



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Programa de bienestar psicológico para disminuir el estrés laboral en los colaboradores
de la I.E. N°10058 – “Medalla Milagrosa”, Ferreñafe.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORAS :

Aguilar Zurita, Mayra Analy (**ORCID:** 0000-0002-4145-5541)

Fernández Prada, Carmen Julissa (**ORCID:** 0000-0001-6329-3566)

ASESORES :

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

Mg. Pajares Chunga, Luis (**ORCID :** 0000-0002-6424-9695)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN :

Habilidades Gerenciales

CHICLAYO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios, por haberme dado la fortaleza, sabiduría y fe, para lograr mis propósitos y enfrentar de manera fructífera cada obstáculo; a mis amados padres por su esfuerzo, paciencia, confianza y sobre todo su amor incondicional, a mis hermanos por motivarme y apoyarme a lograr mis propósitos.

Mayra Analy Aguilar Zurita

A Dios, quien me ha brindado fortaleza para enfrentar aquellos obstáculos que me ha puesto la vida y salir airoso de ellos mediante mis objetivos. A mis padres, quienes me apoyaron en todo momento de mi carrera universitaria, a mi esposo e hijo quienes me motivaron cada día a seguir luchando por mis sueños, a mis hermanos quienes siempre están a mi lado.

Carmen Julissa Fernández Prada

Agradecimiento

A Dios, por ser nuestra guía, y llevarnos por el buen camino, por brindarnos mucha sabiduría y fortaleza en este proceso tan fructífero, saliendo airoso en todo momento.

Asimismo, a nuestros padres por inculcarnos buenos valores y enseñarnos a nunca darnos por vencidos a pesar de los obstáculos, por el apoyo incondicional en el transcurso de nuestra carrera universitaria.

A nuestros docentes que formaron parte de este proceso tan maravilloso; finalmente, un agradecimiento muy especial a nuestros asesores, Roxana Lilian Paredes López y Luis Chunga Pajares, por su enseñanza, paciencia y motivación en el desarrollo de este proyecto.

Las autoras.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
II. MÉTODO.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1. Tipo y diseño de investigación:.....	¡Error! Marcador no definido.
2.2. Operacionalización de variables.....	¡Error! Marcador no definido.
2.3. Población, muestra y muestreo.....	¡Error! Marcador no definido.
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	¡Error! Marcador no definido.
2.6. Aspectos éticos.....	¡Error! Marcador no definido.
III. RESULTADOS.....	¡Error! Marcador no definido.
IV. DISCUSIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
V. CONCLUSIONES.....	¡Error! Marcador no definido.
VI. RECOMENDACIONES.....	¡Error! Marcador no definido.
REFERENCIAS	39
ANEXOS	43
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	175
Reporte de Turnitin	176
Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV	177
Autorización de la versión final del trabajo de investigación	179

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de variables.	16
Tabla 2 Nivel alcanzado del pre test de la variable Estrés General.	21
Tabla 3 Nivel alcanzado del pre test de las dimensiones de Estrés Laboral.	22
Tabla 4 Programa de Bienestar Psicológico.	23
Tabla 5 Nivel alcanzado del post test de la variable Estrés General.	25
Tabla 6 Nivel alcanzado del post test de las dimensiones de Estrés Laboral.	26
Tabla 7 Nivel alcanzado del pre y post test de la variable Estrés General.	27
Tabla 8 Resultados del pre y post test de la Dimensión Estrés a Nivel Organizacional.	29
Tabla 9 Resultados del pre y post test de la Dimensión Estrés a Nivel Individual.	30
Tabla 10 Resultados del pre y post test de la Dimensión Estrés a Nivel de Entorno.	31
Tabla 11 Contrastación de Hipótesis.	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel alcanzado del pre test de la variable Estrés General.	21
Figura 2. Nivel alcanzado del pre test de las dimensiones de Estrés Laboral.	22
Figura 3. Nivel alcanzado del post test de la variable Estrés General.	26
Figura 4. Nivel alcanzado del post test de las dimensiones de Estrés Laboral.	27
Figura 5. Nivel alcanzado del pre y post test de la variable Estrés General.	28
Figura 6. Resultados del pre y post test de la Dimensión Estrés a Nivel Organizacional. ...	29
Figura 7. Resultados del pre y post test de la Dimensión Estrés a Nivel Individual.	30
Figura 8. Resultados del pre y post test de la Dimensión Estrés a Nivel de Entorno.	31

