



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA  
ORGANIZACIONAL**

“Programa de riesgos psicosociales para disminuir el estrés en colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo”

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

Licenciada en Psicología Organizacional

**AUTORA:**

Br. López Saldaña, Mary Cruz (ORCID: 0000-0002-7870-6527)

**ASESORA:**

Dra. Paredes López, Lilian Roxana (ORCID: 0000-0002-4290-1216)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Comportamiento Organizacional

**CHICLAYO – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

A todos los jóvenes que persisten hasta lograr sus sueños aunque esto implique trabajar mientras se estudia y para los que creen que la disciplina es la mejor aliada para alcanzar el éxito.

**Mary Cruz López Saldaña**

## **Agradecimiento**

A ti mi Dios por tu infinita misericordia, a tu dulce Madre María quien me sostuvo en sus brazos en cada esfuerzo constante por alcanzar el éxito.

A mis padres Antonio Alfonzo López Severino y Graciela Saldaña Hoyos, he llegado hasta aquí gracias a ustedes.

A mis estimados docentes la Doctora Lilian Roxana Paredes López y al Doctor Luis Chunga Pajares por su apoyo y paciencia.

## **Página del jurado**

**Declaratoria de autenticidad**  
**DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, López Saldaña Mary Cruz, estudiante de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 72388814, con el trabajo de investigación titulada,

**PROGRAMA DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA DISMINUIR EL ESTRÉS EN COLABORADORES DE UN CENTRO DE SALUD OCUPACIONAL DE CHICLAYO.**

**Declaro bajo juramento que:**

- 1) El trabajo de investigación es mi autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

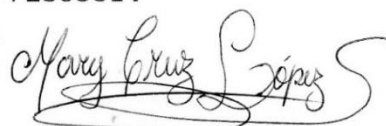
De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo 02 de octubre, 2020

Nombres y apellidos : Mary Cruz López Saldaña

DNI : 72388814

Firma :



## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras .....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Realidad Problemática.....	1
1.2. Trabajos Previos .....	4
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	10
1.4. Formulación del Problema .....	12
1.5. Justificación del estudio .....	12
1.6. Hipótesis.....	12
1.7. Objetivos .....	13
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>13</b>
2.1. Diseño de Investigación .....	13
2.2. Variables, Operacionalización.....	14
2.3. Población.....	17
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	17
2.5. Método de Análisis de datos .....	18
2.6. Aspectos éticos.....	18
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>20</b>
3.1. Objetivo específico N°1. Diagnosticar a través de un pre test el nivel de estrés de los colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo. ....	20
3.2 Objetivo específico N°2. Diseñar un programa de riesgos psicosociales para disminuir el estrés en los colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo.....	25
3.3. Objetivo específico N°3. Aplicar el programa de riesgos psicosociales para disminuir el estrés en los colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo.....	27
3.4. Objetivo específico N°4. Evaluar los niveles de estrés posterior a la aplicación del programa de riesgos psicosociales en colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo. ....	29

3.5. Objetivo específico N°5. Comparar el nivel de estrés alcanzado por los colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo. ....	34
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>38</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>41</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>42</b>
REFERENCIAS .....	43
ANEXOS.....	49
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	113
Reporte de turniting.....	114
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.....	115
Autorización de la versión final del trabajo de investigación .....	116

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de la variable independiente.....	15
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de la variable dependiente.....	17
<b>Tabla 3</b> Diseño del programa de riesgos psicosociales para disminuir el estrés en colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo.....	24



## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> Representación gráfica del diseño de investigación	14
<b>Figura 2.</b> Nivel general de estrés en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo	20
<b>Figura 3.</b> Nivel de síntomas fisiológicos en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo.	21
<b>Figura 4.</b> Nivel de síntomas de comportamiento social en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo.	22
<b>Figura 5.</b> Nivel de síntomas intelectuales y laborales en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo	23
<b>Figura 6.</b> Nivel de síntomas psicoemocionales en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo.	24
<b>Figura 7.</b> Nivel general de estrés en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo.	29
<b>Figura 8.</b> Nivel de síntomas fisiológicos en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo	30
<b>Figura 9.</b> Nivel de síntomas de comportamiento social en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo.	31
<b>Figura 10.</b> Nivel de síntomas intelectuales y laborales en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo.	31
<b>Figura 11.</b> Nivel de síntomas psicoemocionales en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo	33
<b>Figura 12.</b> Pre y post test del nivel de estrés alcanzado por los colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo.	34

## RESUMEN

Un programa de riesgos psicosociales se constituye en una herramienta trascendental para el control de variables que afectan la salud de colaboradores de una organización. Así pues, la presente investigación tuvo como objetivo general demostrar la efectividad del programa de riesgos psicosociales en colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo. El diseño de investigación fue experimental, con un tipo preexperimental de pre y post prueba. Para ello participaron 16 colaboradores (5 hombres y 11 mujeres), que laboran en distintas áreas de un centro de salud ocupacional de Chiclayo, las técnicas de recolección de datos fueron, observación, evaluación y check list, mediante la aplicación de un instrumento psicométrico de recolección de datos, el Cuestionario para la evaluación de la sintomatología de estrés. Los datos fueron procesados estadísticamente y analizados mediante la prueba de rangos de Wilcoxon y estadísticos descriptivos. El resultado general, obtenido mediante prueba de rangos demuestra la efectividad del programa ( $p < .05$ ) a nivel significativo; así también existen diferencias estadísticamente significativas en las Medias (M) de pre y post test que corresponde a la expresión de síntomas de estrés en los participantes; asimismo, prevalece los niveles muy alto y alto de síntomas de estrés previo a la aplicación del programa; y los niveles bajos o muy bajos posterior a la aplicación del programa. Se concluye que el programa de riesgos psicosociales es efectivo para disminuir el estrés en colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo.

**Palabras clave:** programa de riesgos psicosociales, estrés, estrés laboral.

## ABSTRACT

A psychosocial risk program is a transcendental tool for the control of variables that affect the health of employees of an organization. Thus, the present investigation had as a general objective to demonstrate the effectiveness of the psychosocial risk program in collaborators of an occupational health center in Chiclayo. The research design was experimental, with a preexperimental type of pre and post test. For this, 16 collaborators (5 men and 11 women) participated, working in different areas of an occupational health center in Chiclayo, the techniques of data collection were, observation and evaluation, through the application of psychometric instruments for data collection, which were the Questionnaire of intralaboral psychosocial risk factors and the Questionnaire for stress assessment, as well as a check list. Data were statistically processed and analyzed by Wilcoxon traits test and descriptive statistics. The overall results, obtained by feature test, demonstrate the effectiveness of the program ( $p < .05$ ) at a significant level; thus there are also statistically significant differences in the Pre and posttest Means (M) corresponding to the expression of stress symptoms in the participants; likewise, the very high and high levels of stress symptoms prevail prior to the application of the program; and the low or very low levels after the application of the program. It is concluded that the psychosocial risk program is effective in reducing stress in employees of an occupational health center in Chiclayo.

**Keywords:** psychosocial risk program, stress, work stress.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

#### **A Nivel Internacional:**

El desdén de la competitividad para el capital humano dentro de las organizaciones; cada vez es considerada de mayor exigencia, donde se asumen nuevos retos relacionados al trabajo. El trabajo al ser indispensable para generar adquisición de bienes materiales y económicos, nos impulsa a contribuir al desarrollo de la sociedad y a la supervivencia de los individuos, permitiendo la satisfacción de muchas necesidades y crecimiento individual; no obstante, al surgir desequilibrios en la satisfacción de necesidades o sobrecarga laboral, pueden desencadenarse problemas psicosociales (Blanch, Sahagún y Cervantes, 2010).

#### **Suiza**

La Organización Mundial de la Salud (2000) menciona que los trabajadores se encuentran expuestos a padecer riesgos vinculados a la salud, llevando con ello índices de riesgos psicosociales, pues ello ocasionado por las condiciones inadecuadas que se laboran a diario en las empresas de todos los tipos de sectores, incluso en el rubro de la salud. el programa Ejecutivo de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente (2001) menciona que las actividades que se presentan durante el trabajo ha aumentado el bienestar en la vida de muchos colaboradores; sin embargo, suele ocasionar efectos negativos que causan molestias afectando de esta manera el entorno laboral asociado a deficiencias en la salud física, psicológica y/o mental.

#### **España**

Por otra parte, el estrés en el trabajo es uno de los principales retos que está enfrentando la salud y la seguridad dentro del trabajo. Esto se manifiesta en países de Europa y en toda clase de organizaciones a nivel mundial. Así mismo, los riesgos psicosociales y el estrés en el ámbito laboral forman parte de los problemas donde existen más dificultades en las áreas de seguridad y salud en el trabajo, pues afecta significativamente a los colaboradores (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo, 2018).

El estrés en el trabajo es uno de los principales retos que está enfrentando la salud y la seguridad dentro del trabajo. Esto se manifiesta en países de Europa y en toda clase de organizaciones a nivel mundial. Así mismo, los riesgos psicosociales en el ámbito laboral

forman parte de los problemas, existiendo mayores dificultades en las áreas de seguridad y salud en el trabajo; que afecta significativamente la salud de colaboradores, y ejerce influencia sobre las empresas y las economías de la nación (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo, 2018).

## **Estados Unidos de Norte América**

Existen encuestas acerca del estrés laboral, el Instituto Americano de Psicología y el Instituto Americano del Estrés (2014), mencionan que los importes anuales para los trabajadores respecto a la atención de salud que estuvo relacionada con el estrés y falta de labor ha aumentado a 300 billones de dólares.

## **A Nivel Nacional**

### **Lima**

Con respecto a la vigilancia y control de riesgos psicosociales en los ambientes de trabajo el Ministerio de Salud (2018) cita que ésta se encuentra regida por una base normativa, la cual engloba un conjunto de leyes, entre ellas las siguientes:

Ley N° 26842, Ley General de Salud; Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo; Ley N° 30222, Ley que modifica la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo; Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales; Ley N° 27270, Ley Contra Actos de Discriminación; Decreto Legislativo N° 1161, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud; Decreto Supremo N° 008-2017-SA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud; Decreto Supremo N° 011-2017-SA que modifica el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud; Decreto Supremo N° 002-2013-TR, que aprueba la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo; Decreto Supremo N° 005-2017-TR que aprueba el Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2017-2021; Decreto Supremo N° 005-2012, TR, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo; Decreto Supremo N° 006-2014-TR, que modifica el Reglamento de la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo; Resolución Ministerial N° 480-2008/MINSA, que aprueba la NTS N°068-MINSA/DGSP-V.1-Norma Técnica de Salud que establece el Listado de Enfermedades Profesionales; Resolución Ministerial N°069-2011/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: Evaluación y Calificación de la Invalidez por Accidente de Trabajo y Enfermedades Profesionales; Resolución Ministerial N° 510-2005-MINSA, que aprueba el

Manual de Salud Ocupacional; Resolución Ministerial N° 258-2011/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: Policía Nacional de Salud Ambiental 2011-2020; Resolución Ministerial N° 312-2011/MISA, que aprueba el Documento Técnico: Protocolos de Exámenes Médico Ocupacionales y Guías de Diagnóstico de los Exámenes Médicos Obligatorios por Actividad.

Esta normativa legal tiene como finalidad ayudar a la protección de la salud de los colaboradores. Además, contribuir con el desarrollo de ambientes laborales saludables, a través de la vigilancia y control de los riesgos psicosociales como parte del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (MINSA, 2018).

### **Huancayo**

Las exigencias dentro de un lugar de trabajo, muchas veces son sobrecargadas en función a las habilidades de los colaboradores, causando de esta manera riesgos físicos y psicológicos que pueden convertirse en entes impulsores de los riesgos psicosociales, generando así evidencias de estrés laboral (Zuasnabar, 2018).

### **A Nivel Local:**

Estos riesgos pueden explicarse desde el análisis de los estresores a los que están sometidos los colaboradores del área. Así; el Centro de Salud Ocupacional en la ciudad de Chiclayo se encuentra en un proceso acreditación, lo que ha ocasionado expectativas e incertidumbre en los colaboradores, como el alto índice de rotación en las áreas de triaje y espirometría puesto que las exigencias de trabajo han incrementado los estímulos estresores y, por ende, los niveles de estrés a nivel general y dimensional.

Otro proceso fundamental está relacionado al liderazgo, debido a que los colaboradores no se sienten identificados con su jefe por el poco reconocimiento a sus labores ocasionando resistencias y desinterés por los colaboradores del área a procesos de ascenso, promoción o desarrollo de su carrera. Algunos factores estresores están ligados a la inadecuada comunicación entre compañeros de trabajo, fruto de malos entendidos y de preferencias entre jefe y colaborador, mal informándose entre sí; es decir, relaciones laborales insatisfactorias. Así mismo, otros factores estresores son los aspectos ergonómicos,

relacionados a las zonas donde desarrollan su trabajo, que generan incomodidad y riesgo para su salud, como exposición a factores patógenos que se manifiestan en pacientes.

En sus aportes, Sandín (2002) afirma que estos estresores están afectando el nivel de desempeño de los colaboradores al incrementar sus niveles de estrés, que se manifiestan de forma biológica, o manifestaciones psicosomáticas tales como dolores de cabeza, frecuencia urinaria, sudoración en las manos y estreñimiento; psicológica, que hace alusión a pensamientos de angustia, perturbaciones de la memoria, frustración, ansiedad, miedo, cinismo, ira, recelo, actitud hostil, atención dispersa y distraibilidad; y social, que se refiere a permisos para salir de trabajo, ineficiencias en la ejecución de tareas, desplazamiento de funciones por motivos y actividades personales, dormitación durante jornada laboral, alejamiento social y rechazo por la institución.

## **1.2. Trabajos Previos**

### **A Nivel Internacional:**

#### **España**

En el plano universal, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) afirma que los temas que tienen relación con el estrés laboral son frecuentes de oír en las organizaciones. La OIT menciona que este tipo de estrés es uno de los principales inconvenientes para los colaboradores y su buen desempeño laboral, tanto es así, que en el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo el tema principal fue el estrés laboral. El estrés laboral ocasiona un sinnúmero de efectos en los trabajadores y en la organización, actuando negativamente en el desempeño laboral de los colaboradores. Es por esto que cada empresa debe identificar y analizar aspectos relacionados al estrés, con el fin de alcanzar una adecuada gestión. Por otra parte, la edad, el género y el grado de instrucción de los trabajadores podrían hacer que el estrés y el desenvolvimiento en el trabajo afecten de distinta manera a ellos (Ruiz y Vega, 2016).

#### **Colombia**

Así mismo, Gómez, Sofía, Ordosgoitia, Rojas y Severchi (2016) realizaron un estudio en Colombia. La población estuvo constituida por 57 colaboradores del área asistencial; se hizo uso de la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo

psicosociales, evidenciándose que el 74% de los colaboradores percibe que su jefe brinda siempre o casi la probabilidad de mantener contacto con él; el 61% menciona que no presentan control acerca del tiempo de trabajo y de la medida de labor que realizan. El nivel más alto de riesgo hizo correspondencia al 76%, por el exceso de carga de trabajo, por alta exigencia de esfuerzo mental un 75% y se encuentra con el poco control sobre la labor en un 57%. Además, Mejía (2014) realizó un estudio en Ecuador, acerca de las estrategias para controlar o disminuir el estrés en colaboradores.

Beleño y Ucros (2014), en su investigación realizada en Colombia tuvo como finalidad caracterizar los factores de riesgo psicosociales y niveles de estrés. Así mismo, la muestra constó de 227 administrativos de una Universidad. Se hizo uso de la batería de evaluación de factores psicosociales creada por el Ministerio de Protección Social. Dentro de los resultados hallados se hizo mención que los administrativos presentan estrés en un nivel de riesgo significativo, pues el 58% alcanza a manifestar dificultades con el estrés. García, Rubio y Bravo (2007) realizaron un estudio en Colombia con el objeto de encontrar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia ante el cambio. Del mismo modo, la muestra estuvo conformada por el personal de seguridad de una empresa del área económica terciaria de prestación de servicios. Obteniendo como resultados más relevantes bajos niveles de los factores psicosociales que podrían generar efectos negativos en la organización, entre ellos conflictos entre jefe y colaborador, aumento de rotación de los colaboradores, desinterés en las labores a desempeñar, ausentismo, insuficiencia para lograr los objetivos empresariales.

## **España**

El Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud (2002) de España, afirma que los factores psicosociales son ciertas particularidades de los escenarios del trabajo; y que puede llegar a afectar la salud de los trabajadores a través de elementos psicológicos y fisiológicos, que se le denomina estrés.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1997) de España, define a los factores psicosociales como situaciones que se manifiestan de forma directa en una organización, así mismo se relaciona con el contenido del empleo y la ejecución de la tarea comprendidas, dentro del ámbito laboral. Con respecto a los factores de riesgo psicosociales



y personalidad, Saksvik, Saksvik y Nordvik (2004), afirman que algunos rasgos de personalidad intervienen en la vulnerabilidad del estrés. De igual manera, las personas que tienen un puntaje alto en neuroticismo y apertura distinguían extraversión consciencia, puesto que la gran parte del tiempo experimentaba eustrés

### **A Nivel Nacional:**

Bravo y Eggerstedt (2014), realizaron una investigación en el Perú con el objeto de averiguar cuanto se conoce sobre los riesgos psicosociales en los ambientes laborales. Se encuestó a 130 colaboradores y se obtuvo como resultados que el estrés laboral es uno de los riesgos de tipo psicosocial con mayor presencia con un 30,5%, en segundo lugar se encontró a la insatisfacción laboral con un 27,9%, en tercer lugar se halló al síndrome de agotamiento laboral con un 14,4%, en cuarto lugar se obtuvo que el acoso laboral presenta un 11%, en quinto lugar se encontró a la adicción al trabajo con un 9,2%, en el sexto lugar se encontró al acoso sexual con un 4,1%.

En el Perú el diario El Comercio (2014), realizó una investigación donde se logró identificar un millón doscientas mil personas que padecen de algún trastorno de ansiedad, donde se evidencia un alto índice de estrés. El 5,9% de los adultos sufren de algún nivel de angustia causada por estrés. La gran parte de estos problemas se debe a la excesiva carga laboral, problemas en el hogar, incapacidad para encomendar funciones y la carencia de trabajo en equipo; estos aspectos mencionados generan estrés en los colaboradores (Barquinero, 2014).

Del mismo modo, el Instituto Integración (2015) en su último informe describe que el 58% de la población peruana padecen de estrés. Además, Universia Perú (2017) menciona que casi el 60% de los residentes peruanos son víctimas del estrés, cifra que se considera alarmante para la población, y que constituye un resultado que nos hace meditar acerca de nuestra salud en la organización. Evidentemente, estos altos índices de estrés que se experimentan dentro del ámbito laboral, invitan a la reflexión y a la puesta en marcha de estrategias para frenarlas, dado la repercusión en la salud de los colaboradores.

Cuba (2017), realizó una investigación en Lima que tuvo como finalidad establecer las diferencias entre el riesgo psicosocial intralaboral y el riesgo psicosocial extra laboral en

unos trabajadores del Callao. Así mismo, la muestra estuvo conformada por 126 trabajadores con edades que oscilaron entre 20 y 61 años. Los instrumentos que se utilizaron fueron las pruebas de factores de riesgo psicosociales intralaborales y los factores de riesgo psicosociales extralaborales. Se obtuvo como resultados que los trabajadores que tienen bastante tiempo realizando la misma labor pueden tener estrés y esto afectaría su salud física y mental.

Del mismo modo Acosta (2016) en su investigación realizada en Huancayo planteó como objetivo encontrar la relación que existe entre los factores psicosociales y el desgaste laboral en los colaboradores de unidades mineras. La muestra estuvo conformada por 142 colaboradores de unidades mineras. Los resultados obtenidos demuestran que la gran parte del personal presentan nivel moderado en los Factores psicosociales con un 81, 69%. Además, se observa que el 64, 79% presentan nivel moderado en desgaste laboral; asimismo, cuando se presenta altos niveles de factores psicosociales existiría una moderada probabilidad de presentar alto grado de desgaste laboral.

Nuestro país, forma parte de esta problemática que se manifiesta en muchas organizaciones; pues la tensión y ansiedad son ocasionadas por la excesiva carga laboral las que afectan el desempeño laboral, causando problemas en la salud que se encuentran estrechamente vinculados con el estrés, enfermedad que llega a padecer el 60% de los peruanos (Wapa, 2017).

### **A Nivel Local:**

A nivel regional en Lambayeque, 8 de cada 10 trabajadores padecen de estrés laboral ocasionado por sobrecarga laboral o malas remuneraciones, repercutiendo de manera negativa, pues reflejan de esta manera un bajo nivel de productividad (Arrunátegui, 2015).

Así también Lorenzo y Saucedo (2013), realizaron una investigación en Chiclayo; donde la muestra estuvo conformada por 22 enfermeras que laboran actualmente en el área de salud, donde se llegó a evidenciar que el 46% de enfermeras presentaron estrés moderado en el trabajo.

Los párrafos anteriores vislumbran la preocupación de la ciencia psicológica, a lo largo del tiempo y específicamente en la última década, por atender el fenómeno del estrés en colaboradores o empleados de organizaciones, sin embargo, es necesario y oportuno hacer una revisión minuciosa de los aportes teóricos. Así pues, los riesgos psicosociales son definidos como los contextos de trabajo, que derivan de la organización laboral. Estos riesgos podrían afectar a los trabajadores de manera psicológica. Del mismo modo, el origen de esta problemática es social (Castellá, 2005).

Los factores psicosociales son condiciones organizacionales que afectarían a la salud laboral, de manera positiva o negativa (Moreno, 2010). Así pues Los factores psicosociales son aspectos que se encuentran presentes de forma continua en las organizaciones. Estos factores no corresponden un riesgo en sí, puesto que también podrían causar respuestas positivas en los colaboradores (Floría, 2013). Además, los factores de riesgo psicosocial se encuentran relacionados con la interacción del colaborador con el entorno laboral y con la empresa. Estos factores son principalmente negativos para el bienestar de los colaboradores y la principal consecuencia obtenida es la baja producción laboral (Mansilla, 2004). Así pues los factores de riesgo psicosociales son los medios presentes en situaciones de trabajo que se encuentran ligados con la organización, el puesto, la realización de la labor y con el entorno laboral (Gil-Monte, 2009).

Con respecto al estrés, existen múltiples aportes teóricos que lo definen; entre los más importantes, se citan a McEwen (2000), quien menciona que el estrés es una amenaza existente o creada. Asimismo, García, Gelpi, Cano y Romero (2009) citado por Gonzáles (2014) definen al estrés como una tensión causada por experiencias angustiosas que provocan reacciones psicósomáticas. Además, Zuasnabar (2018) afirma que el estrés está relacionado con las respuestas fisiológicas que se manifiestan cuando se afrontan experiencias amenazantes.

Existen dos causantes principales del estrés, según afirma Robbins (2004). Los factores ambientales, que hace alusión al lugar en donde los trabajadores se desenvuelven son muy importante para la estructura de la empresa, puesto que esto podría influir en el desarrollo del estrés. Cuando se realiza ciertos cambios, podría originar en el trabajador una estabilidad

que le afectaría a nivel laboral. Los factores organizacionales son referidos cuando en la organización exigen metas mucho más serias y en periodos de tiempo cortos podría causar estrés en el trabajador. Así mismo, el mal uso del trabajo en equipo afectaría también a la estabilidad del empleado.

Muller (2011) menciona que casi el 60% de la población adulta vivencia muchos problemas en relación al manejo del estrés en el área laboral. Esto indica que una de las principales causas de estrés en los seres humanos se da en el trabajo. Robbins (2004) en sus aportes, describe que el estrés se puede manifestar de muchas formas. Así, se puede evidenciar con hipertensión arterial, úlceras, irritabilidad, dificultad para tomar decisiones, entre otras. Sin embargo, estos problemas pueden dividirse en tres categorías, síntomas fisiológicos, que tiene que ver con respuestas orgánicas; síntomas psicológicos, que están relacionados con la insatisfacción, causando desinterés en el trabajo, que se manifiestan con síntomas como tensión, ansiedad, aburrimiento; y síntomas conductuales, que hacen alusión a los cambios en la productividad del desempeño.

Con relación a los tipos de estrés, Solas (2005) afirma que existen 2 tipos, el estrés positivo o eustrés, que hace referencia a que se puede tener una mayor productividad en el trabajo; y el estrés negativo o distrés, que hace alusión al agotamiento físico y mental que presenta el trabajador y que no le permite rendir de manera eficaz.

Existen también, múltiples definiciones de estrés laboral; entre las principales, se cita a García, Gelpi, Cano y Romero (2009; citado por Gonzáles, 2014) quienes definen lo definen como un periodo de tensión física y mental que se manifiesta durante el momento de existir una inestabilidad en la organización. Asimismo, la Comisión Europea (2000) afirma que el estrés laboral se caracteriza por la presencia de reacciones cognitivas, emocionales y conductuales a aspectos que provengan de la organización o del entorno laboral.

Además, el estrés laboral es definido como el conjunto de respuestas dañinas físicas y psicológicas, que se evidencian cuando las exigencias de la organización no corresponden a las capacidades, recursos o necesidades del colaborador (National Institute of Occupational Safety and Health, 1998). Muller (2011) afirma que el estrés laboral hace mención a muchos factores en donde se incluye, despido del trabajo, cambio en el puesto laboral, cambio de

horarios del trabajo, inconvenientes con colaboradores de la empresa de alto rango, discriminación en el trabajo, acoso sexual, desacuerdos con los incentivos monetarios, trabajos relacionados con viajes constantes, jubilación. Leka (2004) describe que los causantes del estrés en las empresas son la inadecuada organización que se da en los puestos laborales y la forma como realizan.

Otro causante del estrés laboral es la excesiva presión que se da en el ámbito laboral y la carencia de ayuda que se manifiesta en las organizaciones. Así pues, cuando existe estrés en las empresas se presenta varios efectos. El estrés puede ocasionar dificultades directamente en la persona que lo padece, provocando problemas en la salud e incluso llegar a un agotamiento mental, lo que puede generar un sinnúmero de problemas psicológicos. Además, el estrés actúa de manera distinta en cada persona, no siempre se presentan los mismos síntomas; esto va a depender de la forma en que la persona decida afrontarlo.

### **1.3. Teorías Relacionadas al Tema**

#### **1.3.1 Teoría De Variables**

##### **A. Independiente:**

Los aportes teóricos también plantean modelos explicativos del estrés. Donde cada uno de ellos intenta otorgar particularidades especiales a sus propuestas. Entre los principales se destacan los siguientes modelos. El modelo Demanda-control-apoyo social de Johnson y Hall, y manifiesta que cuando los colaboradores muestran grandes demandas, poco control y un reducido apoyo social son los que presentan más tendencias a riesgos de enfermedades. Asimismo, El modelo de ajuste entre el individuo y el ambiente laboral de Harrison, hace alusión en una parte a la falta de ajuste entre las necesidades de los colaboradores y los aspectos que pueden obtener del contexto para satisfacerlas; y en otra parte, las demandas del contexto laboral y las aptitudes del colaborador para hacerles frente. Mientras que el modelo de exigencias psicológicas-control de Karasek, afirma que el trabajo con altas demandas y con una capacidad de control escasa podría producir el aumento del riesgo de tensión psicológica y enfermedad. Así también, el modelo esfuerzo recompensa de Siegristel, afirma que el estrés en el trabajo se evidencia como consecuencia de un desajuste entre el esfuerzo que el colaborador ha realizado y la recompensa que recibió.