RESUMEN

Al analizar la problemática existente en la I.E. “Medalla Milagrosa”, que fue las malas relaciones laborales, la recarga laboral, comunicación deficiente, problemas familiares y del entorno, entre otros; haciendo referencia a la variable estrés laboral, cuyo propósito fue demostrar que el Programa de Bienestar Psicológico disminuirá el estrés laboral en los colaboradores de la I.E. N° 10058 – “Medalla Milagrosa”, Ferreñafe. Teniendo una población de 37 colaboradores, donde se trabajó con una muestra de 21, seleccionados a través del muestreo no probabilístico, por conveniencia, a su vez, se trabajó con el método científico, estadístico y holístico. La investigación es de diseño experimental en el nivel preexperimental, tipo de investigación aplicada. La técnica de encuesta utilizada fue un cuestionario para el estudio de la variable de estrés laboral el cual contiene 19 ítems, bajo la teoría de Robbins adaptada por Chiavenato quien considera tres dimensiones de gran importancia como estrés a nivel organizacional, estrés a nivel individual y estrés a nivel entorno. La validación del instrumento fue a través del juicio de expertos, asimismo la confiabilidad del cuestionario se realizó a través del coeficiente Alfa de Cronbach, con resultado de 0.808; en efecto, para demostrar la eficacia del programa se utilizó la prueba no paramétrica de Wilcoxon, indicando que el Programa de Bienestar Psicológico tuvo una significancia de 0,05 ($p_valor = ,002 < 0,05$), donde se demostró la efectividad del programa. Se concluye que el programa de Bienestar Psicológico disminuyó el estrés laboral en los colaboradores de la Institución Educativa “Medalla Milagrosa”.

Palabras clave: Programa de bienestar psicológico, estrés laboral, colaboradores, organización, trabajo.

ABSTRACT

When analyzing the problem existing in the I.E., "Medalla Milagrosa", which was the bad labor relations, work recharge, poor communication, family and environmental problems, among others; referring to the variable work stress, whose purpose was to demonstrate that the Psychological Welfare Program will reduce work stress among employees of the I.E. N° 10058 - "Medalla Milagrosa", Ferreñafe. Having a population of 37 collaborators, where we worked with a sample of 21, selected through non-probabilistic sampling, for convenience, in turn, we worked with the scientific, statistical and holistic method. The research is experimental design at the pre-experimental level, type of application research. The survey technique used was a questionnaire for the study of the labor stress variable which contains 19 items, under the theory of Robbins adapted by Chiavenato who considers three dimensions of great importance as stress at the organizational level, stress at the individual level and stress at the environment level. The validation of the instrument was through expert judgment, also the reliability of the questionnaire was carried out through Cronbach's alpha coefficient, with a result of 0.808; indeed, to demonstrate the effectiveness of the program, the non-parametric Wilcoxon test was used, indicating that the Psychological Welfare Program had a significance of 0.05 ($p_value = .002 < 0.05$), where the effectiveness of the program was demonstrated. It is concluded that the Psychological Welfare program reduced work stress among employees of the "Medalla Milagrosa" Educational Institution.

Keywords: Psychological well-being program, work stress, collaborators, organization, work.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día el bienestar psicológico en el medio laboral es muy valioso, pues nos permite desarrollar nuestro potencial y alcanzar una forma o estilo de vida adquirido; sin embargo, no todos hemos aprendido a adaptarnos a las tensiones que nos puede generar el mundo laboral, cayendo en una profunda crisis. Actualmente, el escenario profesional, es visto como un ambiente estresante, teniendo un alto impacto en la psicología laboral. Algunos pueden tolerar y confrontar estas situaciones, sin embargo, otros no, lo que depende de ciertas características, como pueden ser de género, edad, antigüedad laboral; pero también, de otros factores como los psicosociales.

La OMS (2005), supone que actualmente el estrés organizacional, se puesto en evidencia como una epidemia mundial. Tanto así que se considera como el único peligro ocupacional que logra afectar el comportamiento del trabajador, iniciando con una variación negativa del estado de salud, reducción del rendimiento, mayor generación de malestares, dolores, sufrimiento y accidentes. A su vez, la ISO 45001, alude que, el estrés laboral, se produce propiamente en las sociedades que cuentan con un cierto nivel de desarrollo, donde prevalece la actividad industrial, y se origina una creciente presión en su ambiente de trabajo, produciendo congestión física y/o mental, generándose múltiples consecuencias para el trabajador, ya que no sólo perturban su salud, también su entorno más cercano.