Con relación a los estresores laborales, Floría (2013) menciona que existen estresores que con más frecuencia se evidencian dentro del ámbito laboral; entre ellos, estresores del ambiente físico, que hacen alusión a aquellos factores de riesgo como el ruido, la iluminación y la exposición a contaminantes; el tiempo de trabajo, que se refiere a aspectos como la duración de las actividades laborales; el control y autonomía, que implica la capacidad que tiene el colaborador de influir en los aspectos relacionados a su interés propio; la carga mental de trabajo, que está relacionado con el conjunto de exigencias que el colaborador debe hacer frente durante toda su jornada laboral.

Así mismo, Floría (2013) enfatiza otros factores, como, las demandas psicológicas emocionales, que afectan a los sentimientos de los colaboradores y por ende la satisfacción dentro de la organización; el contenido del trabajo, que hace alusión a la sensación que el colaborador presenta acerca de la importancia y la utilidad de su labor; la participación y supervisión; el interés por el trabajador; el desempeño de rol; las relaciones interpersonales y el tecnoestrés.

## **B. Dependiente:**

Continuando con la segunda variable, los aportes de Floría (2013), también enfatiza en las repercusiones del estrés en la salud de los colaboradores, pues ha demostrado que se asocia a la presencia de enfermedades cardiovasculares, gastrointestinales y trastornos mentales. El estrés también puede afectar a la organización, mediante el absentismo laboral, elevada rotación del personal, menor productividad y peor calidad, y problemas disciplinarios, del mismo modo éste autor indica que existen ciertas medidas de prevención relacionadas a mejorar y reforzar las capacidades de los colaboradores para enfrentar los factores estresores, estas son las siguientes, formación en técnicas de afrontamiento, programas de ayuda al empleado, vigilancia de la salud, asistencia psicológica y médica y facilitar su reincorporación.

En este sentido, por lo antes mencionado surge la necesidad de aplicar un programa para disminuir el estrés en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional, puesto que esta problemática no solo se está evidenciando a nivel mundial, sino que nuestro país no es

ajeno a ello y también está siendo afectado por el estrés dentro de las organizaciones. Asimismo, los elevados índices de este problema constituyen un aliciente para desarrollar este programa, a fin de contribuir estratégicamente temáticas de trabajo frente al estrés.

#### **1.4. Formulación del Problema**

Por lo mencionado, tanto en la situación o realidad del problema, como en los aportes científicos y teóricos precedentes, la presente investigación responde a la interrogante problemática que se plantea como sigue, ¿De qué manera el Programa de riesgos psicosociales disminuye el estrés en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo?

#### **1.5. Justificación del estudio**

El motivo que me indujo a realizar la presente investigación es porque existe gran relevancia y desconocimiento para algunas empresas de los temas estudiados; asimismo, porque permite el incremento del conocimiento sobre la base del estrés. Así mismo, se brinda sustento a los aportes y planteamientos teóricos, en especial los del Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud (2002) donde menciona que los factores psicosociales son ciertas particularidades de los escenarios del trabajo y que puede llegar a afectar la salud de los trabajadores a través de elementos psicológicos y fisiológicos que se le denomina estrés, siendo este programa un gran aporte a la salud física y mental, a su vez esta investigación valora los efectos del programa de riesgos psicosociales para disminuir el estrés en colaboradores, con el objetivo de comprobar cómo se encuentran los colaboradores en relación a su entorno laboral, constituyendo así un precedente para futuros trabajos de investigación y se continúe abordando diferentes aspectos relacionados a este interesante y apasionante tema. Desde una forma metodológica esta investigación es conveniente, pues el programa de riesgos psicosociales, busca disminuir el estrés en los trabajadores, fomentando factores de protección, del mismo modo, esta investigación puede permitir que autoridades de la organización, en base a los resultados encaminen acciones dirigidas a la disminución de estrés.

#### **1.6. Hipótesis**

Evidentemente, el punto de partida de la presente investigación se acoge a la hipótesis de investigación que en su planteamiento afirma que la aplicación del programa de riesgos psicosociales disminuye el estrés en los colaboradores de un centro de salud ocupacional de

Chiclayo. Sin embargo, la hipótesis alterna plantea que el programa de riesgos psicosociales no disminuye el estrés en colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1 General:**

Disminuir el estrés en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo

### **1.7.2 Específicos**

Así pues, los objetivos específicos son:

- Diagnosticar a través de un pre test el nivel de estrés de los colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo.
- Diseñar un programa de riesgos psicosociales para disminuir el estrés en los colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo.
- Aplicar el programa de riesgos psicosociales para disminuir el estrés en los colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo.
- Evaluar los niveles de estrés posterior a la aplicación del programa de riesgos psicosociales en colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo.
- Comparar el nivel de estrés alcanzado por los colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo.

Por lo tanto, este informe está estructurado por capítulos, que se plantean a partir de la metodología aplicada en la investigación, los resultados obtenidos durante la ejecución de dicho trabajo y la discusión de los mismos; llegando finalmente a presentar las conclusiones y recomendaciones.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de Investigación**

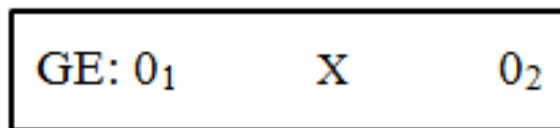
El diseño de investigación fue experimental, pues se ha manipulado intencionalmente la variable independiente, de manera que se puede analizar las consecuencias sobre la variable dependiente; así, mediante la aplicación del programa de riesgos psicosociales a colaboradores, se espera disminuir los síntomas de estrés que presentan de manera preliminar. Así también, se asume los criterios del diseño cualitativo, mediante el cual, se ha valorado las manifestaciones de estrés que presentan los colaboradores (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).



## Tipo de Investigación

El tipo de investigación corresponde a un estudio preexperimental, de pre prueba y pos prueba con un solo grupo. Es decir, al grupo de colaboradores, se les realizó una medición de los síntomas de estrés, previo a la aplicación de un tratamiento experimental, a continuación se administró el tratamiento, que corresponde al desarrollo del programa de riesgos psicosociales, y finalmente se vuelve a aplicar la misma prueba del inicio; con la finalidad de verificar el nivel posterior de síntomas de estrés que presentan los colaboradores, de manera que se constata el efecto que ha tenido el programa de riesgos psicosociales en los participantes (Hernández, et al., 2014).

La representación gráfica del diseño es la siguiente:



*Figura 1:* Representación gráfica del diseño de investigación

Dónde:

**GE:** Grupo Experimental

**O1:** Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos, 2010).

**O2:** Pos test

**X:** Programa de riesgos psicosociales

## 2.2. Variables, Operacionalización

**Variable Independiente:** Programa de Riesgos Psicosociales.

**Definición conceptual.** Un programa es un documento realizado por personal especialista, donde se plasma los objetivos y las actividades que se ejecutarán. Se hace un plan de acción donde se presenta: planteamiento de metas, previsiones, planificaciones, selección,

**Definición operacional.** Aplicación, sistema de control y evaluación (Pérez, 2006).

El presente programa está compuesto de 12 sesiones, distribuidas en cuatro fases; cada uno de ellas con actividades propias, objetivo y material de trabajo específicos.

**Variable dependiente:** Estrés.

**Definición conceptual.** El estrés es el conjunto de respuestas fisiológicas y emocionales que se manifiestan cuando se afrontan experiencias amenazantes en un contexto de interacción (Zuasnabar, 2018).

**Definición operacional.** El estrés será medido a través del Cuestionario para la evaluación del estrés, mediante sus cuatro dimensiones, síntomas fisiológicos, síntomas de comportamiento social, síntomas intelectuales y laborales y síntomas psicoemocionales (Villalobos, 2010).

### 2.2.1. Operacionalización

*Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Sesiones	Técnicas e instrumentos de recojo de información
Programa de Riesgos Psicosociales	Un programa es un documento donde se plasma los objetivos y las actividades que se ejecutarán. Se hace un plan de acción donde se presenta: plan de metas, previsiones, planificaciones, selección, aplicación, sistema de control y evaluación (Pérez, 2006).	El presente programa está compuesto de 12 sesiones, cada uno de ellas con actividades propias, objetivo y material de trabajo específicos.	Estrés, aproximaciones y fundamentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Check list</li> <li>- Lista de cotejo</li> <li>- Encuesta de valoración</li> <li>- Pre-test</li> <li>- Post-test</li> </ul>
			El estrés y el ambiente de trabajo.	
			Factores laborales asociados al estrés.	
			Modelo ABC del comportamiento.	
			Cogniciones y emociones asociadas al estrés.	
			Técnicas para debatir cogniciones asociadas al estrés.	

			Manejo de emociones evocadoras de estrés	
			Técnicas de respiración para disminuir el estrés.	
			La relajación como técnica para disminuir el estrés.	
			Estrategias efectivas de comunicación en el trabajo.	
			Apoyo social en el trabajo.	
			Empoderamiento del trabajador.	

Fuente: elaboración propia.

**Tabla 2***Operacionalización de la variable dependiente*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnicas e instrumentos de recojo de información</b>
Estrés	El estrés es el conjunto de respuestas fisiológicas que se manifiestan cuando se afrontan experiencias amenazantes (Zuasnabar, 2018).	El estrés será medido a través del Cuestionario para la evaluación del estrés, mediante sus cuatro dimensiones.	Síntomas fisiológicos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8.	Cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos, 2010).
			Síntomas de comportamiento social	9, 10, 11 y 12.	
			Síntomas intelectuales y laborales	13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22.	
			Síntomas psicoemocionales	23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 y 31.	

Fuente: elaboración propia.

### **2.3. Población**

La población estuvo constituida por 23 colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo; mientras que la muestra estuvo conformada por 16 colaboradores (5 hombres y 11 mujeres).

Dichos colaboradores quienes conformaron mi unidad de análisis laboran en las áreas de gerencia general, atención al usuario externo, medicina general, psicología, psicosenométrico, espirometría, audiometría, triaje, radiografía, laboratorio, administración y área comercial.

El tipo de muestreo fue no probabilístico, pues se seleccionó la muestra por intencionalidad (Hernández, et al., 2014).

### **2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.**

Las técnicas empleadas para la recolección de datos fueron:

#### **Técnicas de campo**

La observación, que permitió descubrir algunas manifestaciones de estrés en los colaboradores. También se utilizó la técnica de check list (ver anexo 7) para determinar el nivel de intensidad en el que algunas actividades de trabajo le generan malestar o cierto grado de estrés a los participantes. Asimismo, la evaluación mediante la aplicación de instrumentos psicométricos (Carrasco, 2010).

#### **Instrumento**

El cuestionario para la evaluación del estrés (Villalobos, 2010), que tiene como finalidad reconocer la presencia de síntomas asociados con el estrés laboral, valorados a nivel general y dimensional, en cuatro tipo de síntomas de estrés, fisiológicos, comportamiento social, intelectuales y laborales y psicomocionales.

Está diseñado para ser aplicado a trabajadores. Consta de 31 ítems, que son presentados en forma ordinal, con un tipo de respuesta Likert de cuatro puntos (desde siempre, hasta nunca).

**Validez:** La validez del cuestionario se determinó mediante criterio de jueces, donde se evidencia alto grado de concordancia entre sus valoraciones.

**Confiabilidad:** En cuanto a la confiabilidad se encontró un valor alfa de .88, indicando que existe una fiabilidad muy adecuada.

## **2.5. Método de Análisis de datos**

Para el análisis de datos se utilizó dos software estadísticos. En primer lugar, los datos obtenidos han sido ingresados en una hoja de cálculo, en el programa Microsoft Office Excel 2016, para ser calificados y organizados, tomando en consideración la Operacionalización.

Asimismo, dicha información fue exportada al programa Statistical Package for the Social Sciences SPSS® 23.0., con la finalidad de contrastar hipótesis. Para ello, previamente se realizó el análisis de distribución de datos, que ha posibilitado realizar análisis de resultados mediante la prueba estadística de rangos de Wilcoxon, que corresponde para estudio pre experimentales; así también, se han utilizado estadísticos descriptivos para realizar inferencias sobre los hallazgos. Los resultados alcanzados han sido editados y presentados, para realizar el análisis e interpretación correspondientes.

## **2.6. Aspectos éticos**

Se ha respetado el proceso de investigación. Para ello, inicialmente se ha conseguido los permisos interinstitucionales necesarios; logrado calendarizar las actividades, administrando los tiempos de manera adecuada.

Se ha respetado la reserva y confidencialidad de la información, al mismo tiempo que, se ha protegido los datos alcanzados, evitando que se contaminen con variables extrañas (American Psychological Association, APA, 2010).

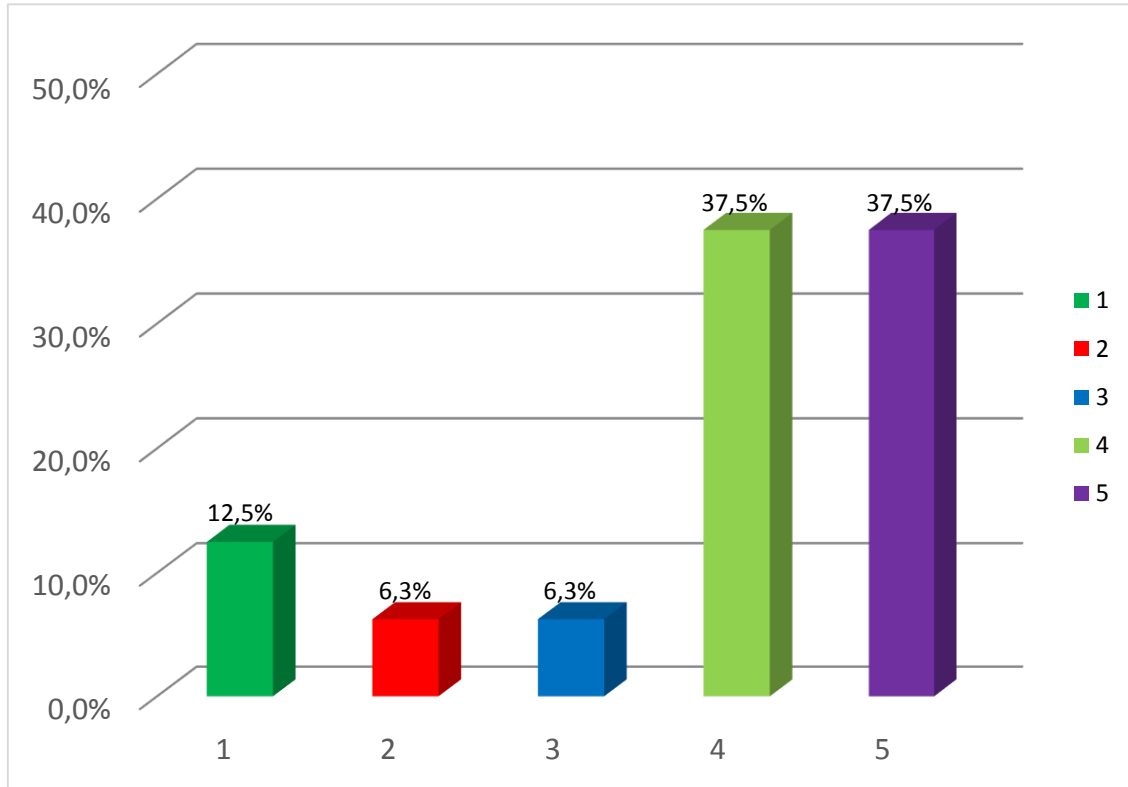
Para la aplicación de los instrumentos, los colaboradores han tenido que consentir de manera previa, libre, voluntaria e informada en participar de la investigación. Para ello, se ha respetado la autonomía, independencia e individualidad de cada colaborador, respetando sus decisiones y diversidad cultural (APA, 2010).

Se ha tomado en cuenta el principio de respeto; por lo cual, cada uno de los participantes han tenido la oportunidad de elegir, en el marco de la investigación, acogerse al estudio, o negarse a participar, asumiendo con responsabilidad, en la medida de sus capacidades, una elección libre y voluntaria (APA, 2010).



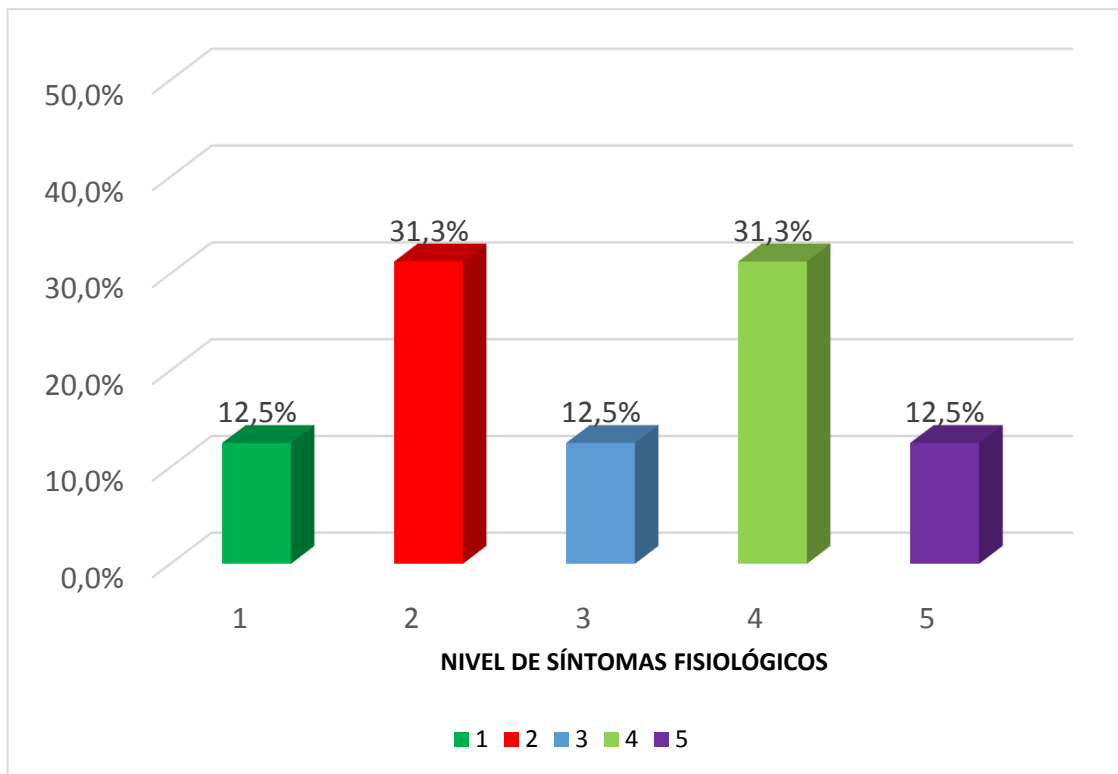
### III. RESULTADOS

#### 3.1. Objetivo específico N°1. Diagnosticar a través de un pre test el nivel de estrés de los colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo.



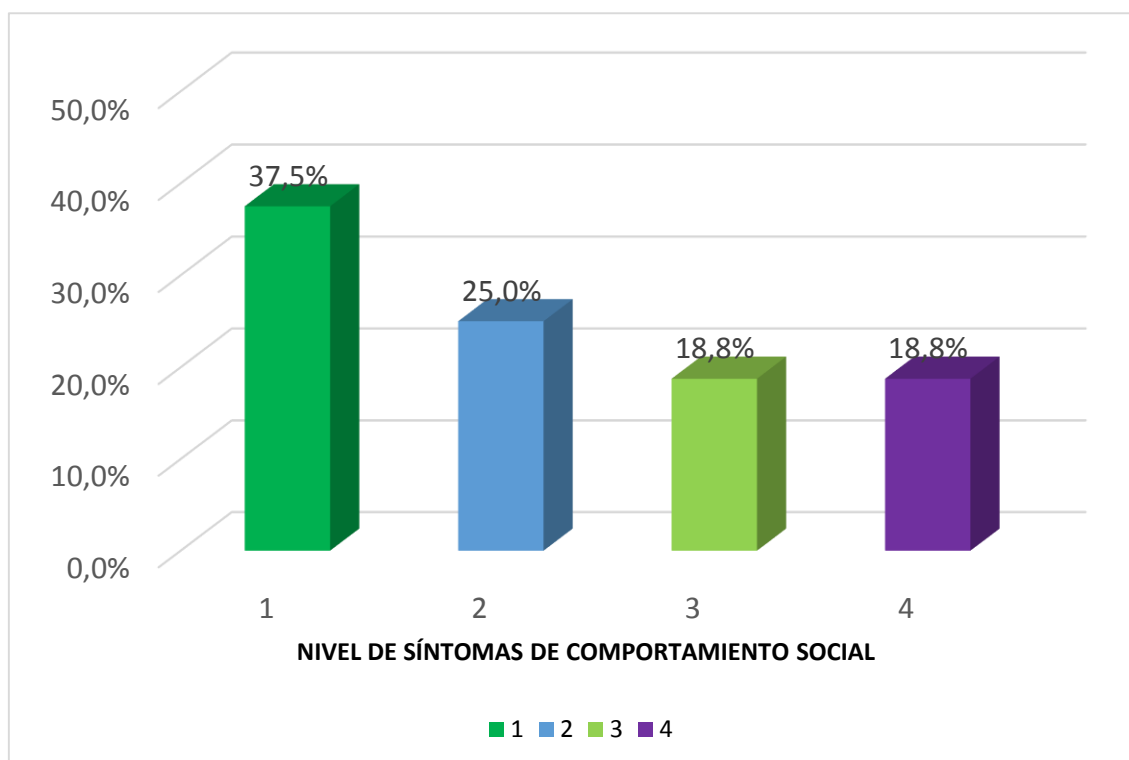
**Figura 2.** Nivel general de estrés en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo

En la Figura 2 se observa que el nivel de estrés de los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo, comprendido por cuatro dimensiones: síntomas fisiológicos, de comportamiento social, psicoemocionales e intelectuales y laborales, se encuentran en un nivel alto y muy alto con el 37% ambos niveles, seguido muy bajo con 12.5%, el nivel bajo y medio con 6.3%, indicando de esta manera que la percepción de los colaboradores hacia su trabajo es desmerecida.



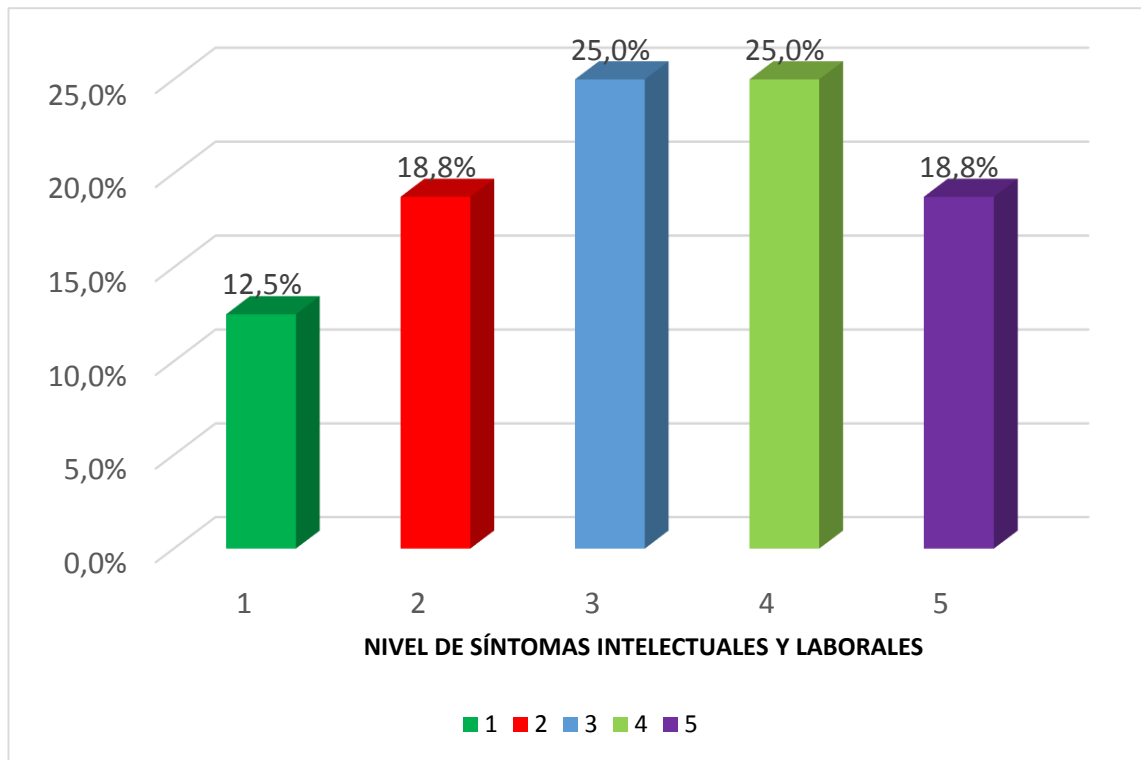
**Figura 3.** Nivel de síntomas fisiológicos en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo.

En la Figura 3 se evidencia que el nivel de síntomas fisiológicos en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo, en relación con la salud de la persona se encuentra predominado por el nivel bajo con el 31.3% y el nivel alto también con el 31.3%, seguido del nivel muy bajo, medio y muy alto con el 12.5%, lo que indica que en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional el nivel de síntomas fisiológicos presenta tendencia a ser alto.



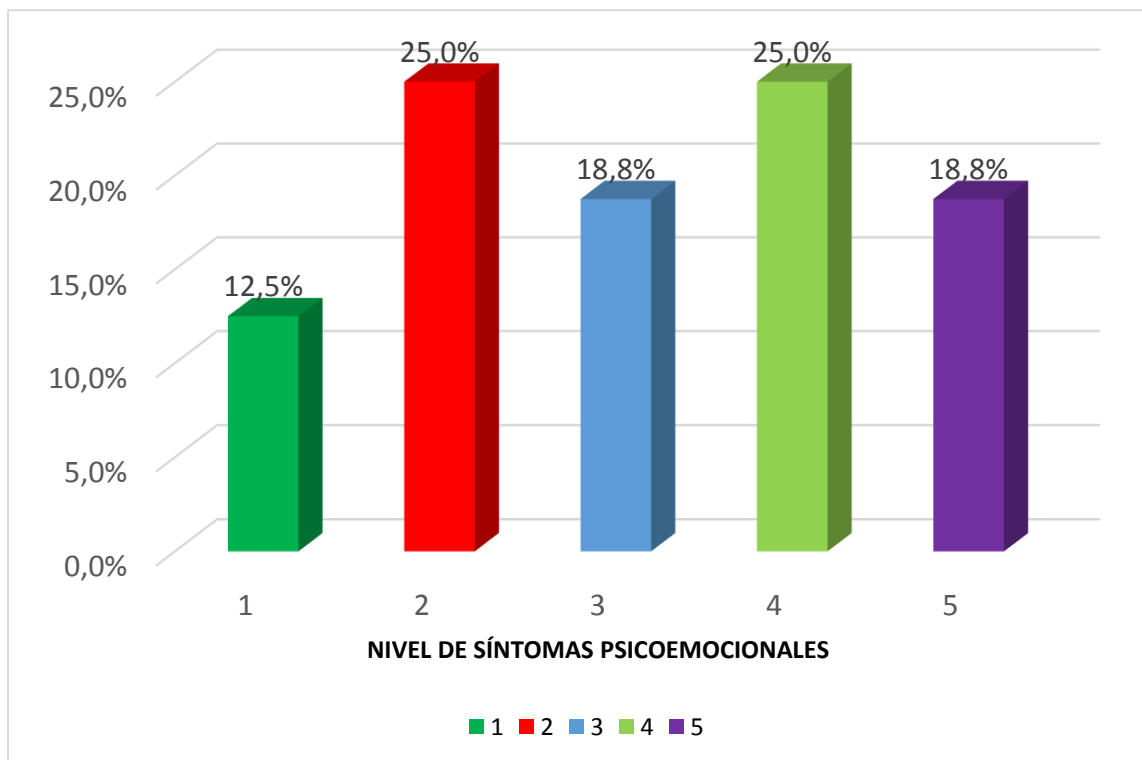
**Figura 4.** Nivel de síntomas de comportamiento social en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo.

En la Figura 4 se evidencia que el nivel de comportamiento social en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo, en alusión a los cambios en la relación con los demás se encuentra predominado por el nivel muy bajo 37.5%, nivel medio 25% y el nivel alto y muy alto con el 18.8% lo que indica que existe tendencia a que los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional presenten cambios en su comportamiento social.



**Figura 5.** Nivel de síntomas intelectuales y laborales en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo

En la Figura 5 se evidencia que el nivel de síntomas intelectuales y laborales en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo, en alusión a los cambios en la productividad del desempeño se encuentra predominado por el nivel medio y alto con el 25%, seguido del nivel muy alto con 18.8%, así como también el nivel bajo con 18.8% y el nivel muy bajo con el 12.5% lo que indica que el nivel de síntomas intelectuales y laborales es medio con tendencia a alto.



**Figura 6.** Nivel de síntomas psicoemocionales en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo.

En la Figura 6 se evidencia que el nivel de síntomas psicoemocionales en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo, en alusión a la insatisfacción, causando desinterés en el trabajo se encuentra predominado por el nivel bajo con el 25%, así como también por el nivel alto con 25%, el nivel medio y muy alto con 18.8% y el nivel muy bajo con el 12.5% lo que indica que el nivel de síntomas psicoemocionales es alto.

### 3.2 Objetivo específico N°2. Diseñar un programa de riesgos psicosociales para disminuir el estrés en los colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo.

**Tabla 3**

*Diseño del programa de riesgos psicosociales para disminuir el estrés en colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo.*

Fases	Sesión	Denominación de la sesión	Objetivo de la sesión
Pico-educación	01	Estrés: aproximaciones y fundamentos.	Psicoeducar en el conocimiento del estrés, síntomas y consecuencias.
	02	El estrés y el ambiente de trabajo.	Instruir en el conocimiento del estrés asociado al trabajo.
	03	Factores laborales asociados al estrés.	Verificar eventos laborales que generan estrés en el trabajo.
Desarrollo	04	Modelo ABC del comportamiento de Ellis.	Comprender el funcionamiento del aparato cognitivo.
	05	Cogniciones y emociones asociadas al estrés.	Examinar cogniciones y emociones negativas asociadas al estrés.
	06	Técnicas para debatir cogniciones asociadas al estrés.	Aprender a debatir cogniciones irracionales.
Intervención	07	Manejo de emociones evocadoras de estrés.	Entrenar el autocontrol emocional para el manejo del estrés
	08	Técnicas de respiración para disminuir el estrés.	Aprender técnicas de respiración para disminuir el estrés.
	09	La relajación como técnica para disminuir el estrés.	Aprender técnicas de relajación para disminuir el estrés.

	10	Estrategias efectivas de comunicación en el trabajo.	Promover la comunicación asertiva.
Prevención	11	Apoyo social en el trabajo.	Promover prácticas comportamentales saludables en el trabajo.
	12	Empoderamiento del trabajador.	Entrenar en el empoderamiento profesional del trabajador.

En la Tabla 8 se aprecia el diseño del programa de riesgos psicosociales, construido a partir de los aportes teórico-científicos. Dicho programa está distribuido en cuatro fases y doce sesiones; que cumplen con dar atención a la sintomatología de estrés, desde un modelo de entrenamiento en habilidades para hacer frente a demandas del trabajo.

La ejecución de un programa de riesgos psicosociales con la finalidad de disminuir el estrés en colaboradores es conveniente; pues ha permitido dar atención oportuna a uno de los principales problemas de salud a los que se enfrentan los trabajadores en el ejercicio de sus labores cotidianas. De hecho, con el desarrollo del presente programa se ha contribuido a mejorar la salud mental de los colaboradores, a fin de que puedan optimizar su desempeño laboral y productividad; a la vez que garantizan el adecuado funcionamiento organizacional y la consecución de objetivos empresariales.

### **3.3. Objetivo específico N°3. Aplicar el programa de riesgos psicosociales para disminuir el estrés en los colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo.**

La aplicación del programa de riesgos psicosociales para disminuir el estrés, dando atención a los lineamientos propuestos, y que fuera dirigido a colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo. Así pues cada una de las doce sesiones, han sido clasificadas en cuatro fases, acorde a la naturaleza de cada una, y de los objetivos propuestos, divididas en 4 fases.

Durante la primera fase o psicoeducación, las sesiones fueron dirigidas a educar a los colaboradores en el conocimiento del estrés, su clasificación, sus formas de expresión y los factores asociados y que derivan del ambiente laboral. Como estímulo de participación se les otorgó una pequeña bolsa de caramelos; de igual manera al concluir cada fase se proyectaron en diapositivas palabras para continuar a la siguiente fase como ésta: “Hemos terminado la primera fase con éxito, si tienes alguna por favor menciónala”. Durante la primera fase los trabajadores se mostraron tímidos puesto que era la primera vez que la empresa permite este tipo de intervenciones, por lo cual el rapport demoró un poco sin embargo se logró través de las dinámicas de integración.

Para la segunda fase o de desarrollo, se ha entrenado a los participantes, en el conocimiento del funcionamiento de la personalidad desde el modelo cognitivo conductual. En ésta fase a través del registro de observación (ver anexo 14) se pudo destacar la atención prestada de los participantes puesto que se reflejaron las cogniciones y emociones asociadas al estrés, individualmente cada participante reflexionó aquellas emociones que predisponen al estrés.

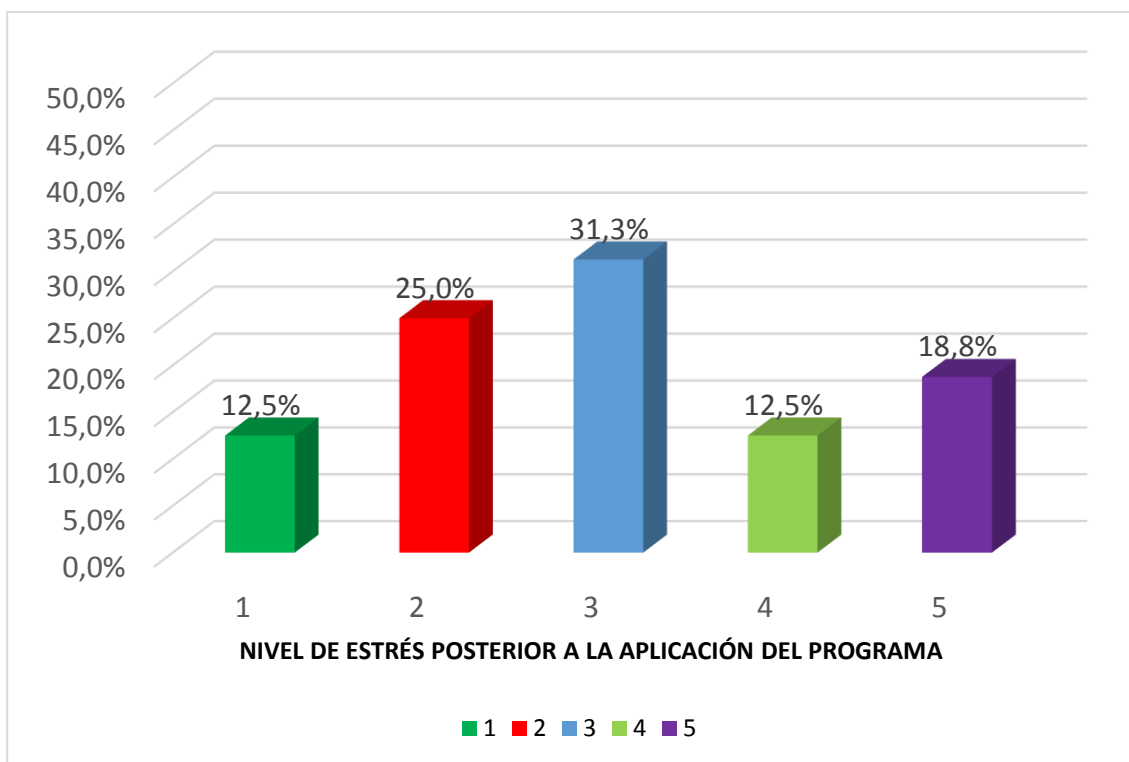
En la tercera fase o de intervención, se ha entrenado a los participantes, en el manejo de algunas técnicas para hacer frente al estrés y disminuir la incidencia de manifestaciones. Ésta fase fue la más esperada por los participantes puesto que se les enseñó técnicas de relajación y respiración, del mismo modo se les otorgó un manual práctico de mano, para que puedan guiarse en cualquier momento de su jornada laboral.



Y finalmente, durante la fase cuarta o de prevención, se ha propiciado el fortalecimiento de aquellas habilidades que poseen los colaboradores, y que les permiten afrontar tensiones derivadas del ambiente laboral, o de las exigencias personales, dentro del trabajo. Así mismo los colaboradores expresaron la importancia del apoyo de sus jefes y compañeros de trabajo a manera de respaldo ante algún imprevisto.

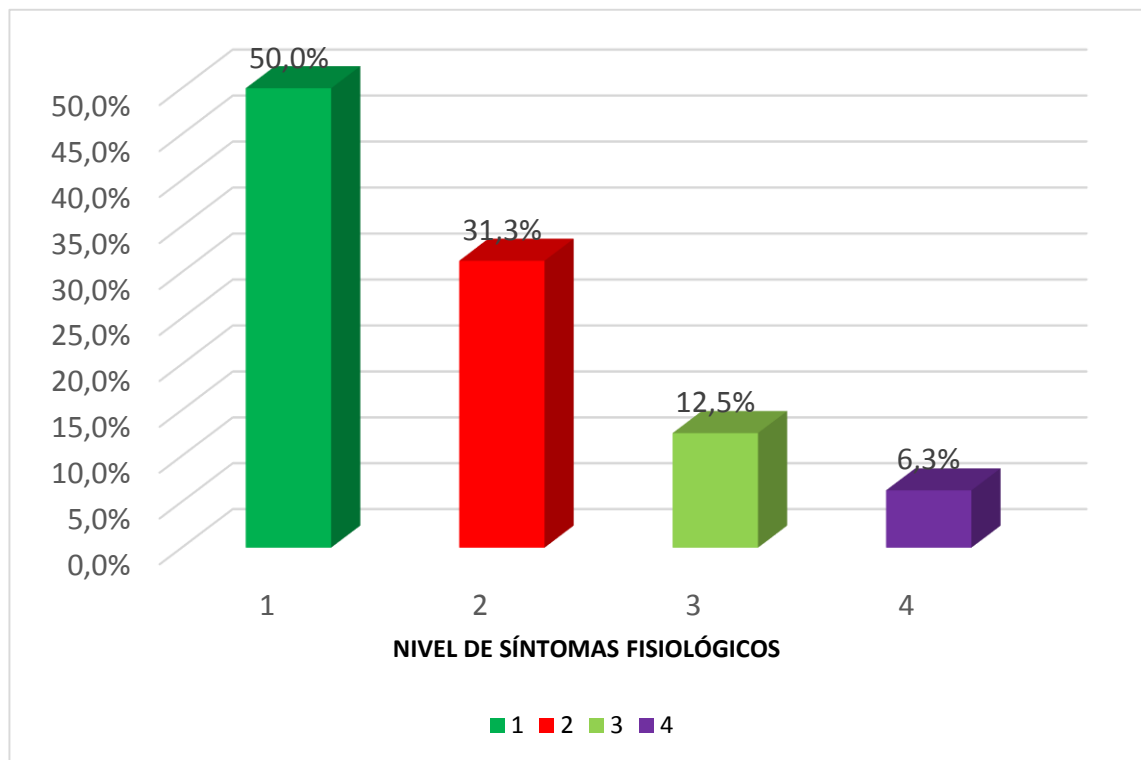
Para el desarrollo de las sesiones, se ha utilizado una metodología activa participativa, donde cada colaborador ha sido responsable de construir su propio conocimiento y reforzar habilidades para el control de la sintomatología del estrés. Asimismo, se ha utilizado diversas técnicas para conseguir el aprendizaje deseado; así, se ha utilizado lluvia de ideas, organizadores visuales, presentación de videos, material de trabajo adicional; todo ello favoreció el desarrollo del programa la secuencia de actividades ha sido la siguiente: bienvenida y presentación del tema, lluvia de ideas, dinámica inicial, desarrollo del tema central, reforzamiento y desarrollo de ejercicios propuestos de manera individual o grupal, sistematización de experiencias y despedida.

**3.4. Objetivo específico N°4. Evaluar los niveles de estrés posterior a la aplicación del programa de riesgos psicosociales en colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo.**



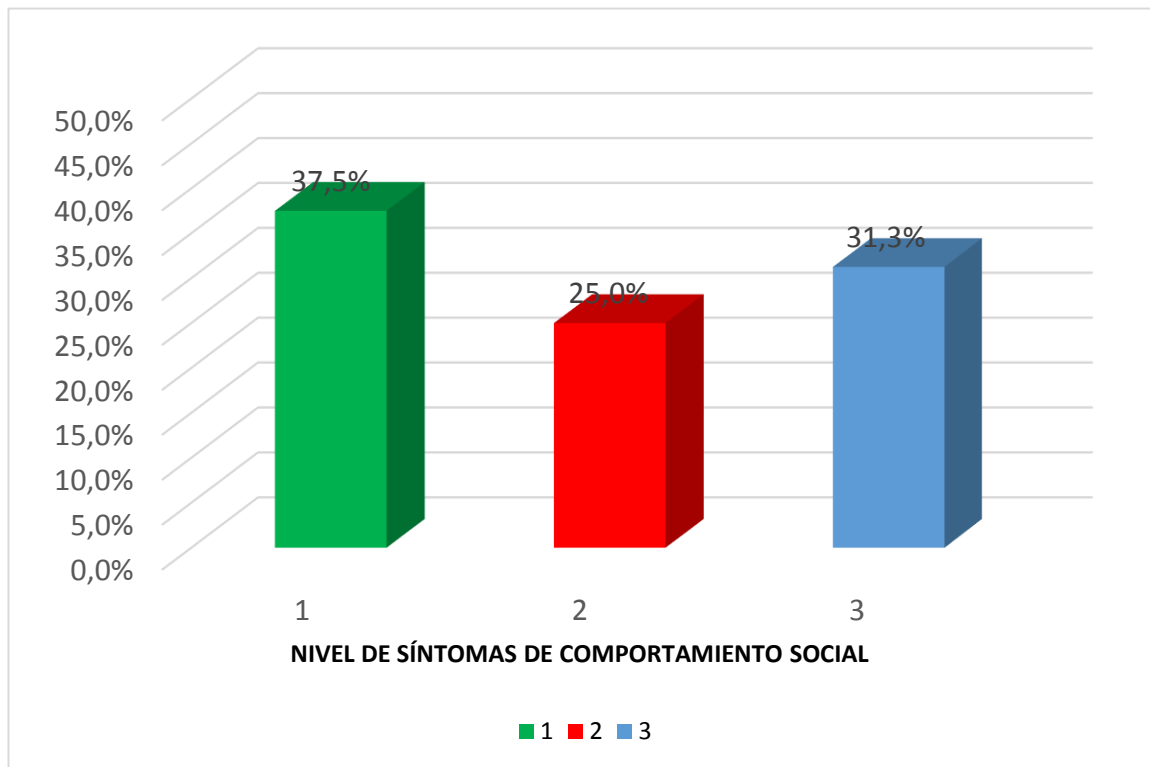
**Figura 7.** Nivel general de estrés en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo.

En la Figura 7 se observa que el nivel de estrés de los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo, comprendido por cuatro dimensiones: síntomas fisiológicos, de comportamiento social, psicoemocionales e intelectuales y laborales, se encuentran en un nivel medio con el 31.3%, seguido de bajo con 25% , el nivel muy bajo 18.8%, indicando de esta manera que la percepción de los colaboradores hacia su trabajo ha mejorado en comparación a los resultados iniciales, percibiéndose de esta manera un menor nivel de estrés.



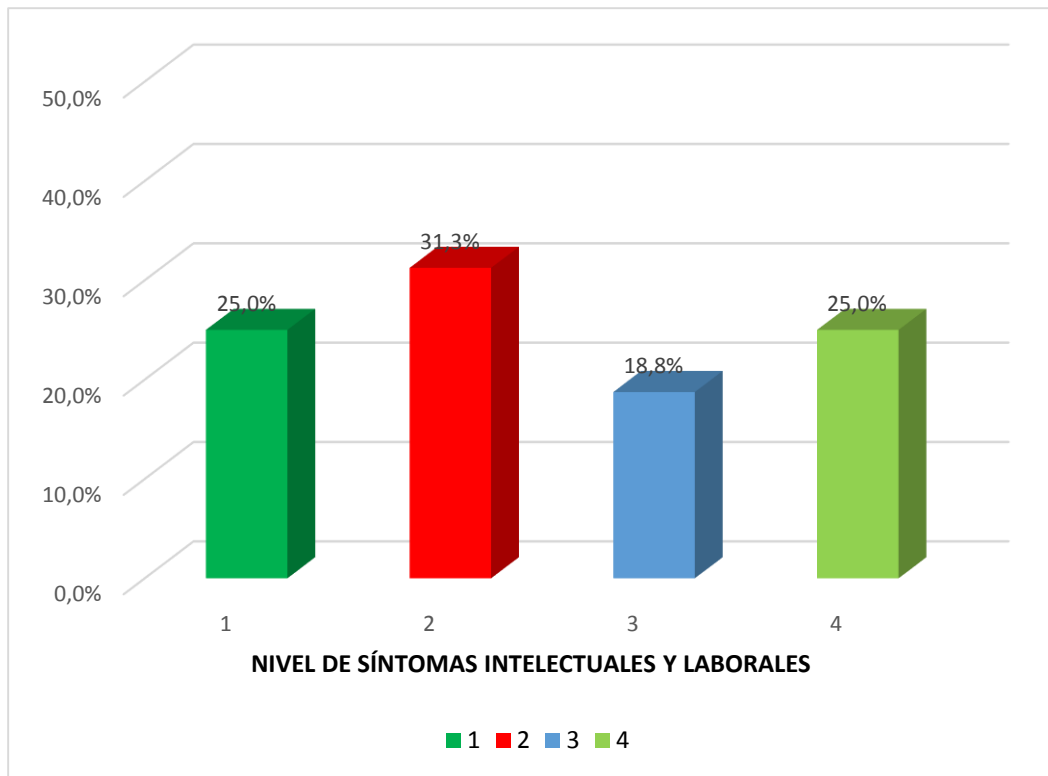
**Figura 8.** Nivel de síntomas fisiológicos en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo

En la Figura 8 se evidencia que el nivel de síntomas fisiológicos en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo, en relación con la salud de la persona se encuentra predominado por el nivel muy bajo con el 50%, además de nivel bajo con el 31.3%, seguido del nivel alto con 12.5% y muy alto con el 6.3%, lo que indica que en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional el nivel de síntomas fisiológicos presenta tendencia a ser bajo.



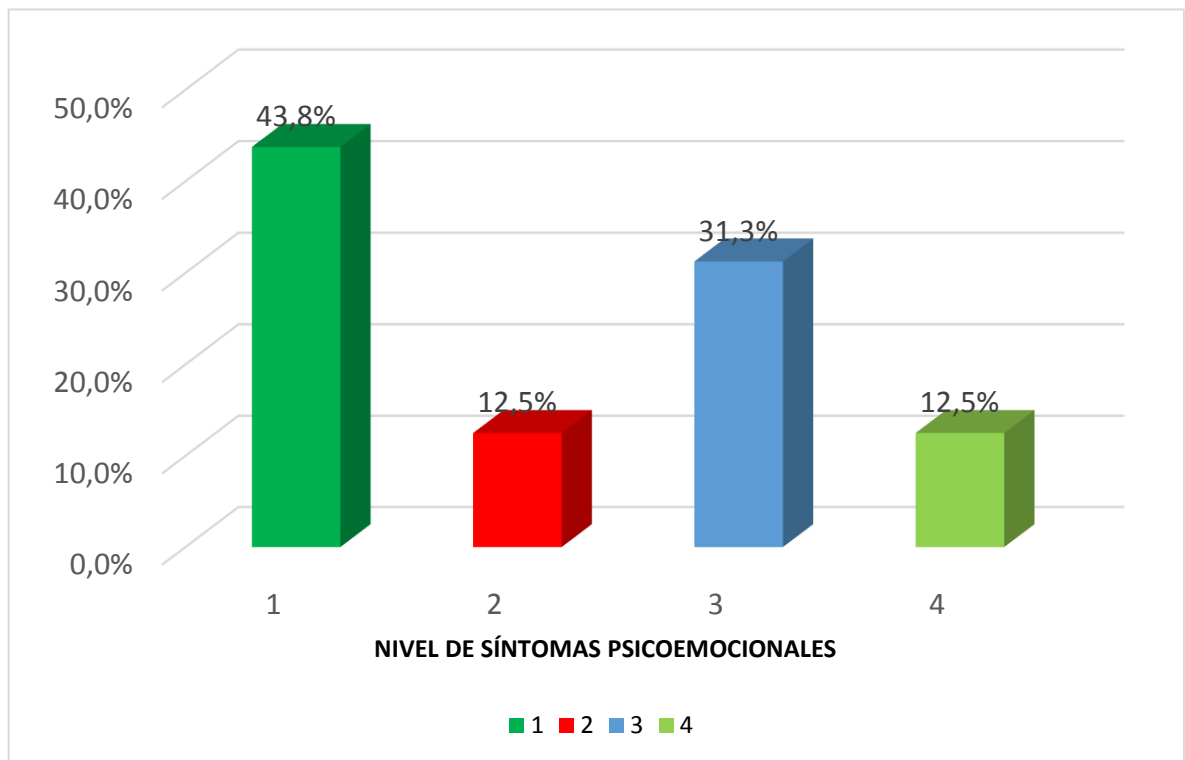
**Figura 9.** Nivel de síntomas de comportamiento social en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo.

En la Figura 9 se evidencia que el nivel de comportamiento social en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo, en alusión a los cambios en la relación con los demás se encuentra predominado por el nivel muy bajo 37.50%, nivel medio 31.25%, nivel bajo con 25% y alto con el 6.3% lo que indica que el nivel de cambios en su comportamiento social presenta tendencia a ser muy bajo.



**Figura 10.** Nivel de síntomas intelectuales y laborales en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo

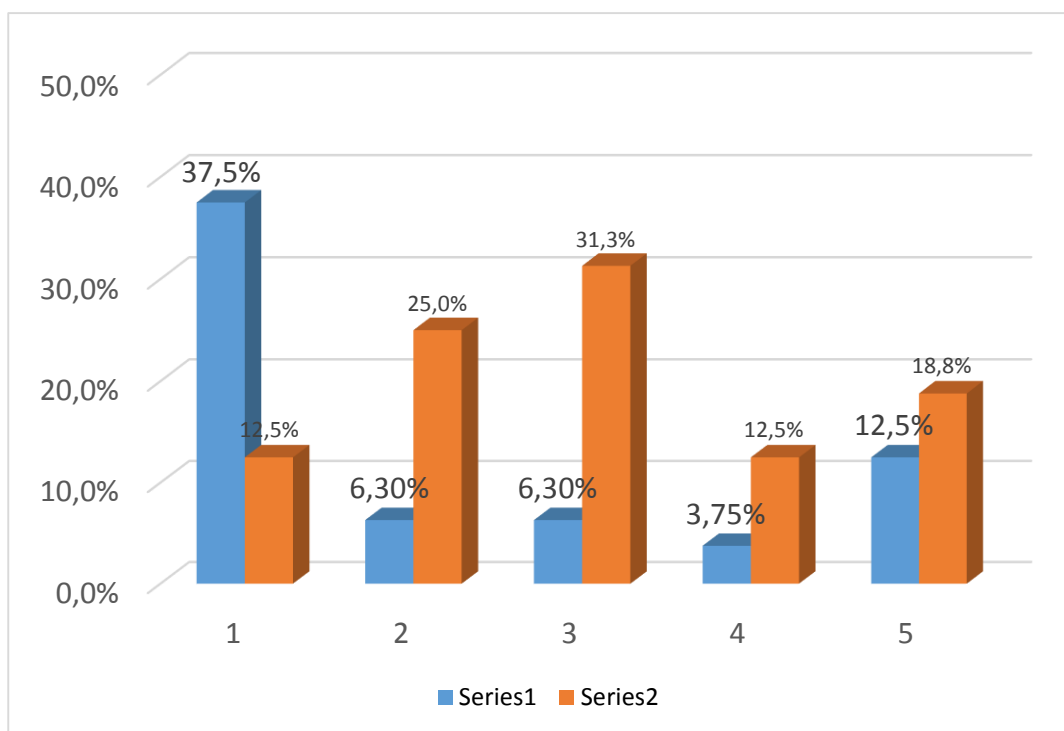
En la Figura 10 se evidencia que el nivel de síntomas intelectuales y laborales en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo, en alusión a los cambios en la productividad del desempeño se encuentra predominado por el nivel muy bajo con el 43,8%, seguido del nivel medio con 31,3% y los niveles bajo y alto con el 12,5% lo que indica que el nivel de síntomas intelectuales y laborales es medio con tendencia a muy bajo.



**Figura 11.** Nivel de síntomas psicoemocionales en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo

En la figura 11 se evidencia que el nivel de síntomas psicoemocionales en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo, en alusión a la insatisfacción se encuentra predominado por el nivel bajo con el 31.3%, seguido por el nivel muy bajo con 25%, el nivel alto también con 25%, y medio con 18.8%, lo que indica que el nivel de síntomas psicoemocionales es bajo.

### 3.5. Objetivo específico N°5. Comparar el nivel de estrés alcanzado por los colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo.



**Figura 12.** Pre y post test del nivel de estrés alcanzado por los colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo.

Tras la comparativa de los resultados obtenidos en el pre test demostrado anteriormente, se observa que, el promedio de síntomas de estrés antes de la aplicación del programa suele ser elevado, y que se caracteriza porque la calidad de síntomas y frecuencia es indicativo de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud, que requieren atención inmediata, cuyo origen tiene que ver con la sobrecarga laboral y la alta exigencia de esfuerzo mental en los colaboradores y en cuanto al post test, se observó que, el promedio de síntomas de estrés posterior a la aplicación del programa suele ser bajo, que se caracteriza básicamente por ser indicativo de baja frecuencias de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado

general de salud en los colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo así mismo, se obtuvo indicadores visiblemente diferentes, tal como podemos distinguir en la Figura 12; que el nivel alto de estrés alcanzado ha disminuido de un resultado inicial que demostraba 37.5% a un 12.5%, debido al impacto del programa aplicado; asimismo, el nivel

muy alto ha disminuido notoriamente de un 37.5% de los evaluados a un 12.5%; mientras, que el nivel medio de estrés ha aumentado notoriamente de evidenciar inicialmente un 6.3% al 31.3%; del mismo modo el nivel bajo que tras aplicarse el pre-test indicó un 6.3%, posteriormente tras la aplicación del programa evidenció un 25% y por último el nivel muy bajo de estrés ha demostrado un aumento de un 12.5% a indicar un 18.8%, demostrándose una mejoría en los niveles altos de estrés a un nivel medio, bajo y muy bajo.