Por lo antes mencionado, dentro de la realidad problemática internacional, la EU-OSHA en el año 2012, revela que, en el mundo, el estrés organizacional resulta ser uno de los riesgos más grandes que perturba a las personas. Se estima que afecta entre el 5% y 10% al trabajador en los países avanzados. Mientras que, el 20% y el 50% están afectados por enfermedades laborales en países manufacturados. Para la OIT (2014), las enfermedades ocupacionales están vinculadas al estrés, ya que generar una pérdida económica de alrededor de 1,25 billones de dólares del PIB mundial. También, señala que el estrés se relacionada con cada actividad que le asigna la empresa al trabajador, ya sea por el diseño de las tareas y las relaciones interpersonales, además se genera cuando dentro del trabajo se exige más que capacidad, necesidades o recursos de un colaborador, asimismo, al no tener las capacidades de los colaboradores no hacen frente a dichas exigencias.

Por ello, es necesario comprender que en el entorno laboral la presencia de enfermedades perjudica la armonía entre lo que un individuo piensa, siente y hace. LA OMS (2013), señala que la estabilidad mental es una etapa de comodidad y/o bienestar, en donde una persona se hace consciente de todas sus capacidades, siendo capaz de confrontar las diferentes situaciones que se presentan en el día a día, pudiendo ocuparse de manera productiva, y aportando con ello a su comunidad. Se deduce que el bienestar psicológico, es una apreciación intrínseca del ser humano entendida desde un nivel en el que un individuo valora su vida; esta involucra en su conducta, decisiones, cambios emocionales y afectos, tanto negativos como positivos. En la actualidad, el entorno de trabajo se está transformado en un ambiente de competitividad y exigencia, obteniendo diversas inconformidades en las instituciones en las que los colaboradores ejercen su labor, las cuales limitan el desarrollarse profesional y personal, estimulando el surgimiento de trastornos mentales, el cual es uno de los más frecuentes en la población productiva, generando así afectaciones en el bienestar psicológico.

El punto de debate de nuestro trabajo de investigación, es como minimizar el estrés laboral, de los colaboradores, quienes se encuentran trabajando en una institución educativa, expuestos a una serie de factores, cómo: trabajo extra en tiempo de ocio, cargas de trabajo excesivas, relaciones interpersonales débiles, mala comunicación con los compañeros de trabajo, además de otras consecuencias desarrolladas por el propio trabajo; el mismo que influye conjuntamente en la satisfacción que el subordinado concibe por el trabajo que ejerce y de qué manera influye en su bienestar psicológico, entorno laboral, familiar y social. Entonces, de aquí surge la idea del desarrollo de un programa de bienestar psicológico.

Podemos decir, que el estrés laboral está relacionado con el estar satisfecho laboralmente lo que involucra un vinculado de asociado de actitudes, además tiende a incrementar la tendencia valorativa de las personas durante el entorno laboral, ya que está involucrado directamente con el comportamiento de cada persona, y sobre todo en las metas que se propone la organización. En el contexto organizacional, se debate mucho acerca del estrés laboral, conceptualizándolo como un fenómeno que perturba a una elevada cantidad de trabajadores a lo largo de las industrias del mundo, además, genera un alto costo económico, psicosocial y personal.

En el contexto nacional, El diario Uno (2018), refiere que, según estudios realizados, un 70% de trabajadores peruanos sufren de estrés debido a amplias jornadas de trabajo, carga laboral, intranquilidad por su situación financiera, y sobre todo la ausencia de ejercicio, indicadores esenciales. De ello se obtuvo que el 29% de individuos que sufren o han sufrido estrés laboral no saben qué acciones tomar y el 89% afirma que sus centros laborales no toman medidas para luchar contra este malestar, puesto que, no toman en cuenta la salud y bienestar de sus trabajadores. Además, las indicaciones que se suelen presentar son: dolencias de espalda, ansiedad, depresión, disminución de masa corporal o viceversa, caída de cabello y en casos verdaderamente extremos hasta la muerte a consecuencia de paro cardíaco. Ocho de cada 10 colaboradores lo padecen.

Por esta razón, es preciso entender por Salud, a un estado de completo bienestar, equilibrio físico, social y psicológico, que se da en el proceso de vida del ser humano. Se presume que este proceso va a depender mucho de la persona, también de las diversas situaciones y oportunidades concretas que este encuentre en el medio sociocultural que facilitan o dificultan este estado. La consecuencia se traduce en bienestar mental donde existe la ausencia de enfermedades físicas y psíquicas; por esta razón se contextualizó dicho proyecto en una I.E. ubicada en la provincia de Ferreñafe, que brinda servicio educativo a nivel primario, por más de 50 años, la cual actualmente cuenta con 37 colaboradores, quienes están propensos a desencadenar una enfermedad de estrés laboral, puesto que a observación, los trabajadores presentan sobrecarga laboral, demanda del mismo, malas relaciones interpersonales, desbalance de esfuerzo – recompensa, lo que genera un ambiente laboral inadecuado y que podría conllevar a diversas enfermedades profesionales en un futuro.

Para argumentar esta investigación se ha considerado algunos antecedentes internacionales y nacionales, según las variables de estudio. Olivo (2017), nos ofrece en su estudio cuyo objetivo fue decretar la relación del estrés organizacional con el bienestar psicológico de los profesores. En esta investigación, de tipo correlacional, cuantitativo y bibliográfico, se trabajó con una población de 35 docentes, donde se utilizó los cuestionarios de la organización internacional de trabajo y la organización mundial de salud de estrés organizacional y el de Ryff de Bienestar Psicológico. Finalmente se concluye que, mediante la aplicación del cuestionario de estrés laboral se obtuvo como conclusión, que el 45.71% del

total de personas encuestadas tuvieron estrés, el 17,14% de estos tiene poco nivel de estrés, el 28.57% y el 8.57% representan un nivel intermedio y alto de estrés. Por otro lado, se empleó el cuestionario de Ryff asociado al Bienestar Psicológico, y al momento de aplicarlo, se obtuvo que el 45.71%, el 31.42% y el 22.85% presentaron un nivel bajo, medio y alto respecto al bienestar psicológico.

A su vez, García (2016), realizó un estudio, con el objetivo de investigar el estrés organizacional en los colaboradores del área administrativa y personal de una universidad. Dicha investigación es de tipo descriptivo, correlacional y transversal. La población que manejó estuvo formada por 607 personas, así mismo con una muestra de 229 colaboradores, donde se concluyó, que las condiciones de trabajo está asociado al riesgo de propiciar la enfermedad, pues se detectó que existe más probabilidad en el personal de cargos administrativos sean más propensos a desarrollar enfermedad física-mental, comparado con otros cargos de trabajadores, al igual que con la relación organizacional, pero no con el resto de las características analizadas.

Asimismo, Enríquez (2015) en su investigación; mostró interés en establecer la influencia del estrés laboral en la satisfacción de los colaboradores del centro de idiomas. Su investigación fue de tipo correlacional con un diseño no experimental y tuvo como población a todos los colaboradores del centro de Idiomas, trabajando con una muestra de 45 personas. Se logró concluir que, hay niveles de estrés en la cual inciden directamente en la satisfacción de los trabajadores. Teniendo como recomendación que se debe evaluar y contralar periódicamente en los niveles de estrés para que pueda aumentar la satisfacción personal y su bienestar.

Además, Flórez (2014) manifestó estudiar las relaciones entre los indicadores de peligro psicosocial intraorganizacional y extra organizacional y estrés laboral de los colaboradores de ciertas entidades dedicadas a la producción. Su investigación fue de tipo cuantitativo y cualitativo, así como de orden descriptivo correlacional con un diseño no experimental. La población estuvo constituida por seis empresas de producción, trabajando con una muestra de 343 colaboradores, 56 del área administrativa y 287 operarios. Finalmente se concluyó que hay una relación altamente significativa entre el estrés laboral y las dos condiciones, lo

cual se refiere del hecho que todas las dimensiones que estudiaron presentaron una relación proporcional.

Por otro lado, referente al ámbito nacional, citamos a Tualombo (2018), quien estableció como objetivo en su investigación, comparar la existencia de una relación entre el bienestar psicológico y el estrés organizacional de la plana docente. La cual se desarrolló a través de un diseño no experimental y de tipo transversal, constituyendo su población alrededor de 203 docentes (varones y damas), comprendida sus edades entre los 22 a 62 años; además, manejo un muestreo no probabilístico intencional. concluyendo que, las variables de estudio estuvieron relacionadas de manera negativa media baja ($\rho = -0,301$ $0.01 > p$); lo que significa que, al tener un elevado nivel de estrés en el trabajo, este generará un bajo bienestar psicológico en el personal docente de nivel superior.

Asimismo, para Ibáñez & Yauli (2017), en su investigación, buscó plantear la relación que existe entre el bienestar psicológico y el estrés organizacional de los colaboradores de la organización CIRSA, ubicada en la región arequipeña. Para ello, como metodología, se empleó el diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, y de tipo correlacional transversal. El objeto de estudio estuvo constituido por todo el personal de la organización, trabajando con una muestra de 130 trabajadores, siendo 98 varones y 32 damas, teniendo sus edades comprendidas entre los 20 a 25 años. Tuvo un muestreo “no probabilístico”. Haciendo uso de la encuesta de Cooper, la cual tiene como fin el analizar el nivel de estrés laboral, la encuesta BIPSI-A, con la cual se pudo medir el nivel de satisfacción a nivel psicológico de la muestra. Concluyendo que, hubo no hubo relación entre el bienestar psicológico y el estrés organizacional de los colaboradores, lo que significa si hay mayor estrés se generará mitigación del bienestar psicológico.