Tras la comparación de los indicadores y sus respectivos valores en los opuestos se aprecia que en el pre-test se evidencia la predominancia del nivel alto con el 37.5% y un nivel bajo y promedio con el 6.3% en ambos niveles de los colaboradores; mientras que, en el pos-test se observa la prevalencia del nivel medio con el 31.1% y un 12.5% indicado en los niveles Muy alto y alto.

Estos resultados evidencian un gran avance en los colaboradores tras la aplicación del programa elaborado con el fin de reconocer los niveles de riesgo psicosocial, por lo que es pertinente considerar el impacto favorable que ha tenido en los colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo; de esta manera, cabe recalcar que el programa de riesgos psicosociales ha resultado efectivo en los colaboradores, por tanto al realizar las comparativas podemos evidenciar las diferencias significativas; pues al culminar el programa, los colaboradores manifiestan menores síntomas de estrés, demostrando así la necesidad de implementar las acciones de vigilancia y control de riesgos relacionados con el estrés en el trabajo, independientemente de la organización o institución donde se lleven a cabo las diferentes labores.



### 3.6 comprobación de la hipótesis general

Hipótesis nula: no existen diferencias estadísticamente significativas entre el pre test y pos test de la variable de estrés (alto- medio- bajo).

Hipótesis alternativa: si existen diferencias estadísticamente significativas entre el pre test y pos test de la variable de estrés (alto- medio- bajo).

b. POST TEST > PRE TEST

c. POST TEST = PRE TEST		N	Rango promedio	Suma de rangos
POST TEST - PRE TEST	Rangos negativos	14 <sup>a</sup>	8,86	124,00
	Rangos positivos	2 <sup>b</sup>	6,00	12,00
	Empates	0 <sup>c</sup>		
	Total	16		

a. POST TEST < PRE TEST

#### Estadísticos de prueba<sup>a</sup>

	POST TEST - PRE TEST
Z	-2,896 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	,004

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

En la primera tabla se muestran los rangos diferenciados en tres categorías. En primer lugar, se muestran los rangos negativos en los cuales las puntuaciones del post test resultan menores al pre test; en los rangos positivos, se demuestra que las puntuaciones del post test resultan mayores al pre test y por último los empates, donde las puntuaciones de post test y pre test resultan iguales.

Es decir que existen 14 casos en los cuales las puntuaciones del post test resultan menores al pre test, por otro lado, existen 2 casos dentro de los rangos positivos, en los cuales las puntuaciones del post test resultan mayores al pre test; y por último no existen empates, donde las puntuaciones de post test y pre test resulten iguales.

En la última tabla, se observa que el valor de la probabilidad asociada al estadístico calculado es de 0.004 el cual es menor al 5%, por lo tanto, se afirma la hipótesis alternativa, es decir que sí existen diferencias estadísticamente significativas entre las puntuaciones del pre test y pos test de la variable de estrés (alto- medio- bajo).

#### IV. DISCUSIÓN

El resultado general, muestra evidencias que el programa es efectivo para disminuir el estrés en colaboradores. Previo a la aplicación del programa, se han reportado altas puntuaciones en estrés, tanto a nivel general, como dimensional; sin embargo, posterior a la aplicación, se reportaron puntuaciones menores. Esto se ha comprobado, dado que las diferencias de medias son estadísticamente significativas; así como el valor indicado por la prueba “wilcoxon” que confirma dicho supuesto y brinda aporte científico a la efectividad del programa de riesgos psicosociales.

En esta investigación inicialmente se encontró evidencias que el nivel de estrés de los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo, se encuentran en un nivel alto y muy alto con el 37% ambos niveles, seguido muy bajo con 12.5%, el nivel bajo y medio con 6.3%, indicando de esta manera que la percepción de los colaboradores hacia su trabajo es desmerecida.

Esos resultados se aproximan a los reportados por investigadores, como Gómez, et al. (2016); Beleño y Ucros (2014); Acorta (2016); y Lorenzo y Saucedo (2013), quienes, en sus estudios demuestran que los colaboradores alcanzan puntuaciones altas en estrés, previas a la aplicación de estrategias de control o disminución.

Sin embargo los resultados evidencian semejanza con la investigación realizada por Gómez, et al. (2016) En su investigación titulada: “Riesgos psicosociales en personal de asistencia de una clínica de tercer nivel de la ciudad de Cartagena de indias” a través de un programa de intervención, donde llegaron a concluir que el 76% de los participantes alcanzaron puntuaciones de riesgo muy alto, asociados a expresiones de estrés, cuyo origen tiene que ver con la sobrecarga laboral y la alta exigencia de esfuerzo mental.

Así mismo, en esta investigación se diseñó el programa de riesgos psicosociales, construido a partir de los aportes teórico-científicos. Dicho programa está distribuido en cuatro fases y doce sesiones; cuya función fue brindar atención a la sintomatología de estrés desde un modelo de entrenamiento en habilidades, con la finalidad de disminuir el estrés en colaboradores, contribuyendo así en su mejora de su salud mental, optimizando eficazmente

su desempeño laboral y productividad. Siendo así que se logró aplicar el programa de riesgos psicosociales para disminuir el estrés, dando atención a los lineamientos propuestos y dirigido a colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo.

Así pues, estos resultados presentados, se aproximan a los aportes teóricos de Floría (2013), que en su investigación denominada “Control del estrés laboral”, hace hincapié en la promoción y desarrollo de ciertas medidas de prevención relacionadas con el entrenamiento y reforzamiento de capacidades que permitan afrontar el estrés que se genera dentro del ambiente laboral; desde los aportes de la psicología. Así, al demostrar la efectividad del programa de riesgos psicosociales, se establece un precedente, como medida efectiva para disminuir las manifestaciones sintomatológicas del estrés dentro del ambiente laboral, en los colaboradores.

Esta investigación, del mismo modo pudo verificar los niveles de estrés posterior a la aplicación del programa de riesgos psicosociales en colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo, donde se logró evidenciar un nivel medio con el 31.3%, seguido de bajo con 25%, el nivel muy bajo 18.8%, indicando de esta manera que la percepción de los colaboradores hacia su trabajo ha mejorado en comparación a los resultados iniciales, percibiéndose indicadores favorables para los trabajadores y de esta manera un menor nivel de estrés.

Resultados similares fueron reflejados en la investigación realizada por Acorta (2016), cuya investigación titulada “Factores psicosociales relacionados con el desgaste laboral en el personal de unidades que pasan examen ocupacional en la clínica H&S”, se concluyó que el 81,69% de participantes alcanzan a puntuar en un nivel medio o moderado de riesgo de factores psicosociales asociados al estrés.

Finalmente se llegó a comparar los niveles del pre-test y pos-test del estrés alcanzado por los colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo, se obtuvo como podemos distinguir que el nivel alto de estrés alcanzado ha disminuido de un 37.5% a un 12.5%, debido al programa aplicado, asimismo el nivel muy alto ha disminuido de 37.5% a 12.5%, mientras que el nivel medio de estrés ha aumentado de 6.3% a 31.3%, de la misma forma el nivel bajo de 6.3% a 25% lo cual demuestra un gran avance en los colaboradores, y por

último el nivel muy bajo de estrés ha aumentado de 12.5% a 18.8%, demostrándose una mejoría en los niveles altos de estrés a un nivel medio, bajo y muy bajo.

En el pre test se evidencia la predominancia del nivel alto con el 37.5% mientras que en el pos test se observa que ha prevalecido el nivel medio con el 31.1%. Sin embargo se puede apreciar mediante la disminución del nivel de estrés reflejado inicialmente, el impacto favorable que ha tenido la elaboración y posteriormente el desarrollo del programa realizado. Se considera esta discusión con el fin de contrastar la investigación y resultados con otras investigaciones citadas en los antecedentes tomados en cuenta.

Respecto a estos resultados no se encontraron investigaciones; sin embargo, se rescata como comparativa la investigación realizada por Bravo y Eggerstedt (2014), quienes realizaron una investigación denominada “Los riesgos psicosociales en los ambientes laborales peruanos”, donde se obtuvo como resultados que el estrés laboral es uno de los riesgos de tipo psicosocial con mayor presencia con un 30,5%, en segundo lugar se encontró a la insatisfacción laboral con un 27,9%, en tercer lugar se halló al síndrome de agotamiento laboral con un 14,4%, en cuarto lugar se obtuvo que el acoso laboral presenta un 11%, en quinto lugar se encontró a la adicción al trabajo con un 9,2%, en el sexto lugar se encontró al acoso sexual con un 4,1%.

## V. CONCLUSIONES

1. El promedio de síntomas de estrés antes de la aplicación del programa es elevado, y se caracteriza porque los síntomas y la frecuencia en la que se presenta, es indicativo de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud, lo que requiere atención inmediata; siendo el origen, la sobrecarga laboral y la alta exigencia de esfuerzo mental en los colaboradores.
2. El programa de riesgos psicosociales, estuvo dividido en cuatro fases con un total de doce sesiones, las mismas que atienden la sintomatología de estrés para hacer frente a las demandas del trabajo; con la finalidad de que los colaboradores mejoren su salud mental y optimicen su desempeño laboral.
3. Para el desarrollo de cada sesión; se ha utilizado una metodología activa participativa, lo cual favoreció a que los colaboradores puedan construir su propio conocimiento y reforzar habilidades para el control de la sintomatología del estrés.
4. Los colaboradores reportan menores niveles de estrés posterior a la aplicación del programa de riesgos psicosociales; lo que demuestra la efectividad del programa para disminuir los síntomas de estrés.
5. En el pre test se evidencia la predominancia del nivel alto con el 37.5% mientras que en el post test se observa que prevaleció el nivel medio con el 31.1%

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Aplicar estrategias de mejora continua en la organización, de manera que el desempeño de los trabajadores mejore.
- Propiciar el desarrollo de programas de atención a necesidades psicosociales de los trabajadores, como en el caso del estrés.
- Hacer que los colaboradores puedan participar de programas de entrenamiento y fortalecimiento de estrategias de control y disminución de riesgos psicosociales intralaborales, de manera que puedan disminuir las manifestaciones de estrés.
- Promover el desarrollo de programas de control de riesgos intralaborales relacionados con la incidencia de estrés en los colaboradores.
- Profundizar en el estudio de los factores de riesgo psicosociales, de manera que se cuenta con mayor evidencia científica que sustente el estudio del estrés.

## REFERENCIAS

- Acosta, M. (2016) *Factores psicosociales relacionados con el desgaste laboral en el personal de unidades mineras que pasan examen ocupacional en la clínica H & S* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Agencia europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo (2018). *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo*. Recuperado de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Arrunátegui, P. (2015). *Ocho de cada diez trabajadores lambayecanos sufre de estrés laboral*. RPP Noticias. Recuperado de <https://rpp.pe/peru/lambayeque/ocho-de-cada-diez-trabajadores-lambayecanos-sufre-de-estres-laboral-noticia-912514>
- Barquinero, A. (2014). Congreso Nacional Gerencia, Ejecutivos y Secretarías (Conages). Perú.
- Benavides, F., Ruiz-Frutos, C. y García, A. (2000). *Salud Laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales* (4ª ed.). España: Masson.
- Beleño, R. y Ucros, M. (2014) *Factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos de la universidad de la Costa CUC* (Tesis de maestría). Universidad de la Costa CUC, Barranquilla, Colombia.
- Blanch, J., Sahagún, M. y Cervantes, G. (2010). Estructura factorial del cuestionario de condiciones de trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 26(3): 175-189.
- Bravo, E. y Eggerstedt, M. (2014). Los riesgos psicosociales en los ambientes laborales peruanos. Recuperado de [www.elberbravo.com](http://www.elberbravo.com)
- Carrasco, S. (2010) *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.



- Castellá, T., Fernández, L., García, N., Lázara, M., Llorens, C., Menéndez, M. y Moncada, S. (2005). *Guía del delegado y delegada de prevención, Organización del Trabajo, Salud y Riesgos Psicosociales*. P.11
- Comisión Europea (2000). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo ¿La sal de la vida? O el “beso de la muerte”*.
- Cuba, M. (2017). *Factores de riesgo psicosociales intralaborales y factores de riesgo psicosociales extralaborales en el personal de la dependencia de mantenimiento de una institución militar, Callao, 2017* (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Daft, R. y Marcic, D. (2010). *Introducción a la Administración*. (1ª ed.). México: Cengage Learning Editores S.A.
- El Comercio (2014). *Trastornos por estrés aquejan a 1,2 millones de peruanos*. Diario El Comercio, pág. 60.
- Falzatev (2012). *Cómo elaborar listas de chequeo*. Recuperado de: <http://cgeconsultoria.com/como-elaborar-listas-de-chequeo/>
- Floría, P. (2013). *Control del estrés laboral*. España: Fundación Confemetal.
- Frankenhaeuser, M. (2001). *La carga de trabajo*. En *Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (Eds)*, Enciclopedia de la organización internacional. Recuperado de <http://www.mtas.es/insht/EncOIT/index.htm> del trabajo.
- García, M., Rubio, P. y Bravo, L. (2007). *Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario*. *Revista Diversitas*. 3(2): 301-315.

- Garrido, J. (2017). *Siete riesgos psicosociales enfrentan las empresas*. Diario El Peruano. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia-siete-riesgos-psicosociales-enfrentan-las-empresas-57042.aspx>
- Gil-Monte, P. (2009). *Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública*. *Revista Esp Salud Pública*. 83(2):169-73.
- Gómez, E., Rodríguez, A., Ordosgoitia, K., Rojas, M. y Severiche, C. (2016). *Riesgos psicosociales en personal de asistencia de una clínica de tercer nivel de la ciudad de Cartagena de Indias en 2016*. *NOVA*. 15(27): 77-89.
- González, M. (2014) *Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango* (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Health & Safety Executive (2001). *A critical review of psicosociales hazard measures*. The Institute for Employment Studies. University of Sussex Brighton (Reino Unido)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica* (6a ed.). México: McGraw-Hill.
- Instituto Integración (2015). *El 58% de los peruanos sufre de estrés*. RPP Noticias. Recuperado de <https://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1997). Nota Técnica de Prevención, NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. INSHT. Recuperado de <http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp.htm>
- Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud, ISTAS (2002). Manual de la versión media del método psicosociales. ISTAS. ISTAS-21 (CoPsoQ). Recuperado de <http://www.coo.es/istas/index.html>

- Kompier, M. & Levi, L. (1994). *Stress at work: causes, effects and prevención. A guide for small and medium sized enterprises*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Leka, A. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. (págs. 10-18). Francia: Permissions.
- Lorenzo, C. y Saucedo, D. (2013) *Factores psicosociales asociados al nivel de estrés laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital regional Lambayeque, Chiclayo* (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.
- Mansilla, F. (2004). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo*. Pág. 10
- McEwen, Bruce S.T (2000). *The neurobiology of stress: from serendipity to clinical relevance*. Brain Research (886,1-2), 172-189
- Ministerio de Salud (2018). *Vigilancia y control de riesgos psicosociales en los ambientes laborales*.
- Moreira, J. y Álvarez, M. (2002). *Clima organizacional y estrés en una unidad de alto riesgo*. Emergencias. 14(6): 6-12.
- Moreno, B. y Baez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Universidad Autónoma de Madrid, Madrid, España.
- Muller, L. (2011). *Vivir sin estrés para siempre*. (págs. 11-14). Milagros para la tartamudez.
- National Institute for Occupational Safety and Health (1998). *El estrés en el trabajo*. Cincinnati.
- Newel, S. (2003). *Creando organizaciones saludables: bienestar, diversidad y ética en el trabajo*. Madrid: Thomson.

- Organización Internacional del Trabajo (2016) Sitio web de la Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de <http://www.ilo.org/safework/events/safeday/lang-es/index.htm>
- Organización Mundial de la Salud (2000). *Salud ocupacional: Éticamente correcta, económicamente adecuada.*
- Orozco, E., López, E., Zuleta, P. López, D., Giraldo, M., Gómez, M., Molina, A., Álvarez, A., Valencia, L., Ramírez, B. y Páez, A. (2013). *Rol del psicólogo en las organizaciones.* Revista Psicoespacios. 7(11): 409-425.
- Pastrana, M. (2009). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales:* España: Lienzo Gráfico
- Pérez, R. (2006). *Evaluación de programas educativos.* Madrid: Editorial La Muralla.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional.* (10ª ed.) México: Pearson Educación.
- Ruiz, I. y Vega, K. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales* (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Saksvik, I., Saksvik, P. & Nordvik, H. (2004). *The role of personality in the perception of stress related to work.* Tidsskrift for Norsk Psykologforening. 41(8), 612-619.
- Sandín, B. (2012). *El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales.* Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud. 3(1): 141-157.
- Siegrist, J. (2000). *Place, social exchange and health: Proposed sociological framework.* Social Science & Medicine, 51, 1283-1293.
- Solas, C. (2005). *Concepto y características del estrés.* España: Unión Sindical Obrera.

Universia Perú (2017). *El estrés: un problema para casi el 60 % de los peruanos*. Recuperado de <http://noticias.universia.edu.pe/cultura/noticia/2017/02/06/1149136/estres-problema-casi-60--peruanos.html>

Villalobos, F. (2010). *Programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial*.

Wapa (2017) *El 60% de peruanos sufren de estrés laboral*. Recuperado de <https://wapa.pe/salud/2017-06-21-el-60-de-peruanos-sufren-de-estres-laboral>

Zuasnabar, E. (2018). *Relación del estrés laboral y satisfacción laboral en el personal docente del nivel secundario de la provincia de Huancayo*.

## ANEXOS

### ANEXO 1.

## PROGRAMA DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA DISMINUIR EL ESTRÉS EN COLABORADORES DE UN CENTRO DE SALUD OCUPACIONAL DE CHICLAYO-2019.

### I. INTRODUCCIÓN

Los riesgos psicosociales que son entendidos como ciertas particularidades de los escenarios del trabajo que afectan la salud de los colaboradores, a través de elementos psicológicos y fisiológicos, que en suma derivan en estrés; merecen atención especial y oportuna, dado la influencia que tienen, en la productividad y eficacia de los trabajadores, quienes constituyen el eje central del desarrollo de una organización empresarial.

El programa de riesgo psicosociales para disminuir el estrés relacionado con el trabajo, es un documento técnico y la vez científico, amparado en las leyes laborales y en los principios y fundamentos de la Psicología del Trabajo; que busca a manera global, mejorar la salud mental de los colaboradores y generar un efecto pivote para optimizar el desempeño de sus funciones y por consiguiente de la empresa en conjunto.

Así pues, líneas adelante se van a encontrar detalles de la planificación y organización del programa, así como los recursos y metodología necesarios para la puesta en ejecución. Lo que se busca es verificar cuan efectivo puede resultar el desarrollo de un programa de tales características para el control del estrés, de manera que se constituya un precedente que fomente la ejecución de programas novedosos para afrontar el estrés.

### II. DATOS INFORMATIVOS.

- 2.1. **Denominación:** Programa de riesgos psicosociales para disminuir el estrés en colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo-2019.
- 2.2. **Naturaleza del programa:** pre experimental.
- 2.3. **Responsable:** López Saldaña Mary Cruz.
- 2.4. **Asesora:** Dra. Paredes López Lilian Roxana.
- 2.5. **Beneficiarios:** Colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo.

**2.6. N° de participantes:** 25 colaboradores.

**2.7. N° de sesiones:** 12 sesiones.

**2.8. Duración de las sesiones:** 45 minutos.

**2.9. Periodo:** abril – julio de 2019.

### **III. JUSTIFICACIÓN**

La ejecución de un programa de riesgos psicosociales con la finalidad de disminuir el estrés en colaboradores es conveniente; pues permite dar atención oportuna a uno de los principales problemas de salud a los que se enfrentan los trabajadores en el ejercicio de sus labores cotidianas. De hecho, con la puesta en marcha del presente programa se busca contribuir a mejorar la salud mental de los colaboradores, a fin de que puedan optimizar su desempeño laboral y productividad; a la vez que garantizan el adecuado funcionamiento organizacional y la consecución de objetivos empresariales.

Es por tanto importante y trascendental desarrollar un programa de riesgos psicosociales, a fines de verificar su efectividad en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo. La finalidad es disminuir el estrés que guarda relación directa con la presencia de riesgos psicosociales en la actividad laboral que desempeñan. Los efectos esperados van desde la disminución del estrés en los colaboradores, hasta la verificación de la efectividad del programa de control de riesgos psicosociales, por lo que la puesta en marcha del presente programa es relevante socialmente. Al comprobar la efectividad, podrá ser replicado en otros escenarios laborales, en beneficio de nuevos colaboradores, sentando con ello un precedente importante.

### **IV. OBJETIVOS.**

#### **4.1. Objetivo general.**

- Disminuir el estrés en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo.

#### **4.2. Objetivos específicos.**

- Psicoeducar en el conocimiento del estrés, síntomas y consecuencias.
- Instruir en el conocimiento del estrés asociado al trabajo.
- Verificar eventos laborales que generan estrés en el trabajo.
- Comprender el funcionamiento del aparato cognitivo.

- Examinar cogniciones y emociones negativas asociadas al estrés
- Aprender a debatir cogniciones irracionales.
- Entrenar el autocontrol emocional para el manejo del estrés.
- Aprender técnicas de respiración para disminuir el estrés.
- Aprender técnicas de relajación para disminuir el estrés.
- Promover la comunicación asertiva.
- Promover prácticas comportamentales saludables en el trabajo.
- Entrenar en el empoderamiento profesional del trabajador.

## **V. METODOLOGÍA.**

La metodología que permite la ejecución del presente programa será activa-participativa. Es decir, en todo momento se va procurar que sean los mismos colaboradores que participan del programa, los constructores del conocimiento de estrategias para disminuir el estrés y los actores principales de las sesiones. Para ello se va a utilizar herramientas necesarias, tales como dinámicas grupales de fomento del conocimiento, la proyección de videos de contenido educativo, y la lluvia de ideas y debate de opiniones; asimismo, exposiciones grupales de demostración de contenido y técnicas aprendidas durante el desarrollo de la sesión. Además, se va a propiciar en todo momento la participación activa de los colaboradores con debates de ideas y alternativas de solución, dirigidas al tema central de la sesión. Finalmente, cada colaborador que participa de la sesión va a valorar la misma, y a comentar cual fue el logro personal que alcanzó.

## **VI. RECURSOS.**

### **6.1. Humanos.**

- Colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional.
- Investigadora.
- Asesora del proyecto.

### **6.2. Materiales.**

- Útiles de escritorio.
- Proyecto de investigación.
- Guía de sesiones.
- Proyector multimedia.



- Laptop.
- Dispositivo USB.
- Mobiliario.
- Paneles murales.
- Pancarta de presentación (banner).

## **VII. EVALUACIÓN.**

Para este proceso se ha de considerar la medición de la efectividad del programa en general y de cada una de las sesiones. Así, para valorar la efectividad del programa se va a utilizar el Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral - Forma A y el Cuestionario para la Evaluación del Estrés – Tercera Edición; instrumentos que será aplicados a cada colaborador en la primera y última sesión del programa. Mientras que para valorar cada una de las sesiones, se va a utilizar encuestas de valoración dirigidas a los colaboradores, quienes medirán la efectividad de la sesión y el desempeño de la facilitadora; al mismo tiempo, la responsable, mediante una lista de cotejo, verificará que se cumplan con los previstos necesarios para la efectividad de las sesiones.

## **VIII. DESCRIPCIÓN DE LAS SESIONES.**

### **8.1. SESIÓN: “ESTRÉS, APROXIMACIONES Y FUNDAMENTOS”**

#### **8.1.1. DATOS GENERALES.**

- **N° de la Sesión** : 01
- **Población beneficiaria** : colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional.
- **Tiempo de duración** : 45 minutos.
- **Objetivo** : Psicoeducar en el conocimiento del estrés, síntomas y consecuencias.

#### **8.1.2. ETAPAS.**

##### **Inicio.**

- La facilitadora presenta el programa y la sesión a desarrollar. Para ello saluda, da la bienvenida e invita a los colaboradores a ubicarse en un lugar propicio.

- A continuación, menciona la dinámica del desarrollo de la sesión, precisando los momentos de inicio, desarrollo y cierre; e invoca al respecto de los tiempos y a la participación activa de los colaboradores.
- Para finalizar hace una breve introducción del Programa de riegos psicosociales, resaltando que el objetivo es disminuir el estrés en los colaboradores.
- Asimismo, de aplicará los instrumentos: Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral - Forma A y el Cuestionario para la Evaluación del Estrés.

### **Desarrollo.**

- La facilitadora dispone a los participantes para desarrollar la dinámica de presentación denominada: “Tela de araña”. Consiste en que los colaboradores forman se disponen formando circulo por todo el ambiente; en seguida la facilitadora coge lana, se presenta indicando su nombre, una función en su trabajo y una habilidad personal y en seguida pasa la lana al colaborador que se encuentre frente a ella; éste tendrá que hacer lo mismo; de manera que todos logren presentarse.
- A continuación se presenta el video denominado: el triángulo de la salud extraído del link: <https://www.youtube.com/watch?v=wPkBSvbbUk>
- En seguida la facilitadora invita a los participantes a dar sus opiniones en base al video presentado. Se debate ideas.
- Posteriormente la facilitadora explica de manera breve y precisa que es el estrés, tomando en consideración los aportes científicos y teóricos de Selye y su teoría del estrés como respuesta, que fuera investigada por Barrio, García, Ruiz, y Arce (2006).

### ***El estrés como respuesta.***

*El estrés no es un fenómeno reciente. Ha existido siempre íntimamente ligado a la evolución del ser humano y a la vida. El mismo proceso de nacer constituye una situación fuertemente estresante. Desde siempre el hombre se enfrenta con el estrés y posiblemente gracias a él ha sobrevivido, ya que se ha visto obligado a adaptarse a un mundo en constante transformación. La expresión estrés es utilizada por primera vez con una perspectiva psicobiológica en 1926 por Selye. En su acepción inicial estrés significa respuesta, y al estímulo o agente que producía esa reacción de estrés se le denominaba estresor. El estresor sería el causante del estrés. Hasta ese momento éste término se empleaba únicamente en ingeniería para designar los efectos de una fuerza al actuar en contra de una resistencia.*

*En 1973, el propio Selye definía el estrés como “la respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda que sobre él se ejerce”. Lo característico del estrés es el esfuerzo adaptativo frente a un problema y la reacción inespecífica.*

*Actualmente el uso de la palabra estrés tiene una gran difusión en nuestro lenguaje cotidiano, habiéndose convertido en un término de uso muy común; entendido como un elemento causal del malestar personal y de gran parte de enfermedades. Sin embargo, hemos de saber que el estrés es un componente normal de nuestras vidas y por tanto no es evitables; el hecho de vivir indefectiblemente conlleva situaciones de estrés.*

*En general pensamos en agentes estresores nocivos, sin embargo, el estrés puede ser producido igualmente por acontecimientos placenteros (una buena noticia, puede ser un estresor importante). Es por tanto prioritario que sepamos discernir en nuestra vida lo que representan acontecimientos importantes y no tan importantes, y enfocarlos desde una correcta perspectiva de su relevancia. Tenemos la necesidad de hacer un análisis pausado de los acontecimientos cotidianos que nos pueden estar oprimiendo para racionalizarlos e intentar alcanzar una respuesta más saludable. Tenemos que reflexionar sobre nuestro estilo de vida. Y qué mejor motivación podemos tener para modificar determinados estilos de vida estresantes que la mejora de nuestra propia salud.*

*Solemos identificar la respuesta de estrés como preparación, defensa y activación para enfrentarse de manera más o menos adecuada a las situaciones de vida. Desde una utilización usual en lenguaje cotidiano, parece que la respuesta de estrés tiene efectos necesariamente nocivos para el organismo. Sin embargo, se pueden diferenciar entre un tipo de estrés productivo o positivo (eu-estrés), que posibilita respuestas eficaces, potentes y facilitadoras de bienestar, y un estrés destructivo (distrés) que se acompaña de sufrimiento, tensiones y escasa eficacia en la labor que se realiza a diario.*

*El estrés es una reacción de lucha (afrentamiento) o de huida del organismo como respuesta a una amenaza para la supervivencia o la autoestima personal. Es decir, se refiere a las consecuencias de las demandas que nos solicita el ambiente. En consecuencia, se produce tanto en condiciones positivas como negativas.*

*Ante un estresor caben en líneas generales, dos reacciones; o bien el sujeto responde con conductas de evitación, o bien responde con conductas de afrontamiento. Las conductas de evitación tratan de evitar al agente estresor, por medios físicos (huida, mirar hacia otro lado), o psicológicos (se interpreta como no estresante la situación, aunque realmente lo sea). El afrontamiento supone enfrentarse al estresor. La forma de afrontar el estrés no sólo dependerá de las características del estresor, sino también de los recursos que tenga el sujeto para superarlo.*

- Para finalizar, los colaboradores distribuidos en grupos escriben sobre un papelote las principales ideas que han podido aprender y las exponen para el auditorio.

### **Cierre.**

- La facilitadora resuelve las interrogantes que han podido quedado pendientes, mediante debate de ideas.
- Asimismo, pide que cada colaborador describa su experiencia en la sesión y el logro alcanzado. Para ello invita a cada colaborador a que responda verbalmente la pregunta: Describa, según lo que entendió, en qué consiste el estrés, entendido como respuesta.
- A continuación, se aplicará una encuesta de medición de la sesión y lista de cotejo de logros alcanzados, así como, se firma la asistencia.
- Finalmente, la facilitadora agradece la presencia de cada colaborador y los invita a participar de la siguiente sesión, mencionando día y hora.

### **8.1.3. ANEXOS.**

- Pancarta de bienvenida.
- Banner del programa.
- Dípticos.

## **8.2. SESIÓN: “EL ESTRÉS Y EL AMBIENTE DE TRABAJO”**

### **8.2.1. DATOS GENERALES.**

- **Nº de la Sesión** : 02
- **Población beneficiaria** : colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional.
- **Tiempo de duración** : 45 minutos.

- **Objetivo:** Instruir en el conocimiento del estrés asociado al trabajo.

### 8.2.2. ETAPAS.

#### **Inicio.**

- La facilitadora presenta la sesión a desarrollar. Para ello saluda, da la bienvenida e invita a los colaboradores a ubicarse en un lugar propicio.
- A continuación, menciona la dinámica del desarrollo de la sesión, precisando los momentos de inicio, desarrollo y cierre; e invoca al respecto de los tiempos y a la participación activa de los colaboradores.
- En seguida dispone a los colaboradores en todo el auditorio, formando un semicírculo y presenta el video denominado: estrés laboral, extraído del link:  
<https://www.youtube.com/watch?v=wPkBSvbbUk>

#### **Desarrollo.**

- La facilitadora invita a los colaboradores a dar sus ideas en base al video observado e invoca al debate.
- A continuación, la facilitadora expone el tema central, relacionado al estrés en el ámbito laboral y sus implicaciones, recogidas del aporte científico de Coduti, Gattás, Sarmiento y Schmid (2013).

#### ***Estrés en el ámbito laboral.***

*El concepto estrés se emplea como la situación que provoca un malestar determinado (el estrés entendido como estímulo); y como la reacción ante una situación amenazante (el estrés entendido como respuesta). Pero también se habla del estrés como la combinación entre estímulos y respuestas.*

*Al estrés como estímulo se lo ha definido como una exigencia, una demanda que el medio ambiente impone al organismo; por lo tanto, el individuo se encuentra frente a una situación amenazante y nociva ante la que utiliza sus recursos adaptativos, psicológicos y fisiológicos, con el fin de mantener su estabilidad y su equilibrio interno para evitar un deterioro de su salud física y mental. El estrés como respuesta del organismo es la reacción conductual o fisiológica ante estímulos agresivos o amenazantes, que comprende todos los cambios o*

*reacciones adaptativas ante una alteración de su equilibrio, ya sea psicológica o fisiológica. Si el equilibrio no se restablece, la condición de estrés se vuelve crónica.*

*Es importante tener en cuenta que el estrés es adaptativo: una reacción ante acontecimientos externos inevitables que proporcionan un aumento en la energía corporal y mental que nos permite afrontar lo inesperado y responder a los retos de la vida. El estar expuesto a un nivel moderado de estrés es conveniente para mantener el tono vital, para estar despierto, no aburrirse y enfrentarse con energía a los retos de la vida.*

*Los agentes causantes de estrés, pueden ser físicos o psicológicos. Entre los estresores físicos podemos encontrar el ruido intenso, las temperaturas extremas, los cambios bruscos en el medio, enfermedades, entre otras. Los estresores psicológicos que se denominan también sociales, son los que encontramos habitualmente en la vida diaria, como los conflictos interpersonales, problemas económicos, entre otros. Hay también estresores mixtos como la fatiga, la privación del sueño, la monotonía o el hacinamiento.*

*El estrés laboral es un proceso escalonado que comienza con síntomas leves, como puede ser el cansancio o fatiga que no se alivia hasta que con el tiempo pasa a mayores. Esto a las empresas les causa pérdidas que pueden ser enormes, comenzando por el absentismo, los accidentes laborales, las bajas médicas, el descenso en la productividad, el desánimo y abandono de la profesión, el mal clima laboral o los conflictos del trabajo.*

*Hay tipos especiales de estrés laboral, entre ellos:*

*Desgaste Profesional o Burnout: Es una variante grave del estrés laboral, les sucede a muchas personas para las que el trabajo se ha convertido en una fuente continua de angustia e insatisfacción.*

*Estrés Tecnológico: Deriva de la implantación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el trabajo. En algunos profesionales, el equivalente de esta variante es la obligación de estar al día en los últimos avances si se quiere mantener el empleo o dar una mínima calidad de servicio. También se ve el estrés derivado del trabajo repetitivo o monótono con el ordenador que sería una forma más de estrés por aburrimiento.*

*Problemas de conciliación de la vida laboral y familiar: Cuando en la pareja los dos hacen carrera ello implica, en el mejor de los casos, sacrificios mutuos. Es crucial la importancia que cada cual da al trabajo, y a otras cuestiones relevantes a la vida como tener hijos, formar una familia tradicional o cuidar de parientes cercanos impedidos. La incorporación de los dos cónyuges a la vida laboral disminuye el tiempo de dedicación a la familia. El aumento de la competitividad y de la inseguridad en el empleo contribuye a agravar el problema.*

*Desempleo y jubilación: La pérdida de empleo es uno de los agentes estresantes más fuertes que existen, dado que el trabajo da sentido a la vida de muchas personas y es un punto central de su imagen y de su valoración social.*

- Para finalizar ésta etapa, los colaboradores son distribuidos en equipos y deberán presentar en un papelote sus ideas aprendidas y exponer frente al auditorio.

### **Cierre.**

- La facilitadora resuelve las interrogantes que han quedado pendientes, mediante debate de ideas.
- Asimismo, pide que cada colaborador describa su experiencia en la sesión y el logro alcanzado. Para ello invita a cada colaborador a que responda verbalmente la pregunta: Mencione algunos tipos de estrés que se dan en el ámbito laboral, y describa al menos alguno de ellos.
- A continuación, se aplicará una encuesta de medición de la sesión y lista de cotejo de logros alcanzados, así como, se firma la asistencia.
- Finalmente, la facilitadora agradece la presencia de cada colaborador y los invita a participar de la siguiente sesión, mencionando día y hora.

### **8.2.3. ANEXOS.**

- Volantes.
- Banner del programa.

### **8.3. SESIÓN: “FACTORES LABORALES ASOCIADOS AL ESTRÉS”**

#### **8.3.1. DATOS GENERALES.**

- **N° de la Sesión** : 03
- **Población beneficiaria** : colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional.
- **Tiempo de duración** : 45 minutos.
- **Objetivo** : Verificar eventos laborales que generan estrés en el trabajo.

#### **8.3.2. ETAPAS.**

##### **Inicio.**

- La facilitadora presenta la sesión a desarrollar. Para ello saluda, da la bienvenida e invita a los colaboradores a ubicarse en un lugar propicio.
- A continuación, menciona la dinámica del desarrollo de la sesión, precisando los momentos de inicio, desarrollo y cierre; e invoca al respecto de los tiempos y a la participación activa de los colaboradores.
- En seguida, se presenta imágenes relacionadas con eventos laborales que generan estrés y se invoca a los colaboradores a dar sus opiniones respecto de cada imagen.

##### **Desarrollo.**

- La facilitadora expone el tema central, dirigiendo el contenido de la sesión al abordaje de eventos laborales que generan estrés en colaboradores, tomando en consideración los aportes de Coduti, Gattás, Sarmiento y Schmid (2013).

##### ***Factores laborales que generan estrés.***

*El estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores.*

*Las fuentes típicas de estrés en el trabajo son:*

*(1) Las condiciones físicas del trabajo, como la temperatura, la pureza del aire, el espacio físico, la luminosidad, el ruido, el mobiliario, las máquinas e instrumentos de trabajo.*



(2) *La distribución temporal del trabajo, como la duración, su distribución a lo largo del día, el trabajo nocturno o el trabajo por turnos, y la velocidad a la que se completa, son factores muy importantes.*

(3) *La exigencia de cumplir tareas en un tiempo limitado o escaso es un importante factor de estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste es muy difícil o de gran responsabilidad.*

(4) *Los factores de personalidad desempeñan un importante papel, ya que hay individuos que prefieren llevar un ritmo de trabajo elevado, pueden soportar encargos de tareas para finalizarlas con límites de tiempo ajustados y se sienten cómodos trabajando así, como pueden ser los periodistas, controladores aéreos, entre otros.*

(5) *La demanda o carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes del estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando éste es muy difícil o de gran responsabilidad.*

(6) *La competitividad excesiva y la inseguridad en el puesto llevan a exigir más al empleado y que éste abandone tareas más gratificantes, como el tiempo que se pasa con su familia, el tiempo con los amigos o el deporte. La dificultad de conciliación entre la vida familiar y laboral es una muestra actual de estrés laboral.*

(7) *El nivel ocupacional y de las tareas que desempeña el trabajador. La falta de definición de las labores a realizar lleva a la ambigüedad del rol, de forma tal que el empleado no sabe qué debe hacer o qué se espera de él, porque tiene información insuficiente.*

(8) *Las relaciones sociales en el trabajo son otro factor y dentro de ellas se destacan los conflictos personales. Pero el apoyo social y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generando lazos emocionales y generando las habilidades para afrontar el estrés.*

*Conviene por tanto conocer aquellos factores asociados al trabajo que producen estrés en ustedes, de manera que, siendo conscientes de los eventos desencadenantes, se pueda establecer formas positivas de afrontarlo, lo que significaría que no se limite las condiciones de productividad y eficacia del desempeño dentro de la organización.*

- En seguida distribuye a los colaboradores en equipos de trabajo y los invoca a presentar sus conocimientos aprendidos en la sesión, mediante papelotes. Dichas ideas serán sometidas a debate por el auditorio.

### **Cierre.**

- La facilitadora resuelve las interrogantes que han quedado pendientes, mediante debate de ideas.
- Asimismo, pide que cada colaborador describa su experiencia en la sesión y el logro alcanzado. Para ello invita a cada colaborador a que responda verbalmente la pregunta: Ejemplifique alguno de los factores laborales que se asocian al estrés.
- A continuación, se aplicará una encuesta de medición de la sesión y lista de cotejo de logros alcanzados, así como, se firma la asistencia.
- Finalmente, la facilitadora agradece la presencia de cada colaborador y los invita a participar de la siguiente sesión, mencionando día y hora.

### **8.3.3. ANEXOS.**

- Fichas de trabajo.
- Banner del programa.

## 8.4. SESIÓN: “MODELO ACB DEL COMPORTAMIENTO DE ELLIS”

### 8.4.1. DATOS GENERALES.

- **N° de la Sesión** : 04
- **Población beneficiaria** : colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional.
- **Tiempo de duración** : 45 minutos.
- **Objetivo** : Comprender el funcionamiento del aparato cognitivo.

### 8.4.2. ETAPAS.

#### Inicio.

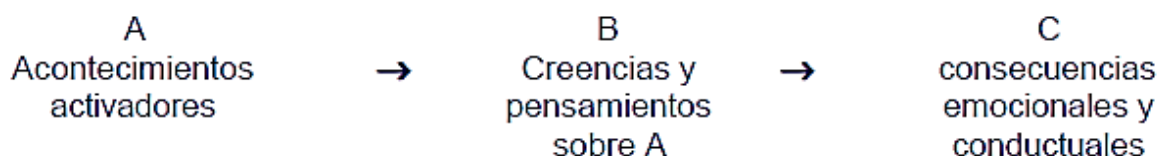
- La facilitadora presenta la sesión a desarrollar. Para ello saluda, da la bienvenida e invita a los colaboradores a ubicarse en un lugar propicio.
- A continuación, menciona la dinámica del desarrollo de la sesión, precisando los momentos de inicio, desarrollo y cierre; e invoca al respecto de los tiempos y a la participación activa de los colaboradores.
- Para finalizar presenta el video denominado: “Terapia racional emotivo conductual extraído del link: <https://www.youtube.com/watch?v=WTqZ5D1NC4Q>

#### Desarrollo.

- La facilitadora dispone a los participantes en semicírculo, y expone las principales ideas del ABC del comportamiento de Ellis.

#### *El modelo ABC de Ellis.*

*Ésta teoría de la personalidad y del cambio de la misma, acepta la importancia de las emociones y de las conductas, pero pone un énfasis especial en el papel de las cogniciones; es decir, las creencias, pensamientos e imágenes mentales. Parte del esquema:*

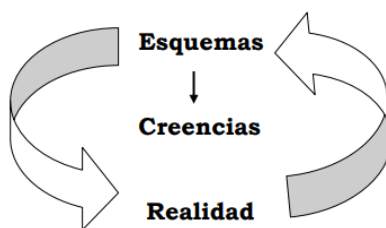


*A representa el acontecimiento activador que aparece a primera vista como el desencadenante o antecedente de C (consecuencias emocionales y conductuales). Pero a pesar de que los acontecimientos activadores (A); a menudo parecen causar las C, esto no*

*es realmente así, ya que las (B) o creencias y pensamientos sobre A son medidores importantes entre los A y las C; llegando a ser las principales responsables de las C.*

*A manera de ejemplo, una persona llega a un lugar donde hay varios desconocidos y estos lo miran fijamente (A). Según el tipo de interpretación que haga sobre este hecho, es decir, según lo que piense (B), reaccionará a nivel emocional y conductual (C) de una u otra forma. Por citar, si piensa que los demás lo están evaluado positivamente se sentirá mejor que si piensa que lo evalúan negativamente. En función de lo que piense también actuará de diferente forma.*

*En éste proceso de entender el comportamiento, evidentemente surgen etapa, principalmente asociadas a las B; es decir, a las creencias y pensamiento sobre A. Entre ellos, los esquemas y las creencias.*



*Los esquemas son patrones cognitivos relativamente estables que constituyen la base de la regularidad de las interpretaciones de la realidad. Las personas utilizan sus esquemas para localizar, codificar, diferenciar y atribuir significaciones a los datos del mundo. Los esquemas también fueron definidos como estructuras más o menos estables que seleccionan y sintetizan los datos que ingresan.*

*Las creencias son los contenidos de los esquemas, las creencias son el resultado directo de la relación entre la realidad y nuestros esquemas. Podemos definir a las creencias como todo aquello en lo que uno cree, son como mapas internos que nos permiten dar sentido al mundo, se construyen y generalizan a través de la experiencia.*

*Finalmente, conviene dejar en claro que la dirección del comportamiento tiene que ver con la forma en que evaluamos una situación o acontecimiento cotidiano, y de eso va a depender las acciones o reacciones. Muchas veces, formas equivocadas de B, son responsables de muchos problemas psicosociales, habría que valorar la forma en que evaluamos los A.*

- A continuación, distribuye a los colaboradores en equipos de trabajo y presenta eventos cotidianos, e invoca a los colaboradores para que identifiquen el ABC de dichos comportamientos.
- Se somete a debate las distintas ideas y posturas que tiene los colaboradores.

### **Cierre.**

- La facilitadora resuelve las interrogantes que han quedado pendientes, mediante debate de ideas.
- Asimismo, pide que cada colaborador describa su experiencia en la sesión y el logro alcanzado. Para ello invita a cada colaborador a que responda verbalmente la pregunta: Describa, según lo que entendió, ¿Cómo se genera el comportamiento y que procesos sigue, según el modelo ABC?
- A continuación, se aplicará una encuesta de medición de la sesión y lista de cotejo de logros alcanzados, así como, se firma la asistencia.
- Finalmente, la facilitadora agradece la presencia de cada colaborador y los invita a participar de la siguiente sesión, mencionando día y hora.

### **8.4.3. ANEXOS.**

- Volantes.
- Banner del programa.

## **8.5. SESIÓN: “COGNICIONES Y EMOCIONES ASOCIADAS AL ESTRÉS”**

### **8.5.1. DATOS GENERALES.**

- **N° de la Sesión** : 05
- **Población beneficiaria** : colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional.
- **Tiempo de duración** : 45 minutos.
- **Objetivo** : Examinar cogniciones y emociones negativas asociadas al estrés

## 8.5.2. ETAPAS.

### **Inicio.**

- La facilitadora presenta el programa y la sesión a desarrollar. Para ello saluda, da la bienvenida e invita a los colaboradores a ubicarse en un lugar propicio.
- A continuación, menciona la dinámica del desarrollo de la sesión y el objetivo a alcanzar, precisando los momentos de inicio, desarrollo y cierre; e invoca al respecto de los tiempos y a la participación activa de los colaboradores.
- En seguida distribuye a los participantes en dos columnas para desarrollar la dinámica denominada “modelo a mi manera. Consiste en que cada colaborador va a imaginar que se encuentra en una pasarela y tendrá que modelar a su manera. Los espectadores de la derecha opinarán de manera positiva, dando elogios, mientras que los de la izquierda dirán cosas negativas; se repite hasta terminar.

### **Desarrollo.**

- La facilitadora invita a expresar opiniones respecto a la dinámica y a que los colaboradores mencionen las emociones y pensamientos que surgieron en base al juego.
- Posteriormente, la facilitadora expone en líneas generales en que consiste un pensamiento y emoción irracionales en base a aportes teóricos de la psicología cognitiva.

### ***Las creencias irracionales de Ellis.***

*Desde el punto de vista psicológico, la idea central de la teoría de la Terapia Racional Emotivo Conductual estaría en la distinción entre creencias racionales e irracionales y su decisiva contribución en el desarrollo de las emociones, conductas y pensamientos adecuados o disfuncionales. Ellis define las creencias irracionales como cogniciones evaluativas de significado personal que son de carácter preferencial que se expresan en forma de “deseo”, “preferencia”, “gusto” “agrado” y “desagrado”. Los pensamientos racionales son flexibles y ayudan al individuo a establecer libremente sus metas y propósitos. Los pensamientos irracionales son, por el contrario, cogniciones evaluativas de carácter absolutista y dogmático, se expresan de forma rígida con términos tales como debería de y tendría que y generan emociones negativas perturbadoras que interfieren claramente en la consecución de metas y propósitos que proporcionan felicidad.*

*Las creencias irracionales nucleares tienen algunas características similares, como la rigidez; a las del constructo de esquema negativo, tal y como lo define la Terapia Cognitiva de Beck. Por ello, sería más exacto denominar a las creencias irracionales esquemas irracionales. Las creencias irracionales se pueden considerar esquemas de amplio espectro, tácitos, que operan a muchos niveles, conjuntos de expectativas o creencias sobre lo que es y debería ser el mundo, y lo que es y debería ser bueno o malo.*

*Existen tres criterios que cumplen las creencias o esquemas irracionales: 1) no responden a los principios de la lógica porque se basan en interpretaciones incorrectas y son inconsistentes con la evidencia empírica, 2) son automáticos, y el individuo no es consciente del papel mediador que ejercen sobre sus pensamientos, sentimientos y conducta y 3) obstaculizan la consecución de las metas y propósitos básicos. Desde comienzos de la TREC, Ellis ha ido identificando más de 200 creencias irracionales que tienen una clara influencia en los trastornos psicológicos, las creencias más significativas y relevantes, publicadas ya en 1962, son:*

- a. Es una necesidad extrema para el ser humano adulto el ser amado y aprobado por prácticamente cada persona significativa de la sociedad.*
- b. Para considerar que soy valioso debo ser absolutamente competente y tengo que ser capaz de conseguir todo lo que me propongo.*
- c. Hay personas a las que se debe considerar malvadas, infames o inmorales y deben ser culpadas y castigadas por sus malas acciones.*
- d. Realmente es terrible, horrible y catastrófico que las cosas no salgan o no sean como yo deseo.*
- e. Los seres humanos no podemos hacer nada o casi nada para evitar o controlar las desgracias y los sufrimientos que padecemos porque son producidos por causas externas sobre las que tenemos muy escasa influencia.*
- f. Cuando ocurre o puede ocurrir algo peligroso o amenazante, debo sentirme tremendamente preocupado y pensar constantemente que puede ocurrir lo peor.*
- g. Es mucho más fácil evitar que afrontar las dificultades y responsabilidades que se presentan en la vida.*
- h. Se debe depender de los demás; se necesita tener a alguien más fuerte que uno mismo en quien confiar.*

*i. Las cosas que me ocurrieron en mi historia pasada son determinantes de mi conducta actual y de mi conducta futura porque siempre y de manera definitiva me influirán.*

*j. Debo preocuparme mucho y constantemente por los problemas y perturbaciones de los demás. Existe una solución precisa, acertada y perfecta para cada problema y es horrible y catastrófico no encontrarla.*

*En la actualidad, más que describir nuevas creencias irracionales concretas, la teoría de la TREC se centra en resaltar la importancia de cuatro formas de pensamiento irracional, Demandas o exigencias, catastrofismo, baja tolerancia a la frustración y depreciación o condena global de la valía humana. Estas formas de pensamiento se consideran irracionales porque son falsas, ilógicas, extremas y tienden a interferir con las metas y propósitos básicos de las personas.*

- En seguida invita a los colaboradores a asociarse por grupo y a elaborar un listado de pensamientos y emociones que surgen en la cotidianidad de sus labores, para luego presentarlas al auditorio y generar debate en base a las ideas expuestas.

### **Cierre.**

- La facilitadora resuelve las interrogantes que han quedado pendientes, mediante debate de ideas.
- Asimismo, pide que cada colaborador describa su experiencia en la sesión y el logro alcanzado. Para ello invita a cada colaborador a que responda verbalmente la pregunta: Describa algunas de sus ideas (pensamientos, creencias), que le generan estrés en su vida.
- A continuación, se aplicará una encuesta de medición de la sesión y lista de cotejo de logros alcanzados, así como, se firma la asistencia.
- Finalmente, la facilitadora agradece la presencia de cada colaborador y los invita a invita a participar de la siguiente sesión, mencionando día y hora.

### **8.5.3. ANEXOS.**

- Trípticos.
- Banner del programa.



## **8.6. SESIÓN: “TÉCNICAS PARA DEBATIR COGNICIONES ASOCIADAS AL ESTRÉS”**

### **8.6.1. DATOS GENERALES**

- **N° de la Sesión** : 06
- **Población beneficiaria** : colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional.
- **Tiempo de duración** : 45 minutos.
- **Objetivo** : Aprender a debatir cogniciones irracionales.

### **8.6.2. ETAPAS.**

#### **Inicio.**

- La facilitadora presenta la sesión a desarrollar. Para ello saluda, da la bienvenida e invita a los colaboradores a ubicarse en un lugar propicio.
- A continuación, menciona la dinámica del desarrollo de la sesión y el objetivo a alcanzar, precisando los momentos de inicio, desarrollo y cierre; e invoca al respecto de los tiempos y a la participación activa de los colaboradores.
- En seguida dispone a los participantes para desarrollar la dinámica “Baila a tu manera”; para ello, se ha de formar dos equipos de igual número de participantes; cada equipo va eligiendo al azar a un representante, quien tendrá que bailar de la forma más llamativa, tomando en consideración la pista preestablecida, mientras que el auditorio evalúa a la participación, dando opiniones divididas en beneficio de su equipo.

#### **Desarrollo.**

- La facilitadora dispone a los participantes para valorar la dinámica desarrollada. En seguida exponen las ideas principales respecto a las principales técnicas de debate de pensamientos irracionales según Ellis.

#### ***Técnicas para debatir cogniciones irracionales.***

*Uno de los descubrimientos más significativos de la terapia moderna es la función que tienen nuestros pensamientos: Al contrario de lo que se suele creer, los pensamientos no suelen ser la consecuencia de nuestras emociones. Es más bien lo que pensamos sobre los acontecimientos lo que hace que sintamos y actuemos de determinadas formas.*

*Esos pensamientos pueden ser racionales, objetivos, sopesados y equilibrados o por el contrario pueden estar basados en nuestros miedos e imprecisiones y ser capaces de generar emociones desajustadas y magnificadas: son los que llamamos pensamientos irracionales. Es por ello necesario aprender técnicas para debatir pensamiento o creencias irracionales. El proceso propuesto toma en cuenta las siguientes etapas:*

*La evidencia: Lo primero que me plantearé será conocer la evidencia o certeza del pensamiento. Este filtro por sí solo ya deshecha gran parte de nuestros pensamientos irracionales. Me haré preguntas del tipo:*

*¿Es totalmente cierto este pensamiento? ¿En qué pruebas me baso? ¿Podría existir otra explicación u otra forma de pensar más realista? ¿Es un hecho probado científicamente?*

*El pensamiento cotidiano de "Siempre pasa igual: justo cuando llego yo se va el autobús" puede ser rápidamente contrastado usando el sentido común o registrando si esto es así todos los días. Es absurdo pensar que el conductor se dedica a esperar a que yo llegue para arrancar. Pensarlo me produce rabia en vez de simple fastidio si lo modificara por "a veces llego al autobús a tiempo y otras no, de las cuales a veces es por mucho y otra por cuestión de segundos"*

*Otro pensamiento más desolador y profundo como "Nadie me ha querido nunca" si indago me daré cuenta de que es una exageración inexacta, probablemente por un mal momento personal que estoy pasando, pero que existen al menos una persona que sí me quiere o que en otros momentos de mi vida sí me he sentido muy querido. De no ser así ni siquiera sabría el valor de lo que es querer y no estaría por tanto pasándolo mal.*

*La gravedad: Nos vamos a hacer preguntas encaminadas a evaluar la magnitud de las consecuencias, en caso de que el pensamiento fuera cierto.*

*¿Serían tan terribles las consecuencias? ¿Qué ocurriría si...? ¿A cuántas áreas de mi vida afectaría? ¿Podría encontrarme bien aun cuando esto sea así? ¿Hay otras personas a quienes les haya ocurrido y cómo lo han vivido?*

*Aplicando estas preguntas a los ejemplos, nos daremos cuenta de que "aunque haya suspendido el examen de física, no significa el fin de mi carrera. Mucha gente ha suspendido también y en el pasado lo he hecho y no tiene más consecuencias que el tener que seguir estudiando, lo cual no es agradable pero no es en absoluto una desgracia." Igual ocurre con el ejemplo del dentista, "me han dicho que una endodoncia duele menos que hacer un empaste y sólo será un mal rato que puedo soportar sin problemas".*

*Pero existe la posibilidad de que un pensamiento sea cierto y que además implique cierta gravedad. Por ejemplo "Me han despedido del trabajo" o "Mi novio ha roto conmigo" Para eso existe una última pregunta que si bien no va a desechar el pensamiento irracional sí va a amortiguar el malestar que me produce.*

*La utilidad: Preguntas que intentan evaluar los efectos de pensar de esa manera. ¿Qué consecuencias tiene para mí pensar así? ¿Me ayuda a solucionar mis problemas? ¿Me hace sentirme bien? "Aunque sea una situación compleja el que me despidan o hayan roto conmigo no va a mejorar nada por seguir pensándolo, aunque sea duro tengo que tomar decisiones que me ayuden a salir del bache en vez de seguir machacándome con este pensamiento."*

*Es importante señalar que este último filtro es usado de manera instintiva por muchas personas pero que lo aplican sin antes hacerse las preguntas de evidencia y gravedad, y por ello no consiguen grandes resultados sino un cierto conformismo con su situación. De ahí la importancia de usar nuestras armas de lógica en el orden correcto.*

- Al finalizar ésta etapa invita a los facilitadores a formarse en equipos y poner en práctica las técnicas en base a situaciones cotidianas que surgen en el trabajo y hogar.