En tal sentido, para Ortega & Quispe (2016), el propósito de su estudio fue, definir si la existencia significativa entre estrés laboral, bienestar psicológico y satisfacción en el trabajo de los trabajadores pertenecientes al rubro de salud; como metodología, se empleó el diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional transversal y un enfoque cuantitativo. Como muestra se empleó a 114 colaboradores, con sus edades comprendidas entre los 22 a 69 años. Se emplearon 3 cuestionarios, el de Cooper acerca de estrés laboral, otro acerca del bienestar laboral “BIEPS-A” y uno de satisfacción laboral. Teniendo como resultado que la

relación entre los niveles de estrés y el grado de satisfacción tuvieron, según Pearson, una correlación moderada $r = 0.512$ y una positiva significancia del 0.00. Y con respecto a los niveles de estrés y el bienestar psicológico, se obtuvo que estos tuvieron una significancia alta moderada con $p = 0.00$ y $r = 0.581$, llegando a la conclusión que existe una fuerte relación entre las variables de la investigación. También, Cabrera (2017) con su estudio, buscó establecer la correlación entre las estrategias de afrontamiento y el bienestar psicológicos entre los usuarios del puesto de salud. El diseño de investigación que utilizó es el correlacional, lo cual dicha población está constituida por 2 979, teniendo una muestra aleatoria simple de 341 usuarios. Llegando a la conclusión, que existe correlación estadística, que se encontró entre 0,395 a 0,139, considerándose baja. Respecto al bienestar psicológico, se evidenció que la población alcanzó un nivel medio de bienestar en las dimensiones de aceptación, control, vínculos y proyectos. Las tácticas manejadas por la exploración de soporte social por motivos instrumentales, así como el aplazamiento del afrontamiento y los pocos utilizados desapegos intelectuales, así como orientar y liberar emociones.

Por consiguiente, es de vital importancia definir las variables en las que se ha de centrar este trabajo de investigación, se tiene como variable independiente al Programa de Bienestar Psicológico y como variable dependiente al Estrés laboral. De esta manera, para argumentar esté estudio, citaremos autores que respalden dichas teorías, por consiguiente, la variable **Bienestar Psicológico** es definida por, Ryff (1989), como un estado donde el ser humano tiene un funcionamiento adecuado, lo cual tiene la capacidad de desarrollo y autorrealización, como indicadores psicológicos generando emociones saludables y agradables.

Por otro lado, Castro (2004), infiere que el bienestar psicológico son las cualidades internas y externas, en el cual los individuos son calificados, de acuerdo el criterio de cada individuo, como buenos o malos; siendo influenciados de manera directa por el entorno en el que conviven. De acuerdo con lo mencionado por este autor, podemos manifestar que el entorno es uno de los factores principales que influye en la percepción de cada individuo, esto conlleva a tener una valoración tanto positiva como negativa de su bienestar psicológico. En consecuencia, una de las teorías para este estudio, tuvo como precedente la psicología positiva, la misma cuyo propósito es comprender, por intermedio de investigaciones científicas, aquellos procesos que hallan a los rasgos, cualidades y sentimientos reales del

individuo. La misma que incita a la mejora de capacidades y a una orientación preventiva (Vera, 2017, p.125). En tal sentido, la psicología positiva pretende ayudar a entender mejor la psique del ser humano, de esta manera para beneficiar la sanación de las dificultades de la salud mental, para así obtener una vida de calidad y bienestar, bajo la metodología científica.

Asimismo, Vásquez & Hervás (2009), conceptualizan y mencionan que la psicología positiva es una disciplina en la cual la persona está satisfecha, se siente autorrealizada con su vida, generando un incremento en su productividad laboral, estimulando sus recursos propios, contribuyendo al desarrollo de los seres humanos. Por lo tanto, la primera teoría que respalda dicha investigación es, la teoría Multidimensional del Bienestar Psicológico de Carol Ryff. Ryan y Deci (2000), donde se menciona que los estudios sobre el bienestar psicológico proveniente de la psicología positiva se distinguen en dos grandes tradiciones: una asociada a la felicidad (hedónica) que engloba el estar, sentirse bien y la (eudemónica) que está vinculada al desarrollo potencial de sus capacidades, así como la evaluación de la vida que lleva.

Por lo tanto, Ryff (1989), elaboró un atractivo modelo el cual se centra en el bienestar psicológico, considerándose como una de las teorías más brillantes por exponer el bienestar humano de modo factorial, donde se indica las características de conservar niveles óptimos de bienestar y el modo de afrontar los retos vitales con esfuerzo a fin de lograrlo. Además, descarta los estados hedónicos, ya que este modelo muestra el factor de bienestar en sí mismo y no un predictor de bienestar. El aporte del modelo teórico multidimensional de Ryff es que señala que al crear una escala que permiten operacionalizar las dimensiones de manera cognitiva y afectiva e identificar las cualidades o fragilidades de un buen funcionamiento psicológico.