### **Cierre.**

- La facilitadora resuelve las interrogantes que han quedado pendientes, mediante debate de ideas.
- Asimismo, pide que cada colaborador describa su experiencia en la sesión y el logro alcanzado. Para ello invita a cada colaborador a que responda verbalmente la pregunta: Describa al menos alguna de las tres formas para debatir creencias irracionales.

- A continuación, se aplicará una encuesta de medición de la sesión y lista de cotejo de logros alcanzados, así como, se firma la asistencia.
- Finalmente, la facilitadora agradece la presencia de cada colaborador y los invita a participar de la siguiente sesión, mencionando día y hora.

### **8.6.3. ANEXOS.**

- Fichas de trabajo.
- Trípticos.
- Banner del programa.

## **8.7. SESIÓN: “MANEJO DE EMOCIONES EVOCADORAS DE ESTRÉS”**

### **8.7.1. DATOS GENERALES.**

- **N° de la Sesión** : 07
- **Población beneficiaria** : colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional.
- **Tiempo de duración** : 45 minutos.
- **Objetivo** : Entrenar el autocontrol emocional para el manejo del estrés.

### **8.7.2. ETAPAS.**

#### **Inicio.**

- La facilitadora presenta la sesión a desarrollar. Para ello saluda, da la bienvenida e invita a los colaboradores a ubicarse en un lugar propicio.
- A continuación, menciona la dinámica del desarrollo de la sesión y el objetivo trazado, precisando los momentos de inicio, desarrollo y cierre; e invoca al respecto de los tiempos y a la participación activa de los colaboradores.
- En seguida presenta el video denominado: “cómo manejar las emociones” extraída del link: <https://www.youtube.com/watch?v=se62UwCxUrI>

#### **Desarrollo.**

- La facilitadora dispone a los participantes para debatir ideas principales que se pudieron visualizar en el video presentado. A continuación, expone ideas centrales relacionadas con

la inteligencia emocional, según modelo teórico de Goleman. Asimismo, la técnica de autocontrol emocional de exteriorizar emociones negativas, que consiste en hacer ejercicio de respiración y exteriorizar la emoción con algún objeto inservible como un papel, un cartón, una botella. Es decir, los colaboradores aprenderán a expresar las emociones negativas en objetos inservibles, evitando hacer algún daño a sus pares.

### ***La inteligencia emocional según Goleman.***

*La Inteligencia Emocional es un constructo que nos ayuda a entender de qué manera podemos influir de un modo adaptativo e inteligente tanto sobre nuestras emociones como en nuestra interpretación de los estados emocionales de los demás. Este aspecto de la dimensión psicológica humana tiene un papel fundamental tanto en nuestra manera de socializar como en las estrategias de adaptación al medio que seguimos.*

### *Elementos de la Inteligencia Emocional.*

#### *1. Autoconocimiento emocional (o autoconciencia emocional).*

*Se refiere al conocimiento de nuestros propios sentimientos y emociones y cómo nos influyen. Es importante reconocer la manera en que nuestro estado anímico afecta a nuestro comportamiento, cuáles son nuestras capacidades y cuáles son nuestros puntos débiles. Mucha gente se sorprende de lo poco que se conocen a ellos mismos. Por ejemplo, este aspecto nos puede ayudar a no tomar decisiones cuando estamos en un estado psicológico poco equilibrado. Tanto si nos encontramos demasiado alegres y excitados, como si estamos tristes y melancólicos, las decisiones que tomemos estarán mediadas por la poca racionalidad. Así pues, lo mejor será esperar unas horas, o días, hasta que volvamos a tener un estado mental relajado y sereno, con el que será más sencillo poder valorar la situación y tomar decisiones mucho más racionales.*

#### *2. Autocontrol emocional (o autorregulación).*

*El autocontrol emocional nos permite reflexionar y dominar nuestros sentimientos o emociones, para no dejarnos llevar por ellos ciegamente. Consiste en saber detectar las dinámicas emocionales, saber cuáles son efímeras y cuáles son duraderas, así como en ser conscientes de qué aspectos de una emoción podemos aprovechar y de qué manera podemos relacionarnos con el entorno para restarle poder a otra que nos daña más de lo que nos*

*beneficia. Por poner un ejemplo, no es raro que nos enfademos con nuestra pareja, pero si fuéramos esclavos de la emoción del momento estaríamos continuamente actuando de forma irresponsable o impulsiva, y luego nos arrepentiríamos. En cierto sentido, buena parte de la regulación de las emociones consiste en saber gestionar nuestro foco de atención.*

### *3. Automotivación.*

*Enfocar las emociones hacia objetivos y metas nos permite mantener la motivación y establecer nuestra atención en las metas en vez de en los obstáculos. En este factor es imprescindible cierto grado de optimismo e iniciativa, de modo que tenemos que valorar el ser proactivos y actuar con tesón y de forma positiva ante los imprevistos. Gracias a la capacidad de motivarnos a nosotros mismos para llegar a las metas que racionalmente sabemos que nos benefician, podemos dejar atrás aquellos obstáculos que solo se fundamentan en la costumbre o el miedo injustificado a lo que puede pasar.*

### *4. Reconocimiento de emociones en los demás (o empatía).*

*Las relaciones interpersonales se fundamentan en la correcta interpretación de las señales que los demás expresan de forma inconsciente, y que a menudo emiten de forma no verbal. La detección de estas emociones ajenas y sus sentimientos que pueden expresar mediante signos no estrictamente lingüísticos (un gesto, una reacción fisiológica, un tic) nos puede ayudar a establecer vínculos más estrechos y duraderos con las personas con que nos relacionamos. Además, el reconocer las emociones y sentimientos de los demás es el primer paso para comprender e identificarnos con las personas que los expresan. Las personas empáticas son las que, en general, tienen mayores habilidades y competencias relacionadas con la IE.*

### *5. Relaciones interpersonales (o habilidades sociales).*

*Una buena relación con los demás es una fuente imprescindible para nuestra felicidad personal e incluso, en muchos casos, para un buen desempeño laboral. Y esto pasa por saber tratar y comunicarse con aquellas personas que nos resultan simpáticas o cercanas, pero también con personas que no nos sugieran muy buenas vibraciones; una de las claves de la Inteligencia Emocional.*

*Así, gracias a la Inteligencia Emocional vamos más allá de pensar en cómo nos hacen sentirnos los demás, y tenemos en cuenta, además, que cualquier interacción entre seres humanos se lleva a cabo en un contexto determinado: quizás si alguien ha hecho un comentario despectivo sobre nosotros es porque siente envidia, o porque simplemente necesita basar su influencia social en este tipo de comportamientos. En definitiva, la I. E. nos ayuda a pensar en las causas que han desencadenado que otros se comporten de un modo que nos hace sentirnos de un modo determinado, en vez de empezar pensando en cómo nos sentimos y a partir de ahí decidir cómo reaccionaremos.*

- Para finalizar la presente etapa, distribuye a los colaboradores en equipos de trabajo, quienes tendrán que representar situaciones de control emocional mediante el conocimiento de las emociones y la expresión en objeto.

#### **Cierre.**

- La facilitadora resuelve las interrogantes que han quedado pendientes, mediante debate de ideas.
- Asimismo, pide que cada colaborador describa su experiencia en la sesión y el logro alcanzado. Para ello invita a cada colaborador a que responda verbalmente la pregunta: Describe, alguno de los elementos básicos de la inteligencia emocional, que permita gestionar emociones.
- A continuación, se aplicará una encuesta de medición de la sesión y lista de cotejo de logros alcanzados, así como, se firma la asistencia.
- Finalmente, la facilitadora agradece la presencia de cada colaborador y los invita a participar de la siguiente sesión, mencionando día y hora.

#### **8.7.3. ANEXOS.**

- Díptico.
- Banner del programa.

## **8.8. SESIÓN: “TÉCNICAS DE RESPIRACIÓN PARA DISMINUIR EL ESTRÉS”**

### **8.8.1. DATOS GENERALES.**

- **N° de la Sesión** : 08
- **Población beneficiaria** : colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional.
- **Tiempo de duración** : 45 minutos.
- **Objetivo** : Aprender técnicas de respiración para disminuir el estrés.

### **8.8.2. ETAPAS.**

#### **Inicio.**

- La facilitadora presenta la sesión a desarrollar. Para ello saluda, da la bienvenida e invita a los colaboradores a ubicarse en un lugar propicio.
- A continuación, menciona la dinámica del desarrollo de la sesión y el objetivo a alcanzar, precisando los momentos de inicio, desarrollo y cierre; e invoca al respecto de los tiempos y a la participación activa de los colaboradores.
- En seguida invita a los participantes a ponerse de pie para realizar ejercicios de estiramientos.

#### **Desarrollo.**

- La facilitadora expone las ideas centrales y fundamentos de la respiración y en seguida entrena a los colaboradores en las principales formas de respiración.

#### ***Fundamentos de la respiración.***

*La respiración es una de las funciones principales de los organismos vivos. Gracias a ella obtenemos el oxígeno, el cual es un elemento fundamental para poder fabricar la energía que necesitamos. Respirar de forma correcta ayuda a mejorar el funcionamiento de nuestro organismo y evidentemente mejora la productividad del ser humano.*

*En el ser humano el aporte de oxígeno se realiza por medio del aparato respiratorio que está compuesto por las fosas nasales, la boca, la faringe, la laringe, los bronquios y los pulmones. La respiración controlada es un procedimiento que ayuda a reducir la activación fisiológica y, por tanto, a afrontar la ansiedad. La técnica consiste en aprender a respirar de un modo lento: 8 o 12 respiraciones por minuto (normalmente respiramos entre 12 y 16*



veces por minuto), no demasiado profundo y empleando el diafragma en vez de respirar sólo con el pecho.

*Lenta y regular: Todos hemos observado que cuando una persona duerme o está a punto de hacerlo respira de forma más lenta y regular de lo normal. Esto facilita que desciendan las constantes vitales: el ritmo cardiaco, la tensión sanguínea, la tensión muscular. Por tanto, cuando estamos nerviosos, conviene respirar más lentamente.*

*Diafragmática: Muchas veces, como hemos dicho, cuando respiramos llevamos el aire sólo hasta la zona media de los pulmones y la sangre se oxigena poco. Cuando respiramos de forma superficial, el aire presiona las costillas y el pecho se mueve. Es más aconsejable intentar llevar el aire hasta la parte inferior de los pulmones para oxigenar la sangre de forma adecuada. Cuando hacemos esto, el diafragma se contrae, presiona el abdomen y este se eleva.*

*No demasiado profunda: Es importante coger una cantidad de oxígeno suficiente para que nuestro cuerpo tenga la energía necesaria, pero tampoco conviene hiperventilar.*

*El entrenamiento en respiración controlada es un aprendizaje como otro cualquiera; por tanto, es necesario practicar y seguir una serie de pasos. El número de pasos a seguir y la duración de los mismos pueden variar de una persona a otra. Una posible secuencia podría ser la siguiente:*

*Practicar en posición de sentado o, en caso necesario, reclinado o estirado.*

*Practicar de pie en una situación tranquila sin hacer nada.*

*Practicar de pie haciendo alguna actividad.*

*Practicar en situaciones en las que hiperventile o experimente las sensaciones de activación.*

- Para ello, se va a proyectar una música de fondo relajante y se empezará con las respiraciones de 5 en 5, que consiste en que el colaborador va a exhalar e inhalar profundamente mientras cuenta hasta 5; repitiendo este ejercicio durante 2 minutos.

- A continuación, se instruirá en la técnica de respiración diafragmática, que consiste en movilizar el musculo diafragma mientras se respira profundamente. Para ello se ha de procurar respirar moviendo el abdomen. Se repetirá éste ejercicio durante 5 minutos.
- Para finalizar se elegirá al azar a algunos colaboradores para que realicen las técnicas frente al auditorio.

### **Cierre.**

- La facilitadora resuelve las interrogantes que han quedado pendientes, mediante debate de ideas.
- Asimismo, pide que cada colaborador describa su experiencia en la sesión y el logro alcanzado. Para ello invita a cada colaborador a que responda verbalmente la pregunta: Describa que condiciones debo de tener en cuenta para desarrollar adecuadamente la técnica de respiración.
- A continuación, se aplicará una encuesta de medición de la sesión y lista de cotejo de logros alcanzados, así como, se firma la asistencia.
- Finalmente, la facilitadora agradece la presencia de cada colaborador y los invita a participar de la siguiente sesión, mencionando día y hora.

### **8.8.3. ANEXOS.**

- Banner del programa.
- Volantes.

## **8.9. SESIÓN: LA RELAJACIÓN COMO TÉCNICA PARA DISMINUIR EL ESTRÉS”**

### **8.9.1. DATOS GENERALES.**

- **N° de la Sesión** : 09
- **Población beneficiaria** : colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional.
- **Tiempo de duración** : 45 minutos.
- **Objetivo** : Aprender técnicas de relajación para disminuir el estrés.

## **8.9.2. ETAPAS.**

### **Inicio.**

- La facilitadora presenta la sesión a desarrollar. Para ello saluda, da la bienvenida e invita a los colaboradores a ubicarse en un lugar propicio.
- A continuación, menciona la dinámica del desarrollo de la sesión y el objetivo trazado, precisando los momentos de inicio, desarrollo y cierre; e invoca al respecto de los tiempos y a la participación activa de los colaboradores.
- Para finalizar ésta etapa, la facilitadora invita a los colaboradores a ponerse en pie y realizar ejercicio de estiramiento a libre elección.

### **Desarrollo.**

- La facilitadora expone brevemente los fundamentos de la técnica de relajación progresiva de Jacobson.

#### ***Fundamentos de la relajación progresiva de Jacobson.***

*La relajación no sólo es una de las técnicas más utilizadas en intervención psicológica, sino que incluso podemos aseverar que forma parte del acervo cultural propio de la Historia de la Humanidad. Y es que, de alguna manera, el hombre ha utilizado estrategias naturales de afrontamiento a las situaciones que le desbordaban por un exceso de activación con técnicas o procedimientos que le han permitido contrarrestar los efectos nocivos de la misma.*

*No obstante, la investigación experimental ha permitido depurar y sistematizar una serie de métodos de relajación que son los más eficaces para la obtención de los beneficios que pueden conseguirse con estas técnicas. Podemos asegurar que la mayor parte de técnicas de relajación estructuradas que se utilizan en la actualidad tanto en la práctica profesional como en la investigación científica se basan en dos técnicas desarrolladas a principios de este siglo: la relajación muscular progresiva (RMP) de Jacobson y el entrenamiento autógeno (EA).*

*Ambas se complementan, ya que se centran, respectivamente en dos de las principales funciones de la relajación: el descenso en el tono muscular, en lo que se refiere a la RMP y la sugestión y control mental del EA.*

*Posteriormente han aparecido procedimientos estructurados realmente eficaces que reducen considerablemente la duración del entrenamiento y que en realidad se llevan a cabo en la actualidad.*

*La utilidad de la relajación estriba en que conduce a la consecución de un estado de reducción de la activación general del organismo, con lo que esto supone de beneficio, tanto a nivel subjetivo, puesto que resulta placentero, como en lo que respecta a la propia salud física y psicológica. De hecho, en muchos trastornos y enfermedades está implicado como uno de los factores responsables un exceso de activación (trastornos cardiovasculares, disfunciones gastrointestinales, fobias)-*

*En estos casos, la práctica de la relajación no solamente resulta útil, sino que suele estar presente en alguna de sus manifestaciones en el propio procedimiento terapéutico.*

*La relajación como procedimiento de reducción del exceso de activación no se ciñe a una mera dimensión fisiológica, sino también a las otras dos dimensiones relevantes de la emoción: los procesos cognitivos y la conducta manifiesta.*

### ***La técnica de la relajación progresiva.***

***Relajación de cara, cuello y hombros*** (repetir cada ejercicio tres veces con intervalos de descanso de unos segundos):

*o Frente: Arruga unos segundos y relaja lentamente.*

*o Ojos: Abrir ampliamente y cerrar lentamente.*

*o Nariz: Arrugar unos segundos y relaja lentamente.*

*o Boca: Sonreír ampliamente, relaja lentamente.*

*o Lengua: Presionar la lengua contra el paladar, relaja lentamente.*

*o Mandíbula: Presionar los dientes notando la tensión en los músculos laterales de la cara y en las sienes, relaja lentamente.*

*o Labios: Arrugar como para dar un beso y relaja lentamente.*

*o Cuello y nuca: Flexiona hacia atrás, vuelve a la posición inicial. Flexiona hacia adelante, vuelve a la posición inicial lentamente.*

*o Hombros y cuello: Elevar los hombros presionando contra el cuello, vuelve a la posición inicial lentamente.*

**Relajación de brazos y manos.** Contraer, sin mover, primero un brazo y luego el otro con el puño apretado, notando la tensión en brazos, antebrazos y manos. Relaja lentamente.

**Relajación de piernas.** Estirar primero una pierna y después la otra levantando el pie hacia arriba y notando la tensión en piernas: trasero, muslo, rodilla, pantorrilla y pie. Relaja lentamente.

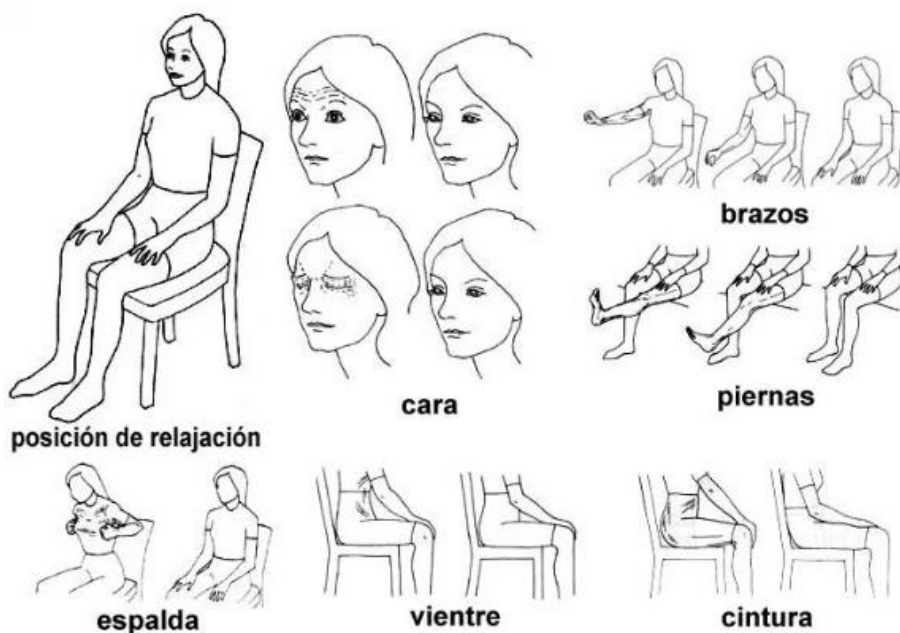
**Relajación de tórax, abdomen y región lumbar** (estos ejercicios se hacen mejor sentado sobre una silla):

o **Espalda:** Brazos en cruz y llevar codos hacia atrás. Notará la tensión en la parte inferior de la espalda y los hombros.

o **Tórax:** Inspirar y retener el aire durante unos segundos en los pulmones. Observar la tensión en el pecho. Espirar lentamente.

o **Estómago:** Tensar estómago, relajar lentamente.

o **Cintura:** Tensar nalgas y muslos. El trasero se eleva de la silla



- Éste ejercicio será replicado hasta lograr su efecto y aprendizaje por parte de los colaboradores.

### Cierre.

- La facilitadora resuelve las interrogantes que han quedado pendientes, mediante debate de ideas.

- Asimismo, pide que cada colaborador describa su experiencia en la sesión y el logro alcanzado. Para ello invita a cada colaborador a que responda verbalmente la pregunta: Describa, brevemente la secuencia de los ejercicios que permiten desarrollar adecuadamente la técnica de relajación progresiva.
- A continuación, se aplicará una encuesta de medición de la sesión y lista de cotejo de logros alcanzados, así como, se firma la asistencia. Finalmente, la facilitadora agradece la presencia de cada colaborador y los invita a participar de la siguiente sesión, mencionando día y hora.

### **8.9.3. ANEXOS.**

- Fichas de trabajo.
- Banner del programa.

## **8.10. SESIÓN: “ESTRATEGIAS EFECTIVAS DE COMUNICACIÓN EN EL TRABAJO”**

### **8.10.1. DATOS GENERALES.**

- **N° de la Sesión** : 10.
- **Población beneficiaria** : colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional.
- **Tiempo de duración** : 45 minutos.
- **Objetivo** : Promover la comunicación asertiva.

### **8.10.2. ETAPAS.**

#### **Inicio.**

- La facilitadora presenta la sesión a desarrollar. Para ello saluda, da la bienvenida e invita a los colaboradores a ubicarse en un lugar propicio.
- A continuación, menciona la dinámica del desarrollo de la sesión y el objetivo a alcanzar, precisando los momentos de inicio, desarrollo y cierre; e invoca al respecto de los tiempos y a la participación activa de los colaboradores.
- En seguida se presenta el video: comunicación asertiva en el trabajo, extraído del link: <https://www.youtube.com/watch?v=ZgmSfdE2y-s>

#### **Desarrollo.**

- La facilitadora dispone a los participantes y los invita a dar sus opiniones respecto al video presentado.
- En seguida, expone las ideas centrales de la asertividad.

### ***Asertividad en el trabajo.***

*La asertividad en el trabajo tiende a confundirse muchas veces con otros conceptos, como la agresividad u hostilidad. Pero nada más lejos de la realidad, porque ésta se basa en el respeto en el respeto. Es decir, ser asertivos es conocer y defender los propios derechos que se tienen como individuo y ciudadano, sin atender contra los de los demás. Aplicada al ámbito laboral, la asertividad tiene importantes beneficios, tanto para el trabajador como para la organización en la que éste desempeña su labor. Por eso, es importante desarrollarla y ponerla en práctica. ¿Cómo podemos hacerlo?*

### ***Defiende tu trabajo.***

*En ciertas ocasiones, los jefes se atribuyen el trabajo de sus empleados. Esto resulta muy frustrante para los subordinados, que ven cómo su esfuerzo se desmerece. Por ejemplo, imaginad que lleváis trabajando en un informe clave para la compañía durante semanas, pero que, a la hora de exponérselo a los clientes, vuestro superior ni nos menciona o ni siquiera nos convoca a la presentación.*

*La asertividad en el trabajo nos impulsa a no quedarnos callados y a transmitir nuestro malestar al jefe. Así, una vez terminaba la reunión, podemos ir a hablar con él y solicitar que se ponga en valor nuestro trabajo. No es cuestión de enfadarse ni de hablarle en un tono desafiante, sino de exteriorizar nuestra desmotivación fruto de un derecho no reconocido.*

### ***Da tu opinión sin pasarte y sin quedarte corto.***

*Es necesario que pongas en relieve tu opinión respecto a los temas que se debatan en el trabajo. Para ello, toma en consideración que deberás esperar tu turno y procurar ser claro, directo y objetivo. Independientemente de la función que o cargo que desempeñes, tus opiniones son valiosas y mereces exteriorizarlas.*

### ***Ponte en valor.***

*Si ya consigues dar tu opinión de forma asertiva, ten cuidado de no cometer un error de principiante: desvalorizar tu mensaje. “No sé si servirá...”; “era solo una idea”; “igual es demasiado pronto...”; “puede parecer una tontería...”. Trata de evitar esas coletillas: no son buenas aliadas. Todo lo contrario. Denotan que sientes inseguridad y poca confianza en ti mismo. Además, difícilmente se podrán adoptar tus sugerencias si das señales de que ni tú apuestas en firme por ellas.*

*Usa la comunicación subjetiva.*

*La comunicación subjetiva se basa en manifestar en primera persona lo que sentimos o pensamos. Es aquella que nos permite hablar sin culpabilizar, enjuiciar, criticar y buscar responsabilidades ajenas.*

*Claridad y brevedad*

*Para poder hacer uso de la asertividad en el trabajo hay dos aspectos a clarificar. Por un lado, los objetivos a los que quieres llegar. Y, por otro, la idea central de tu mensaje. Si sabes cuál es tu meta, podrás ir acercándote a ella de manera gradual. Si no, poner en práctica esta habilidad social será mucho más difícil y habrá ciertos casos en los que consigas incluso el efecto contrario.*

- Finalmente distribuye a los participantes en equipos para que puedan representar las técnicas aprendidas, frente al auditorio.

### **Cierre.**

- La facilitadora resuelve las interrogantes que han quedado pendientes, mediante debate de ideas.
- Asimismo, pide que cada colaborador describa su experiencia en la sesión y el logro alcanzado. Para ello invita a cada colaborador a que responda verbalmente la pregunta: Describe, como debe ser la comunicación asertiva en el trabajo.
- A continuación, se aplicará una encuesta de medición de la sesión y lista de cotejo de logros alcanzados, así como, se firma la asistencia.
- Finalmente, la facilitadora agradece la presencia de cada colaborador y los invita a participar de la siguiente sesión, mencionando día y hora.



### **8.10.3. ANEXOS.**

- Dípticos.
- Fichas de trabajo.
- Banner.

## **8.11. SESIÓN: “APOYO SOCIAL EN EL TRABAJO”**

### **8.11.1. DATOS GENERALES.**

- **N° de la Sesión** : 11
- **Población beneficiaria** : colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional.
- **Tiempo de duración** : 45 minutos.
- **Objetivo** : Promover prácticas conductuales saludables en el trabajo.

### **8.11.2. ETAPAS.**

#### **Inicio.**

- La facilitadora presenta la sesión a desarrollar. Para ello saluda, da la bienvenida e invita a los colaboradores a ubicarse en un lugar propicio.
- A continuación, menciona la dinámica del desarrollo de la sesión y el objetivo a alcanzar, precisando los momentos de inicio, desarrollo y cierre; e invoca al respecto de los tiempos y a la participación activa de los colaboradores.
- En seguida se desarrollará la dinámica: “enredados en el trabajo”. Para ello, los colaboradores van a ser distribuidos en 4 equipos de trabajo, cada equipo elige a un líder, a quien se le proveerá lana. Los equipos deben elegir un nombre que los caracterice. La consigna es que el líder de un equipo va al equipo contrario y los enreda con la lana durante 30 segundos. A continuación, el líder regresa a su equipo natural y trata de desenredarlos en el menor tiempo posible, para lo cual va a contar con el apoyo de los integrantes de su equipo.

#### **Desarrollo.**

- La facilitadora dispone a los participantes y realiza la presentación de los fundamentos del apoyo social en el trabajo, extraídas del link:  
<https://www.youtube.com/watch?v=gRj7qB31BS0>

- A continuación, enfatiza en la importancia del apoyo social, como fundamento de interacción en el trabajo entre colaboradores, que facilita el desarrollo de trabajo.

### ***El apoyo social en el trabajo.***

*El apoyo social se presenta como una variable con efectos positivos potenciales frente al estrés y, por consiguiente, al Burnout. En el ámbito laboral, las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés, pero cuando existe una buena comunicación interpersonal y se percibe apoyo social, se amortiguan los efectos negativos del estrés sobre la salud. En cambio, si las relaciones con los usuarios o con los compañeros de igual o diferente categoría son tensas, conflictivas y prolongadas, aumentan los sentimientos de “quemarse” por el trabajo. Asimismo, la falta de apoyo de los compañeros y supervisores, o de la dirección o la administración de la organización, puede propiciar en la aparición de problemas de salud mental.*

*Se puede afirmar que el apoyo social ofrecido por compañeros y supervisores, disminuye los niveles de estrés, mientras que su ausencia puede ser considerada un estresor laboral con importantes efectos sobre el síndrome.*

### ***Fuentes de apoyo social en el trabajo.***

- *Compañeros de trabajo.*
  - *Supervisores inmediatos.*
  - *La institución en la que labora.*
  - *Otras instituciones.*
  - *Colegios profesionales.*
- En seguida dispone a los colaboradores en equipos de trabajo y les asigna la labor de hacer un listado de forma y manera de lograr apoyo social en el trabajo. Posteriormente, los colaboradores exponen sus ideas frente al auditorio, promoviendo el debate.

### **Cierre.**

- La facilitadora resuelve las interrogantes que han quedado pendientes, mediante debate de ideas; Asimismo, pide que cada colaborador describa su experiencia en la sesión y el logro alcanzado. Para ello invita a cada colaborador a que responda verbalmente la pregunta:

Describa las fuentes de apoyo social en su trabajo, y como puede Ud. constituirse en una de ellas, para sus compañeros.

- A continuación, se aplicará una encuesta de medición de la sesión y lista de cotejo de logros alcanzados, así como, se firma la asistencia.
- Finalmente, la facilitadora agradece la presencia de cada colaborador y los invita a participar de la siguiente sesión, mencionando día y hora.

### **8.11.3. ANEXOS.**

- Fichas de trabajo.
- Banner.

## **8.12. SESIÓN: EMPODERAMIENTO DEL TRABAJADOR”**

### **8.12.1. DATOS GENERALES.**

- **N° de la Sesión** : 12
- **Población beneficiaria** : colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional.
- **Tiempo de duración** : 45 minutos.
- **Objetivo** : Entrenar en el empoderamiento profesional del trabajador.

### **8.12.2. ETAPAS.**

#### **Inicio.**

- La facilitadora presenta la sesión a desarrollar. Para ello saluda, da la bienvenida e invita a los colaboradores a ubicarse en un lugar propicio.
- A continuación, menciona la dinámica del desarrollo de la sesión y el objetivo a alcanzar, precisando los momentos de inicio, desarrollo y cierre; e invoca al respecto de los tiempos y a la participación activa de los colaboradores.
- En seguida se realizará la dinámica “dime como soy”, que consiste en que cada colaborador tendrá una hoja de papel pegado a su espalda y un plumón. En seguida se tendrán que trasladar por el auditorio, y deberán escribir palabras que califiquen positivamente a su compañero, se repite esta acción hasta conseguir que todos hayan sido calificados de manera equitativa.

### **Desarrollo.**

- La facilitadora dispone a los participantes e invita a algunos de ellos a leer los calificativos recibidos por sus compañeros de trabajo y a expresar cómo se siente con la forma en que lo ven.
- En seguida la facilitadora expone brevemente la importancia de la autovaloración positiva y el autoconocimiento, procurando que cada colaborador comprenda la importancia que tiene una valoración positiva de sí mismos, fomentando las buenas prácticas laborales.
- El fundamento de ésta sesión práctica consiste en que cada trabajador va a realizar su propia autovaloración, resaltando sus virtudes y fortalezas por sobre las debilidades.
- En dicho ejercicio, cada trabajador tendrá la labor de describirse, analizando su FODA personal. Posteriormente expondrá sus alcances.
- Para finalizar distribuye a los participantes en equipos de trabajo para desarrollar una representación cotidiana de un ambiente laboral positivo, donde cada colaborador valora el aporte de cada uno de ellos. Se genera el debate en base a lo presentado por cada equipo de trabajo.

### **Cierre.**

- La facilitadora resuelve las interrogantes que han quedado pendientes, mediante debate de ideas.
- Asimismo, pide que cada colaborador describa su experiencia en la sesión y el logro alcanzado. Para ello invita a cada colaborador a que responda verbalmente la pregunta: Describa sus fortalezas que le permiten ser un buen trabajador.
- Así también, se aplicará los instrumentos: Cuestionario de Factores de Riesgo Psicosocial Intralaboral - Forma A y el Cuestionario para la Evaluación del Estrés.
- Finalmente, la facilitadora agradece la presencia de cada colaborador y da por culminado el programa.

### **8.12.3. ANEXOS.**

- Banner
- Fichas de trabajo.
- Pruebas psicológicas.

## Anexo 1. Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

Pimentel, 15 de noviembre del 2018

**Oficio N°369-2018/UCV/CH-EPS**

Srta. **CECILIA MALCA SEGURA**

Gerente del Centro de Salud Ocupacional Salud y Bienestar  
Presente.-

**ASUNTO: Solicito permiso para ingreso de estudiante**

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle el saludo Institucional a nombre de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo – Campus Chiclayo, y a la vez, solicitarle el permiso correspondiente, para que nuestra estudiante **LOPEZ SALDAÑA MARY CRUZ** del X ciclo de la Escuela de Psicología Organizacional pueda realizar un cuestionario sobre el Riesgo Psicosociales para disminuir el Estrés en Colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional, como parte de la experiencia curricular **Proyecto de Investigación**. Asimismo indicar que estará bajo la asesoría de la docente Mgtr. Paredes López Lillian Roxana.

Concedores de su apoyo a las futuras profesionales de nuestra región no dudamos en que nuestra petición sea aceptada.

Esperando su atención al presente, nos despedimos de Usted no sin antes expresarle nuestros muestras de aprecio.

Atentamente,



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
Mgtr. Dorian José Moreno Medina  
COORDINADOR ESCUELA DE PSICOLOGÍA

ARRAJO/  
C.L.A.2018

CAMPUS CHICLAYO  
Carretera Pimentel Km. 3.5  
Tel.: (074) 481 616 Anx.: 6514

fb/ucv.peru  
@ucv\_peru  
#universidadcesarvallejo  
#ucvchiclayo

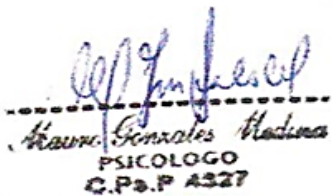
## Anexo 2. Instrumento para la evaluación del estrés – Tercera versión

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.

Malestares		Siempre	Casi Siempre	A Veces	Nunca
1	Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2	Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3	Problemas respiratorios.				
4	Dolor de cabeza.				
5	Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6	Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7	Cambios fuertes del apetito.				
8	Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9	Dificultad en las relaciones familiares.				
10	Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11	Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12	Sensación de aislamiento y desinterés.				
13	Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14	Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				
15	Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16	Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17	Cansancio, tedio o desgano.				
18	Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19	Deseo de no asistir al trabajo.				
20	Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21	Dificultad para tomar decisiones.				

22	Deseo de cambiar de empleo.				
23	Sentimiento de soledad y miedo.				
24	Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25	Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26	Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27	Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada".				
28	Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29	Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30	Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31	Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				

**Anexo 3. Validación por juicio de experto 1**

Nombre y Apellidos:	MAURO CIRILO GONZALES MEDINA
Profesión:	PSICOLOGO
Especialidad:	PSICOLOGIA OCUPACIONAL
Años de experiencia:	20 AÑOS
Cargo que desempeña actualmente:	PSICOLOGO OCUPACIONAL
Institución donde labora:	CENTRO DE PREVENCION DE RIESGOS DEL ESSALUD (LA LIBERTAD)
Legislatura:	C.Ps.P. 4327
Firma y sello :	 Mauro Cirilo Gonzales Medina PSICOLOGO C.Ps.P. 4327

Estimado(a) especialista,

Siendo conocedora de su trayectoria académica y profesional, me he tomado de nombrarlo como JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido del

Agradezco su dedicación y minuciosidad en la evaluación de la validez de los ítems del cuestionario de la investigación "Programa de Riesgo Psicosocial para disminuir el estrés en colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional en Chiclayo".

Los objetivos de la presente investigación son:

Objetivo General:

- De Demostrar que el Programa de Riesgos Psicosociales disminuye el estrés en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo.


Objetivos específicos:

- Diseñar el programa de Riesgos Psicosociales para disminuir el estrés en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional.
- Identificar a través del cuestionario de estrés, el nivel de estrés en los colaboradores del centro de salud ocupacional.



### Anexo 3. Validación por juicio de experto 2

#### HOJA DE REGISTRO DEL JUEZ

Nombres y Apellidos:	JAVIER SAENZ HUAMAN
Profesión:	PSICOLOGO
Especialidad:	PSICOLOGIA
Años de experiencia:	19 AÑOS
Cargo que desempeña actualmente:	CONSULTOR-DOCENTE-INVESTIGADOR
Institución donde labora:	SERVICIOS INTEGRALES DE PSICOLOGIA OCUPACIONAL – UPN – ADPH GROUP - RIMAC
Colegiatura:	7790
Firma y sello :	 <b>Javier Sáenz Huamán</b> <b>PSICOLOGO OCUPACIONAL</b> <b>C. Ps. P. N° 7780</b>

Estimado(a) especialista,

Siendo conecedora de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo como JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido del instrumento

Agradezco su dedicación y minuciosidad en la evaluación de la validez de contenido de los ítems del cuestionario de la investigación "Programa de Riesgo Psicosocial para disminuir el estrés en colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional en Chiclayo"

Los objetivos de la presente investigación son:

Objetivo General:

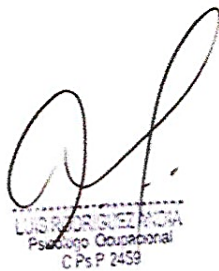
- De Demostrar que el Programa de Riesgos Psicosociales disminuye el Estrés en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo.

Objetivos específicos:

- Diseñar el programa de Riesgos Psicosociales para disminuir el estrés en colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional.
- Identificar a través del cuestionario de estrés, el nivel de estrés en los colaboradores del centro de salud ocupacional.
- Aplicar el Programa de Riesgos Psicosociales para disminuir el estrés en colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional.
- Verificar la efectividad del programa a través del post test, la disminución del estrés en los colaboradores de un centro de salud ocupacional

#### Anexo 4. Validación por juicio de experto 3

#### HOJA DE REGISTRO DEL JUEZ

Nombres y Apellidos:	LUIS RODRIGUEZ ANDIA
Profesión:	PSICÓLOGO
Especialidad:	PSICOLOGO OCUPACIONAL
Años de experiencia:	20 AÑOS
Cargo que desempeña actualmente:	PSICOLOGO OCUPACIONAL
Institución donde labora:	JOCKEY SALUD
Colegiatura:	2459
Firma y sello :	 LUIS RODRIGUEZ ANDIA Psicólogo Ocupacional C.Ps.P. 2459

Estimado(a) especialista,

Siendo conocedora de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de nombrarlo como JUEZ EXPERTO para revisar a detalle el contenido del instrumento

Agradezco su dedicación y minuciosidad en la evaluación de la validez de contenido de los ítems del cuestionario de la investigación "Programa de Riesgo Psicosocial para disminuir el estrés en colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional en Chiclayo"

Los objetivos de la presente investigación son:

Objetivo General:

- De Demostrar que el Programa de Riesgos Psicosociales disminuye el Estrés en los colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional de Chiclayo.

Objetivos específicos:

- Diseñar el programa de Riesgos Psicosociales para disminuir el estrés en colaboradores de un Centro de Salud Ocupacional.
- Identificar a través del cuestionario de estrés, el nivel de estrés en los colaboradores del centro de salud ocupacional.

**Anexo 5. Check list**

ÁREA:	FECHA:	EDAD			CÓDIGO:	OBSERVACIONES
PREGUNTA	Según la respuesta anterior: Marque el nivel de intensidad que le genere malestar o un cierto nivel de estrés.					
	1	2	3	4	5	
1. ¿Las exigencias del trabajo superan los recursos de los que disponen los trabajadores para satisfacerlas?						
2. ¿El trabajo debe desarrollarse bajo niveles de presión?						
3. ¿Ha experimentado, de forma frecuente, trastornos de la salud? (cefaleas, dolores abdominales, insomnio, dolores de espalda, etc.)						
4. ¿Es difícil establecer relaciones de apoyo por parte de los compañeros/as?						
5. ¿Es difícil establecer relaciones de apoyo por parte de los superiores?						
6. ¿Existe sensación de agotamiento emocional? (Sensación mental de no dar más de sí en el puesto de trabajo)						
7. ¿Supone un gran esfuerzo levantarse cada día para acudir al trabajo?						
8. ¿El puesto de trabajo incumple las expectativas del trabajador?						
9. ¿Se ha perdido el interés por el desarrollo del trabajo?						
10. ¿La relación con las personas supone un gran esfuerzo?						

## CONFIABILIDAD

<b>Estadísticas de fiabilidad General</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	31

Fuente: IBM SPSS statistics 23

<b><u>Síntomas fisiológicos</u></b>	
<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	8

Fuente: IBM SPSS statistics 23

<b>Síntomas de comportamiento social</b>	
<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	4

Fuente: IBM SPSS statistics 23

<b>Síntomas intelectuales y laborales</b>	
<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	10

Fuente: IBM SPSS statistics 23

<b>Síntomas psicoemocionales</b>	
<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,827	9

Fuente: IBM SPSS statistics 23

MA

## PROGRAMA DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA DISMINUIR EL ESTRÉS EN LOS COLABORADORES DE UN CENTRO DE SALUD OCUPACIONAL

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	TIPO D'INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS
¿DE QUÉ MANERA EL PROGRAMA DE RIESGOS PSICOSOCIALES DISMINUYE EL ESTRÉS EN LOS COLABORADORES DE UN CENTRO DE SALUD OCUPACIONAL?	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	HIPÓTESIS ALTERNA: LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA DE RIESGOS PSICOSOCIALES DISMINUYE EL ESTRÉS EN LOS COLABORADORES DE UN CENTRO DE SALUD OCUPACIONAL	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> PROGRAMA DE RIESGOS PSICOSOCIALES.	Explicativa, aplicada y transversal	26 TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD OCUPACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CHECK LIST</li> <li>- LISTA DE COTEJO</li> <li>- ENCUESTA</li> <li>- VALORACIÓN</li> <li>- OBERVACIÓN</li> <li>- ENTREVISTA</li> </ul>
	DEMOSTRAR QUE EL PROGRAMA DE RIESGOS PSICOSOCIALES DISMINUYE EL ESTRÉS EN LOS COLABORADORES DE UN CENTRO DE SALUD OCUPACIONAL			<b>DISEÑO</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICO</b>	HIPÓTESIS NULA: LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA DE RIESGOS PSICOSOCIALES NO DISMINUYE EL ESTRÉS EN LOS COLABORADORES DE UN CENTRO DE SALUD OCUPACIONAL	<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> DISMINUCIÓN DE ESTRÉS.	PRE EXPERIMENTAL GE: 01 X 02	16 COLABORADORES DE UN CENTRO DE SALUD OCUPACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE ESTRÉS TERCERA VERSIÓN.</li> </ul>
	1.- Diagnosticar a través de un pre test el nivel de estrés de los colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo. 2.- Diseñar un programa de riesgos psicosociales para disminuir el estrés en los colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo. 3.- Aplicar el programa de riesgos psicosociales para disminuir el estrés en los colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo. 4.- Evaluar los niveles de estrés posterior a la aplicación del programa de riesgos psicosociales en colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo. 5.- Comparar el nivel de estrés alcanzado por los colaboradores de un centro de salud ocupacional de Chiclayo.			A1 – PRE EXPERIMENTAL.  GE: GRUPO EXPERIMENTAL  Q2: POST TEST  APLICADO AL GRUPO EXPERIMENTAL.  X: ESTÍMULO: “PROGRAMAS DE RIESGOS PSICOSOCIALES”	SE APLICÓ EL MUESTREO NO PROBABILÍSTICO, POR CONVENIENCIA LA SELECCIÓN DE LAS UNIDADES E ANÁLISIS, QUE PARTICIPARON DEL ESTUDIO FUERON SELECCIONADOS A TRAVÉS DEL MUESTREO ALEATORIO SIMPLE.	

# MANXUAL PRÁCTICO: RELAJACIÓN PROGRESIVA DE JACOBSON

“La relajación no sólo es una de las técnicas más utilizadas en intervención psicológica, sino que incluso podemos aseverar que forma parte del acervo cultural propio de la Historia de la Humanidad. Y es que, de alguna manera, el hombre ha utilizado estrategias naturales de afrontamiento a las situaciones que le desbordaban por un exceso de activación con técnicas o procedimientos que le han permitido contrarrestar los efectos nocivos de la misma.”

## LA TÉCNICA DE LA RELAJACIÓN PROGRESIVA.

*Relajación de cara, cuello y hombros (repetir cada ejercicio tres veces con intervalos de descanso de unos segundos):*

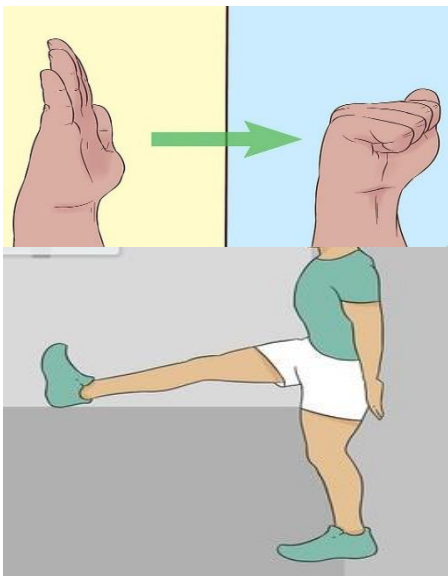
- **Frente:** Arruga unos segundos y relaja lentamente.
- **Ojos:** Abrir ampliamente y cerrar lentamente
- **Nariz:** Arrugar unos segundos y relaja lentamente.
- **Boca:** Sonreír ampliamente, relaja lentamente.
- **Lengua:** Presionar la lengua contra el paladar, relaja lentamente.

*Relajación de cara, cuello y hombros (repetir cada ejercicio tres veces con intervalos de descanso de unos segundos):*

- **Frente:** Arruga unos segundos y relaja lentamente.
- **Ojos:** Abrir ampliamente y cerrar lentamente
- **Nariz:** Arrugar unos segundos y relaja lentamente.
- **Boca:** Sonreír ampliamente, relaja lentamente.
- **Lengua:** Presionar la lengua contra el paladar, relaja lentamente.



- **Mandíbula:** Presionar los dientes notando la tensión en los músculos laterales de la cara y en las sienas, relaja lentamente.
- **Labios:** Arrugar como para dar un beso y relaja lentamente.
- **Cuello y nuca:** Flexiona hacia atrás, vuelve a la posición inicial. Flexiona hacia adelante, vuelve a la posición inicial lentamente.



- **Relajación de brazos y manos.** Contraer, sin mover, primero un brazo y luego el otro con el puño apretado, notando la tensión en brazos, antebrazos y manos. Relaja lentamente.
- **Relajación de piernas.** Estirar primero una pierna y después la otra levantando el pie hacia arriba y notando la tensión en piernas: trasero, muslo, rodilla, pantorrilla y pie. Relaja lentamente.

**Relajación de tórax, abdomen y región lumbar** (estos ejercicios se hacen mejor sentado sobre una silla):

- *Espalda: Brazos en cruz y llevar codos hacia atrás. Notará la tensión en la parte inferior de la espalda y los hombros.*
- *Tórax: Inspirar y retener el aire durante unos segundos en los pulmones. Observar la tensión en el pecho. Espirar lentamente.*
- *Estómago: Tensar estómago, relajar lentamente.*
- *Cintura: Tensar nalgas y muslos. El trasero se eleva de la silla.*

**De tórax, abdomen y región lumbar** (estos ejercicios se hacen mejor sentado sobre una silla):

- *Espalda: Brazos en cruz y llevar codos hacia atrás. Notará la tensión en la parte inferior de la espalda y los hombros.*
- *Tórax: Inspirar y retener el aire durante unos segundos en los pulmones. Observar la tensión en el pecho. Espirar lentamente.*
- *Estómago: Tensar estómago, relajar lentamente.*
- *Cintura: Tensar nalgas y muslos. El trasero se eleva de la silla.*







## Anexo 6. Brochure de la presentación del programa

<b>PROGRAMA</b>			
<p><b>FASE 1 PSICOEDUCACIÓN</b></p> <p>Presentación de contenidos y normas para el desarrollo del taller.</p> <p>Presentación personal y expectativas respecto al taller.</p> <p>SESIÓN 1. Estrés aproximaciones y fundamentos</p> <p>SESIÓN 2. El estrés y el ambiente de trabajo</p> <p>SESIÓN 3. Factores laborales asociados al estrés.</p>			
<p><b>FASE 2 DESARROLLO</b></p> <p>SESIÓN 4 "Modelo ABC del comportamiento de Ellis"</p> <p>- A - Acontecimientos activadores.</p> <p>- B - Creencias y pensamientos sobre A</p> <p>- C - Consecuencias emocionales y conductuales</p> <p>- Beneficios del Modelo ABC, en la salud del trabajador</p> <p>SESIÓN 5: "Cogniciones y emociones asociadas al estrés"</p> <p>- Creencias irracionales de Ellis</p> <p>- Los 3 principios irracionales de Ellis.</p>			
		<p><b>FASE 3 INTERVENCIÓN</b></p> <p>- SESIÓN 6: "Técnicas para debatir cogniciones asociadas al estrés"</p> <p>- SESIÓN 7: "Manejo de emociones evocadoras de estrés"</p> <p>- SESIÓN 8" Técnicas de respiración para disminuir el estrés</p> <p>SESIÓN 9:" "La relajación como técnica para disminuir el estrés"</p> <p><b>FASE 4 ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN</b></p> <p>- SESIÓN 10:" ESTRATEGIAS EFECTIVAS DE COMUNICACIÓN EN EL TRABAJO.</p> <p>- SESIÓN 11:" APOYO SOCIAL EN EL TRABAJO"</p> <p>- SESIÓN 12:" EMPODERAMIENTO DEL TRABAJADOR"</p>	
			<p><b>PROGRAMA 1,2,3 FUERA ESS</b></p> <p>"Programa dirigido a personal de salud y administrativo de un centro de salud ocupacional."</p> <p>Facilitadora: Mary Cruz López Saldaña</p> <p>Junio del 2019</p>

<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>OBJETIVOS</b>	(Valdez, 2001)
<p>Los riesgos psicosociales que son entendidos como ciertas particularidades de los escenarios del trabajo que afectan la salud de los colaboradores, a través de elementos psicológicos y fisiológicos, que en suma derivan en estrés; merecen atención especial y oportuna, dado la influencia que tienen, en la productividad y eficacia de los trabajadores, quienes constituyen el eje central del desarrollo de una organización empresarial.</p> <p>El programa de riesgo psicosociales para disminuir el estrés relacionado con el trabajo, es un documento técnico y la vez científico, amparado en las leyes laborales (29783) y en los principios y fundamentos de la Psicología del Trabajo; que busca a manera global, mejorar la salud mental de los colaboradores y generar un efecto pivote para optimizar el desempeño de sus funciones y por consiguiente de la empresa en conjunto.</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se espera que el participante logre disminuir niveles de estrés.</li> </ul> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Se espera que al finalizar el programa, el participante logre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Psicoeducar su conocimiento del estrés, síntomas y consecuencias.</li> <li>Instruir en el conocimiento del estrés asociado al trabajo.</li> <li>Identificar eventos laborales que generan estrés en el trabajo.</li> <li>Comprender el funcionamiento del aparato cognitivo.</li> <li>Examinar cogniciones y emociones negativas asociadas al estrés</li> <li>Aprender a debatir cogniciones irracionales.</li> </ul> <p>Entrenar el autocontrol emocional para el manejo del estrés.</p>	<p>El punto de partida es lo que los y las participantes hacen, saben, viven y sienten; es decir, su realidad, su práctica. Mediante el diálogo de saberes, permite la construcción colectiva de aprendizajes, ya que se estimula la reflexión y búsqueda de alternativas de soluciones de las problemáticas que afectan la calidad de vida individual o colectiva.</p> <p>El programa posibilita la construcción de aprendizajes sobre la base de la capacidad y oportunidad que tienen las personas de reflexionar en grupo sobre sus propias experiencias. El proceso de aprendizaje se completa con el regreso a la práctica para transformarla, poniendo en juego los elementos adquiridos en el proceso.</p> <p>Se apunta a situar a los asistentes en todo momento, en el ámbito de su labor cotidiana y en las dificultades que deben manejar diariamente, mientras que se propicia el fortalecimiento de conocimientos, actitudes y habilidades.</p> <p>Se usarán técnicas grupales, metacognitivas, interactivas y vivenciales, que introduzcan a los participantes en situaciones de la vida cotidiana, proporcionando técnicas de afrontamiento para contribuir en el bienestar emocional y salud mental de los participantes.</p> <p>Las sesiones del programa se desarrollan mediante exposiciones interactivas, foros de debate, dinámicas, ejercicios prácticos y cuestionarios de auto evaluación, con el objetivo de estimular la reflexión y el autoanálisis.</p> <p>De esta manera, el participante logra incorporar de, una manera efectiva, herramientas analíticas y prácticas de la interacción personal desde su perspectiva comunicacional, atendiendo a sus propios intereses,</p>
	<b>METODOLOGÍA</b>	
	<p>El programa es una situación privilegiada de aprendizaje. Su propósito principal es reflexionar sistemáticamente sobre conocimientos, valores, actitudes y prácticas que se tienen sobre determinada problemática en un grupo o una comunidad y que se expresa en la vida diaria de cada persona participante.</p>	

## Anexo 8. Brochure de la Fase I del programa

<p><b>TEMA 3 : “FACTORES LABORALES ASOCIADOS AL ESTRÉS”</b></p> <p>El concepto estresor (desencadenante de estrés, factor de estrés) describe todas las cargas o exigencias externas que provocan una reacción de estrés: Un autobús que se ha perdido, una catástrofe natural, un accidente de coche, una enfermedad, una discusión familiar, la pérdida del empleo... la naturaleza propia de cada agente estresante es distinta.</p> <p>Una forma de identificar los estresores puede ser clasificarlos en tres grupos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ <b>Referidos a la organización:</b> Mal diseño del trabajo o ambiente inadecuado. Ejemplo: Conflicto y/o ambigüedad de rol, Clima laboral, etc.</li> <li>⇒ <b>Asociados al puesto de trabajo:</b> Inseguridad laboral, carga mental, control sobre la tarea, etc.</li> <li>⇒ <b>Relacionados con la persona:</b> la personalidad del trabajador juega un rol importante a la hora de valorar la amenaza. Algunos rasgos de personalidad pueden alimentar o aminorar la sensación de estrés e influir en nuestras estrategias de afrontamiento. Ejemplo: Control emocional, estabilidad emocional, capacidad de</li> </ul> 	<p><b>PROGRAMA 1,2,3 FUERA ES3</b></p> <p>“Programa dirigido a personal de salud y administrativo de un centro de salud ocupacional.”</p> <p>Facilitadora: Mary Cruz López Saldaña</p>  <p>Junio del 2019</p>
--	--

<p><b>PRIMERA FACE: “PSICOEDUCAR”</b></p> <p>En esta primera fase se pretende conocer definiciones exactas y reales referidas a la terminología “estrés” del mismo modo se espera que los participantes logren aclarar dudas respecto a este tema así como también eliminar prejuicios.</p> <p><b>I CONTENIDO:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estrés aproximaciones y fundamentos.</li> <li>2. El estrés y el ambiente de trabajo.</li> <li>3. Factores laborales asociados al estrés.</li> </ol> 	<p><b>TEMA 1 : “ESTRÉS APROXIMACIONES Y FUNDAMENTOS.”</b></p> <p>Definición Según Selye (1926), define al estrés como una: “<i>Respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda que sobre él se ejerce.</i>”</p> <p><b>Tipos de estrés:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ <b>Eu-estrés:</b> productivo y positivo, posibilita respuestas eficaces.</li> <li>⇒ <b>Diestrés:</b> destructivo, posibilita respuestas negativas como tensión o sufrimiento.</li> </ul> <p>Ante ésta situación el individuo puede responder con conductas de evitación o por el contrario con conductas de afrontamiento.</p> 	<p><b>TEMA 2 : “EL ESTRÉS Y EL AMBIENTE DE TRABAJO”</b></p> <p>La Comisión Europea (2000) afirma que el estrés laboral se caracteriza por la presencia de reacciones cognitivas, emocionales y conductuales a aspectos que provengan de la organización o de su entorno laboral.</p> <p><b>Tipos de estrés laboral:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ <b>Desgaste Profesional o Burn-out:</b> Es una variante grave del estrés laboral, les sucede a muchas personas para las que el trabajo se ha convertido en una fuente continua de angustia e insatisfacción.</li> <li>⇒ <b>Estrés Tecnológico:</b> Deriva de la implantación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el trabajo, o por el contrario cuando existe un déficit de recursos.</li> <li>⇒ <b>Estrés térmico:</b> producido por altas temperaturas o condiciones de trabajo</li> </ul> 
--	---	--

## Anexo 911. Brochure de la Fase II del programa

*¿Cómo sabemos si una creencia es racional o irracional?*

**CREENCIAS RACIONALES**

- Implica ser flexible y moderado . ser pragmático, ser lógico y basarse en la realidad.
- Implicará que nuestra forma de actuar será más **adaptable y mesurada.**

**CREENCIAS IRRACIONALES**

- Pensamientos **rígidos, extremos, ilógicos** y que **no** son consistentes empíricamente con la realidad.
- Eso dará lugar a emociones más extremas e insanas y nuestra **conducta** también estará más rígida y extremista

**5 PENSAMIENTOS IRRACIONALES FRECUENTES**

1. Si critico a alguien es porque debe de tener algo malo./ Si alguien me critica es porque algo malo debe de haber en mi.
- 2 .Siempre debo de buscar aprobación para sentirme bien conmigo mismo.
- 3.No intentare nada nuevo a menos que realmente sea bueno para ello.
- 4.Si me rechazan es porque debo de ser inferior.
- 5.Si me siento feliz en la vida, algo muy malo va a suceder y tendré que llorar.