Por consiguiente, Ryff y Keyes (1995), determina mediante un análisis factorial en la población adulta norteamericana, seis dimensiones, cada una de ellas se relaciona con mayor satisfacción vital personal y son las siguientes: *Relaciones Positivas*, que tiene como objetivo tener relaciones sociales estables y de calidad, donde se brinda la confianza, empatía, con la capacidad de amar a través de afectividad madura. Así como el estado mental óptimo se adquiere con relaciones estables y positivas de lo contrario se desencadenará sentimientos de frustración, cuando tienen dificultades de permanecer en compromisos sociales. La segunda

dimensión es la *Autoaceptación*, que es el grado en que el individuo se siente bien consigo mismo, por ende, está fundamentada sobre el autoconocimiento y es consciente de sus actos personales, así como de su personalidad ya que conocen sus limitaciones, es por ello que, está relacionada a la independencia (Ryff, 1989). Otra dimensión es la *Autonomía*, donde se evalúa la capacidad del ser humano de ser independiente en cualquier contexto social. Las personas con elevado nivel de autonomía resisten de manera óptima a la presión social, logrando auto regular su conducta. (Domínguez, 2014).

La cuarta dimensión es *Dominio del Entorno*, consiste en la destreza individual para dar origen a ambientes positivos, indicando que los individuos con un dominio alto del área dando origen a una sensación mayor de control frente al entorno y sintiéndose aptos para tomar acciones en la sociedad de la cual son parte; así mismo aprovechar las oportunidades que éste ofrece y la habilidad de cambiar los entornos de acuerdo con los valores y necesidades personales. También está la dimensión de *Crecimiento Personal*, que evalúa la capacidad de la persona al generar las condiciones idóneas para el desarrollo de sus potencialidades y seguir creciendo como individuo. Por lo cual provee las condiciones adecuadas y con ello alcanzar el máximo grado, así califica el crecimiento de una persona (Maslow, 2016). Finalmente, tenemos el *Propósito en la Vida*, esta dimensión se encuentra relacionada con la necesidad de entretener sus actividades actuales con los propósitos claros y ser competente en definir sus objetivos vitales hacia el futuro. Es el indicador de que la existencia de los objetivos y el significado de estos se relaciona altamente con el bienestar y la motivación para desarrollarse (Ryff y Keyes, 1995).

En cuanto a la segunda variable, **Estrés Laboral**, se mencionan autores que respaldan dichas teorías, como la de Chiavenato (2015), quien define al estrés como, un estado congénito de la existencia moderna, la cual es producida por innumerables necesidades, exigencias, atrasos, metas y objetivos, así como carencia de recursos, entre otros. Por ende, describe tres factores de estrés, como fuentes potenciales a consecuencia de este problema. Precisa que cuando las personas viven momentos tensos comienzan a sentir malestar físico y conductual (p. 378). Por otro lado, Selva (2004) menciona que, el estrés muchas veces se genera debido a un desconcierto de las capacidades propias de la persona y a la alta exigencia laboral, siendo este desconcierto crónico, al no poder recuperarse la persona en su totalidad

en el lapso del trabajo, o agudo, al ser momento de poco alcance. Se han tomado en cuenta dos teorías que defienden el trabajo de investigación. La primera es la Teoría de Síndrome General de Adaptación, donde Nevid (2012), refiere que el Síndrome de Adaptación General (SAG) es una secuencia que consta de 3 etapas, en la cual, el cuerpo da respuesta la variedad de estresores. Tener a la Etapa de Alarma, es la primera respuesta que brinda el cuerpo tras la presencia del estresor, en el cual, el organismo comienza a preparar su defensa, como respuesta a las alteraciones conductuales o físicas que puede sufrir el individuo, como el tener pánico, ansiedad o cólera desenfrenada; y, además, presentar fuertes cambios como hiperhidrosis o taquicardia. También está la Etapa de Resistencia, en donde el cuerpo trata de mantener su estado inicial, tratando de adaptarse a las consecuencias generadas por el estrés; a pesar de ello, sigue elevada la exaltación pudiéndose complementar con otras emociones como la irritabilidad, fatiga y furor. Y, por último, la Etapa de Agotamiento, si es que el estresor aún se sigue manteniendo, ingresa a la última etapa, en donde el individuo pierde toda herramienta para hacerle frente al estrés, esto genera daños a la salud irreversibles, generando daños al sistema renal, trastornos digestivos y perjudicando al corazón.

En tanto, la segunda teoría es, la Teoría de las Dimensiones de Estrés Laboral; donde Chiavenato (2015), adaptó las dimensiones de Robbins, estableciendo tres factores como fuentes potenciales a consecuencia del estrés, los cuales son el estrés organización, en el entorno y a nivel personal.

Como primer factor, Estrés a nivel laboral, en el cual Luthans (2011), menciona que “este factor del estrés se relaciona con la empresa en sí, a pesar de que se sitúan de acuerdo con los grupos de personas, también se encuentran etapas macroscópicas, desarrollándose como potenciales causas del estrés”, las cuales son la política y el planeamiento de la organización, en diversos momentos los papeleos burocráticos. Además, de la tecnología, la reducción, rotación y absentismo de personal, las remuneraciones que se basen en méritos individuales y profesionales, la rotación del personal, distribución, el diseño de la empresa, así como la compostura de cumplir con los estándares establecidos, el soporte de la alta dirección y la ambigüedad al momento de desarrollar del servicio. Seguido de esto, están los procesos a nivel organizacional como, la comunicación descendente y ascendente, el control,

el poco feedback que se le brinda al desempeño, secuencias de decisión descentralizados, ausencia de colaboración al momento de tomar decisiones y los ambientes laborales inadecuados, entre otros. (p. 381).

Por tanto, el estrés a nivel laboral se desencadena a raíz de la presión por el desarrollo de tareas en la organización, relaciones interpersonales inadecuadas con los colegas del trabajo, comunicación poco efectiva, así como también por la estructura organizacional, el tipo de liderazgo que se da en la organización, la recarga organizacional en el desarrollo de sus tareas y/o actividades. Si no se realiza en el tiempo determinado puede causar depresión y ansiedad. Todos estos aspectos pueden dar inicio a diversas enfermedades leves o graves que pueden ocasionar lamentables daños irreversibles, por ello se ha tomado en cuenta las relaciones entre personas, la efusión y el estrés organizacional.

Las Relaciones Interpersonales: según Robbins y Judge (2013), lo describe como “las motivaciones de dos colaboradores, la relación entre ellos que son sociales deficientes entre los trabajadores que da origen al estrés”, haciendo hincapié en aquellas personas que tienen una necesidad alta a nivel social (p.599). De tal manera, las relaciones interpersonales se definen como el interés que tiene el individuo para relacionar con el resto de los colaboradores, planteándose metas a lograr, permitiendo organizarse efectivamente en su centro de labores para no interferir en el desempeño de los demás, asimismo, como la habilidad de construir buenas interacciones tanto laborales como personales, esto culmina siendo una fortaleza que no se debe dejar pasar por alto. Por tanto, si no se pone en práctica o no se fomenta las relaciones interpersonales de manera óptima, va a afectar negativamente la organización produciendo estrés en sus colaboradores.

La Comunicación: donde Chiavenato (2015), precisa que es “un componente clave, pues para un buen desarrollo laboral se requiere tener una buena información total, además de estar comunicados entre ellos”, del mismo modo este factor es un “conjunto de fases que se desarrolla de acuerdo en cómo cada persona intercambia información en una organización, de tal manera si se tiene la información pertinente conseguirán cumplir los propósitos proyectados” (p.321). Entonces, se puede decir el comunicarse es primordial en todos los sentidos debido a que a través de ella podemos intercambiar información clara, precisa, y de primera fuente en muchos casos, además de hacer llegar nuestro punto de vista. No obstante,

se conoce que no todas las empresas e instituciones hacen un buen uso de la comunicación, debido a nociones erradas que manejan. Un ejemplo, es comunicar a los trabajadores a destiempo acerca de alguna actividad programada, generando desde ya una incomodidad en ellos, y si este se repite y es constante, puede generar estrés, debido a la poca coordinación.

Y, por último, Robbins y Coulter (2014), manifiesta que “existe recarga laboral cuando un trabajador se siente sometido a la presión profesional en función al puesto determinado que este ocupa”. De acuerdo, a la muestra de estudio, el estrés se presenta cuando a un colaborador se le da un aumento de tareas en su labor, y se espera que el trabajador termine a tiempo todo lo asignado, (p.199). Se define que, la carga laboral en abundancia establecida a un solo colaborador muchas veces no le permitirá terminar a tiempo sus funciones obteniendo un cumulo de actividades pendientes, por tanto, como resultado negativo este le produce estrés organizacional que le ocasiona en diversas circunstancias dificultades en la salud.