---


Caso práctico: Identifica 3 pensamientos irracionales que surgen en un ambiente laboral.

- 1.
- 2.
- 3.

**PROGRAMA 1,2,3 FUERA ES3**

“Programa dirigido a personal de salud y administrativo de un centro de salud ocupacional.”

Facilitadora: Mary Cruz López Saldaña



Julio del 2019

**SEGUNDA FASE: “DESARROLLO”**

En esta segunda fase se pretende conocer las emociones y el papel que juegan al momento de tomar decisiones, las mismas que nos anticiparan una conducta racional o irracional. Del mismo modo se espera que los participantes logren identificar aquellas emociones asociadas al estrés, que nos afectan en nuestra calidad de vida y en la salud mental.

**I CONTENIDO:**

1. Modelo ABC del comportamiento de Ellis.
2. Emociones y cogniciones asociadas al estrés.



**TEMA 4 : “MODELO ABC DEL COMPORTAMIENTO DE ELLIS”**

Ellis desarrolló un modelo llamado ABC que explica cómo a partir de cualquier acontecimiento, podemos generar emociones saludables o dañinas, según qué interpretación hagamos de él.



**TEMA 5 : “EMOCIONES Y COGNICIONES ASOCIADAS AL ESTRÉS”**

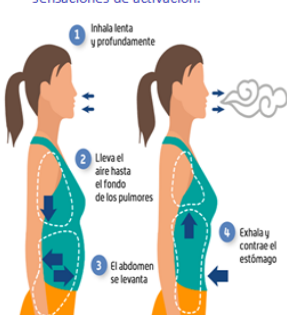

Las creencias pueden ser racionales o irracionales, desembocando en comportamientos o emociones deseados o no deseados como consecuencia.




En muchas ocasiones lo que sucede es que las personas no logran comprender del todo cómo interpretan los hechos los demás o incluso ellos mismos, y lo más visible son los comportamientos que esos nuevos sentimientos y pensamientos generan.

*¿Qué es lo que usted puede observar?*




Anexo 140. Brochure de la Fase III del programa

<p><b>TEMA 8: TÉCNICAS DE RESPIRACIÓN PARA DISMINUIR EL ESTRÉS</b></p> <p>Respirar de forma correcta ayuda a mejorar el funcionamiento de nuestro organismo y evidentemente mejora la productividad del ser humano.</p> <p>La técnica consiste en aprender a respirar de un modo lento: 8 o 12 respiraciones por minuto (normalmente respiramos entre 12 y 16 veces por minuto), no demasiado profundo y empleando el diafragma en vez de respirar sólo con el pecho.</p> <p><b>TIPOS DE RESPIRACIÓN:</b></p> <p>⇒ <b>Lenta y regular:</b> Todos hemos observado que cuando una persona duerme o está a punto de hacerlo respira de forma más lenta y regular de lo normal. Esto facilita que descendan las constantes vitales: el ritmo cardiaco, la tensión sanguínea, la tensión muscular. Por tanto, cuando estamos nerviosos, conviene respirar más lentamente.</p> <p>⇒ <b>Diafragmática:</b> Muchas veces, como hemos dicho, cuando respiramos llevamos el aire sólo hasta la zona media de los pulmones y la sangre se oxigena poco.</p>	<p>Cuando respiramos de forma superficial, el aire presiona las costillas y el pecho se mueve. Es más aconsejable intentar llevar el aire hasta la parte inferior de los pulmones para oxigenar la sangre de forma adecuada.</p> <p>Cuando hacemos esto, el diafragma se contrae, presiona el abdomen y este se eleva.</p> <p>⇒ <b>No demasiado profunda:</b> Es importante coger una cantidad de oxígeno suficiente para que nuestro cuerpo tenga la energía necesaria, pero tampoco conviene hiperventilar.</p> <p>* Practicar en situaciones en las que hiperventile o experimente las sensaciones de activación.</p> 	<p><b>PROGRAMA 1,2,3 FUERA ES</b></p> <p>“Programa dirigido a personal de salud y administrativo de un centro de salud ocupacional.”</p> <p>Facilitadora: Mary Cruz López Saldaña</p>  <p>Julio del 2019</p>
--	--	---

<p><b>TERCERA FASE</b></p> <p>En esta tercera fase se pretende proporcionar técnicas para intervenir el estrés a través de estrategias psicológicas comprobadas científicamente y respaldadas por diferentes organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud.</p> <p>Del mismo modo se espera que los participantes logren aprender dichas técnicas para su utilización dentro o fuera la institución en la que laboran y de ésta manera contribuir a la prevención del estrés.</p> <p><b>I. Contenido:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Técnicas para debatir cogniciones asociadas al estrés.</li> <li>2. Manejo de emociones evocadoras del estrés.</li> <li>3. Técnicas de respiración para disminuir el estrés.</li> <li>4. La relajación como técnica para disminuir el estrés.</li> </ol> 	<p><b>TEMA 6: TÉCNICAS PARA DEBATIR COGNICIONES ASOCIADAS AL ESTRÉS</b></p> <p>Uno de los descubrimientos más significativos de la terapia moderna es la función que tienen nuestros pensamientos.</p> <p>Al contrario de lo que se suele creer, los pensamientos no suelen ser la consecuencia de nuestras emociones.</p>  <p>Es más bien lo que pensamos sobre los acontecimientos lo que hace que sintamos y actuemos de determinadas formas.</p> <p>Es por ello necesario aprender técnicas para debatir pensamiento o creencias irracionales. El proceso propuesto toma en cuenta las siguientes etapas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>La evidencia:</b> ¿Es totalmente cierto este pensamiento? ¿En qué pruebas me baso? ¿Podría existir otra explicación u otra forma de pensar más realista? ¿Es un hecho probado científicamente?</li> <li>2. <b>La gravedad:</b> ¿Serían tan terribles las consecuencias? ¿Qué ocurriría si...? ¿A cuántas áreas de mi vida afectaría? ¿Podría encontrarme bien aun cuando esto sea así? ¿Hay otras personas a quienes les haya ocurrido y cómo lo han vivido?</li> <li>3. <b>La utilidad:</b> ¿Qué consecuencias tiene para mí pensar así? ¿Me ayuda a solucionar mis problemas? ¿Me hace sentirme bien?</li> </ol>	<p><b>TEMA 7: MANEJO DE EMOCIONES EVOCADORA DEL ESTRÉS</b></p> <p>La inteligencia emocional según Goleman:</p> <p>Es un constructo que nos ayuda a entender de qué manera podemos influir de un modo adaptativo e inteligente tanto sobre nuestras emociones como en nuestra interpretación de los estados emocionales de los demás.</p> 
---	--	--

## Anexo 11. Brochure de la fase IV del programa

<p><b>TEMA 11: APOYO SOCIAL EN EL TRABAJO</b></p> <p>El apoyo social es una serie de recursos psicológicos (proveniente de otras personas) que son significativas para un individuo y que lo hacen sentirse estimado y valorado. Esto permite que las necesidades sociales básicas de un individuo sean satisfechas por medio de la interacción con otros.</p> <p>En esa misma línea, el portal Universia comparte una lista con las razones más importantes por las que el trabajo en equipo es muy necesario.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Otorga empoderamiento a cada uno de los miembros, eliminando los obstáculos que pueden impedirles hacer sus tareas correctamente.</li> <li>* Promueve estructuras de trabajo más flexibles y con menos jerarquía.</li> <li>* Impulsa el trabajo multidisciplinario, sobre todo donde hay divisiones organizacionales.</li> <li>* Fomenta la responsabilidad y la capacidad de respuesta al cambio.</li> <li>* Promueve el sentido de logro, la equidad y la</li> </ul> 	<p><b>TEMA 12: EMPODERAMIENTO DEL TRABAJADOR</b></p> <p>El empoderamiento es un término que describe la mentalidad de responsabilidad, capacidad y autonomía de un empleado.</p> <p><b>Describe 3 fortalezas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. _____</li> <li>2. _____</li> <li>3. _____</li> </ol> <p><b>Describe 3 debilidades</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. _____</li> <li>2. _____</li> <li>3. _____</li> </ol> <p>¿Qué valor crees que te representa y por qué?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p><b>PROGRAMA 1,2,3 FUERA ES3</b></p> <p>“Programa dirigido a personal de salud y administrativo de un centro de salud ocupacional.”</p> <p>Facilitadora: Mary Cruz López Saldaña</p>  <p>Julio del 2019</p>
--	---	--

<p><b>Anexo 19. Lista de cotejo</b></p>		
<p><b>CUARTA FASE: ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN</b></p> <p>En esta cuarta y última fase se pretende manifestar estrategias psicolaborales que actúan a manera de prevención con el objetivo de que el participante logre utilizarlas en su área de trabajo y de ésta manera contribuir a un ambiente laboral saludable y con el apoyo de compañeros de trabajos.</p> 	<p><b>TEMA 10: ESTRATEGIAS EFECTIVAS DE COMUNICACIÓN</b></p> <p>En esta vida casi todo es comunicación. Comunicamos cada día y a cada momento. Durante muchos momentos del día estamos tratando de conseguir algo a través de la comunicación, de ahí que sea tan importante una comunicación efectiva por nuestra parte que nos ayude a conseguir los objetivos que deseamos...</p> <p>Lo primero que tenemos que tener en cuenta, es que cuando comunicamos queremos algo, es decir tenemos una intención. No se comunica porque sí, se comunica con un fin concreto.</p> <p>⇒ <b>Estilo de comunicación asertivo</b></p> <p>Buscan en la comunicación soluciones satisfactorias para ambas partes sin ninguna intención de manipulación. En definitiva, se sienten relajadas y con control ante la situación, lo cual facilita la comunicación. Se gustan a sí mismos y gustan a los demás. Estas personas suelen utilizar mensajes “yo”, es decir, mensajes como pueden ser: “yo opino”, “yo creo”, “yo deseo”.</p> 	<p>⇒ <b>Estilo de comunicación agresivo</b></p> <p>En ningún momento se tiene en cuenta los derechos que deben tener los demás y su lenguaje suele tener un exceso de expresiones tales como: “tienes que...”, “debes de...”, “no te voy a permitir que...”, interrumpiendo el discurso de la otra persona y dando órdenes. Su comportamiento es de tipo</p>  <p>egocéntrico..</p> <p>⇒ <b>Estilo de comunicación pasivo o inhíbido:</b></p> <p>Suelen estar dudosos en relación a sus intervenciones en la comunicación con otras</p> 

*Anexo 1222. Lista de cotejo*

**LISTA DE COTEJO**

**N° de sesión:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_

**Denominación de la sesión:** \_\_\_\_\_

**N° de participantes:** \_\_\_\_\_ **Duración:** \_\_\_\_\_

**Objetivo de la sesión:** \_\_\_\_\_

<b>Indicadores</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
Los colaboradores asisten de manera puntual a la sesión y permanecen hasta su finalización.		
Los colaboradores su muestran motivados para participar de la sesión.		
Los colaboradores participan de la sesión de manera activa.		
Los colaboradores hacen preguntas durante la sesión.		
Los colaboradores entienden las consignas de la sesión.		
Los colaboradores se muestran comprensivos con el lenguaje empleado durante el desarrollo de la sesión.		
Los colaboradores se encuentran satisfechos con la sesión.		
Los colaboradores interrumpen el desarrollo de la sesión.		
Se cumple con los tiempos y etapas de la sesión.		
Se logra desarrollar todas las actividades planificadas.		
El material preparado facilita el desarrollo de la sesión.		
Las guías de sesión posibilitan el desarrollo de la misma.		
Se cumple con el objetivo de la sesión		

**Responsable:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_

*Anexo 13. Encuesta de valoración de los participantes.*

**ENCUESTA DE VALORACIÓN**

**N° de Sesión:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Sexo:** \_\_\_\_\_

**Facilitadora:** \_\_\_\_\_

- 1. Valore cuan satisfecho de encuentra con... tome en cuenta puntuaciones de 1 al 5. Siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho.**

La sesión: \_\_\_\_\_

Los materiales: \_\_\_\_\_

La dinámica: \_\_\_\_\_

El tema abordado: \_\_\_\_\_

El mobiliario: \_\_\_\_\_

El ambiente: \_\_\_\_\_

- 2. Califique la participación de la facilitadora durante la sesión. Siendo 1 muy mala y 5 muy buena.**

Con la exposición: \_\_\_\_\_

Con el lenguaje utilizado: \_\_\_\_\_

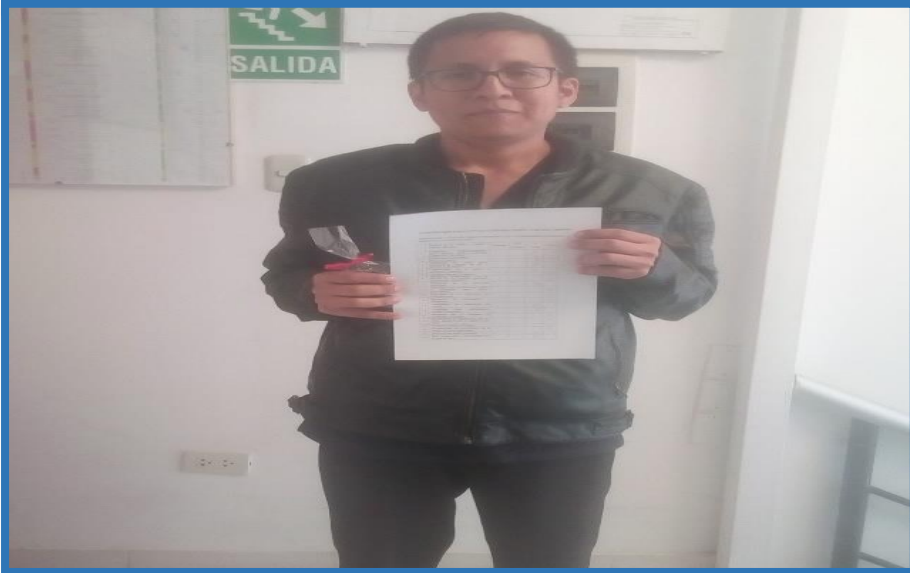
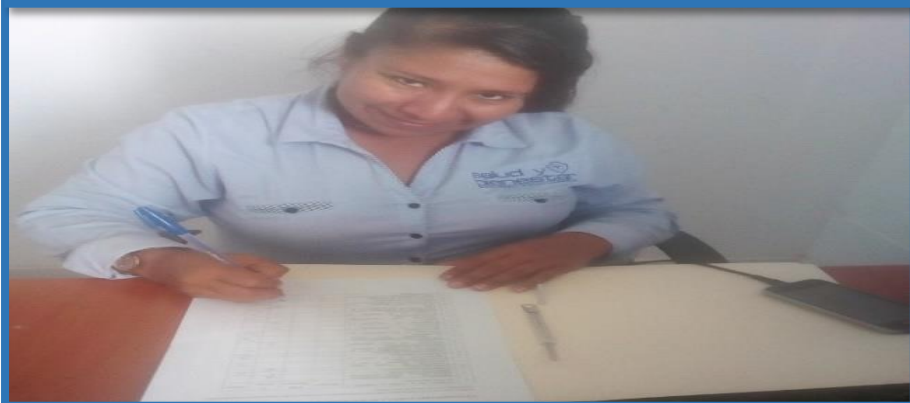
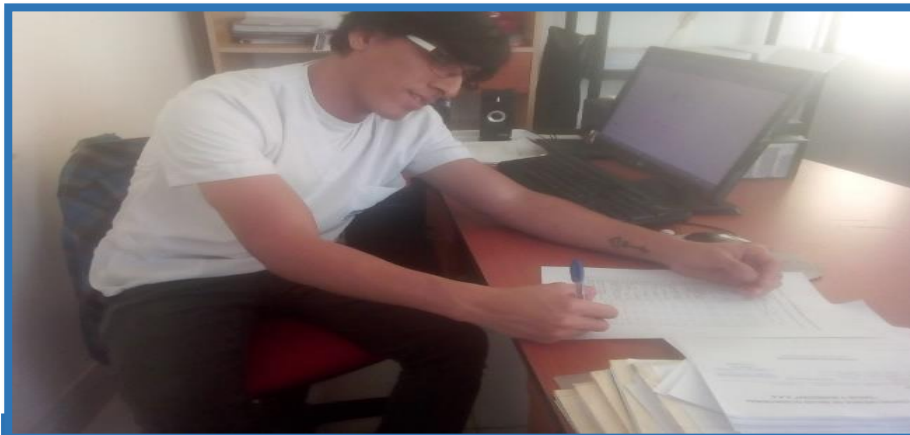
Con las técnicas utilizadas: \_\_\_\_\_

Con la forma en que despeja las dudas: \_\_\_\_\_

- 3. Que sugerencias puede dar para el desarrollo de las siguientes sesiones.**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Anexo 14. Fotos de la aplicación del pre test**



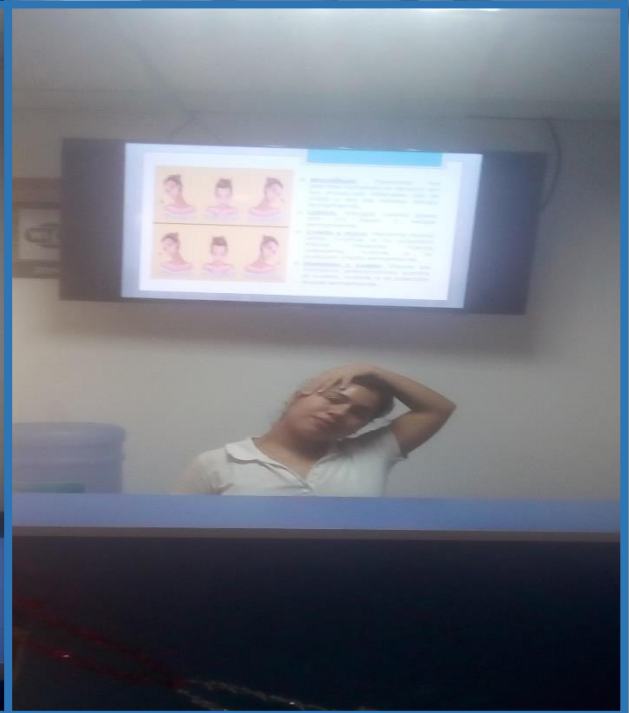
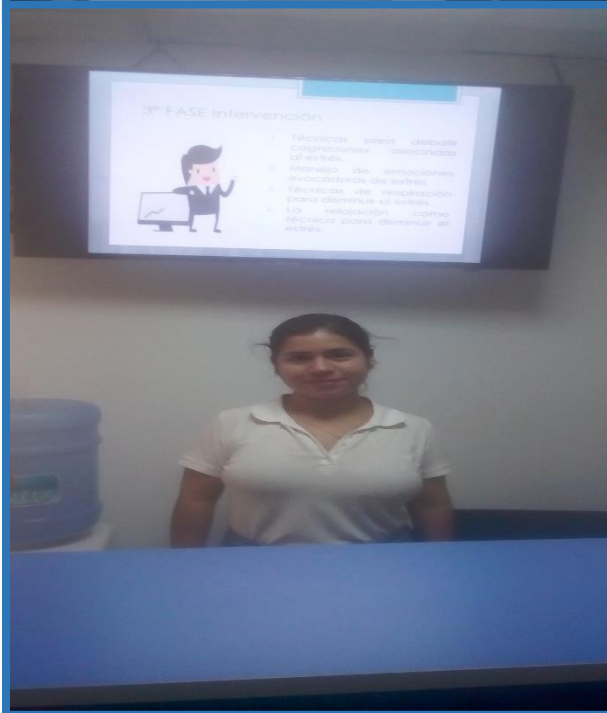


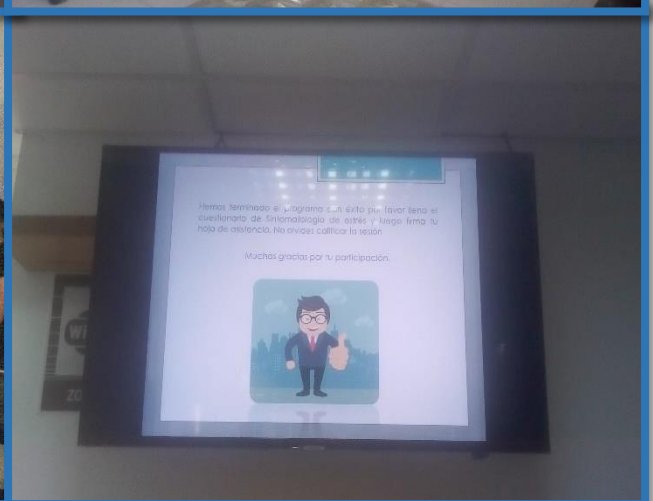
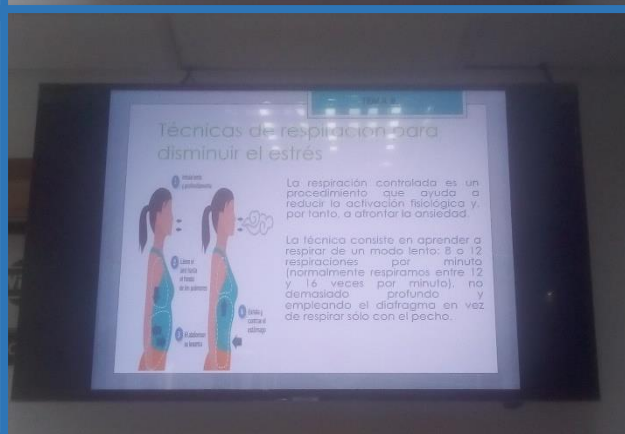
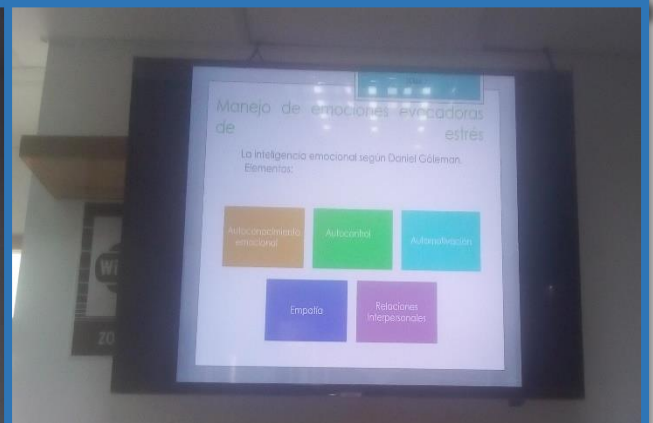
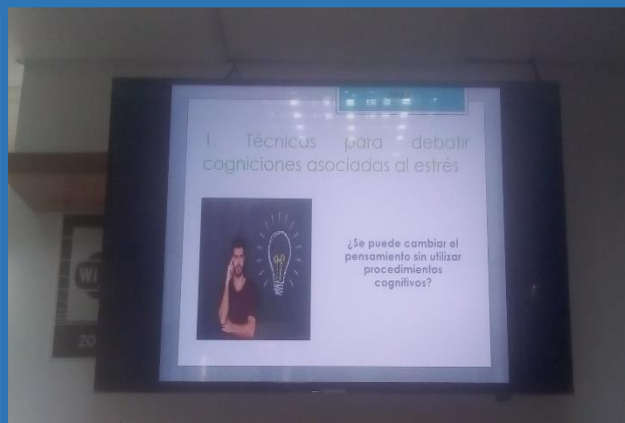
**Anexo 15.** Fotos de la aplicación de asistentes recibiendo material.



Anexo 1631. Fotos de colaboradores participando del Programa.







**Anexo 17.** Fotos de la aplicación del posttest a los asistentes.