El segundo factor es, Estrés a nivel Individual: Luthans (2011), alude que está muy ligado a lo que es la persona como tal, abarcando lo interno y el exterior de este, y que el estrés se evidencia por las diferencias personales de cada uno como son los rasgos de personalidad, actitud, costumbres y hábitos, propios de la persona, habiendo diversas causas estimadas como indiscutibles de la tensión que causa el estrés” (pp.381-383). Asimismo, Chiavenato (2015), indica que “cada persona trae consigo diversos inconvenientes y/o problemas en la familia, economía y en la personalidad”.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, el factor estrés a nivel individual evalúa: algún problema familiar, como posible fuente de estrés laboral. Ya que, de acuerdo lo descrito por Reyes (2015), es un “elemento estresor extralaboral que ciertamente transgrede el desempeño laboral”. Es importante destacar que, aunque son cuestiones propias de la persona o familia, estas complicaciones llegan a influenciar incluso en la organización, presentando una actitud desmotivada o atípica (p.16). Considerando ello, se consideran a los problemas familiares, como una de las causas principales que generan estrés, perjudicando su vida a nivel personal y laboral, generando poca atención al momento de ejercer su labor, reduciendo su productividad laboral, y perjudicando en su lugar de trabajo.

También están los percances en la economía, donde Gutiérrez en el año 2014, precisa que “las personas en su mayoría desencadenan estrés laboral, por la presencia de factores económicos o por exceso de trabajo”, a causa de esto existen casos donde las personas llegan a tener demasiadas deudas y terminan trabajando demasiadas horas para poder pagar; mientras que “existen también personas que tienen su negocio propio y se exigen a ellos mismos, desarrollando un mayor trabajo para obtener mayor dinero”, dañando su salud, debido a que en el futuro es probable que ese dinero ganado sea utilizado para curarse de alguna enfermedad. Entonces los problemas económicos, han contraído en muchas ocasiones enfermedades al individuo, por las deudas con entidades financieras o terceros, que han sido generados, por falta de trabajo o incapacidad pago, los cuales se han producido porque se quedan sin trabajo o por la existencia de alguna enfermedad. Por otro lado, existen personas que se estresan o se saturan, por las largas horas de trabajo, ya que tiene que cubrir sus deudas adquiridas, y cuando no encuentran una solución terminan estresándose.

Finalmente, en el tercer factor, Estrés a nivel de Entorno, conceptualizado por Chiavenato (2015), como “la variación o la poca certeza tanto económica, política o tecnológicamente, desarrollada en la organización, así como la tecnología avanzada, la amenaza competitiva, las pautas administrativas, la rotación del personal, retribución mediante meritocracia, entre otros (pp. 382-383). También, Luthans (2011), señala que “los componentes de elemento ambientes y externos tienen un gran impacto en los trabajadores y su organización” ya sea, por el estilo de vida que llevan y por alguna variable sociológica, “los cuales pueden ser transformadas en factores de estrés, como, por ejemplo, el género, la etnia, el nivel socioeconómico, las costumbres, los principios y valores” (pp. 381-390). Además, podemos mencionar que el estrés a nivel de entorno es fundamental, porque está relacionado directamente con las cuestiones políticas, leyes y la economía en la cual el colaborador se encuentra con una incertidumbre.

En consecuencia, se plantea la siguiente incógnita ¿De qué manera el programa de bienestar psicológico disminuirá el estrés organizacional en los colaboradores de la I.E. N° 10058 “Medalla Milagrosa”, ¿Ferreñafe? Por tal razón, el propósito es ayudar e integrar al talento humano para un desarrollo óptimo en base a nuevos conocimientos, actitudes y aptitudes, para potenciar el afrontamiento de los colaboradores ante situaciones difíciles que

se les presente, al mismo tiempo tiene relevancia social, ya que se brindará información de los resultados a la I. E., para añadir ciertas dinámicas para prevenir, intervenir en el manejo de estrés laboral y desarrollo del bienestar psicológico en los colaboradores. En cuanto a las implicaciones prácticas de la población, permitirá concientizar sobre las consecuencias que se originan en la salud física, mental y emocional al padecer niveles altos de estrés, que generalmente ha influido en el desarrollo de su profesión. En esta línea se permitirá conocer y obtener datos que sean de apoyo al colaborador en el área de talento humano. Finalmente, esta investigación contribuirá a la psicología organizacional, a través del presente estudio, el cual permitirá en el futuro conducir una ampliación de nuevas preguntas de investigación y así servir como base para posteriores estudios sobre bienestar psicológico y estrés laboral.

Según la investigación se realiza la siguiente hipótesis: el programa de bienestar psicológico disminuirá el estrés laboral en los colaboradores de la I.E. N° 10058 “Medalla Milagrosa”, Ferreñafe. Por esta razón, el objetivo general es demostrar que el programa de bienestar psicológico disminuirá el estrés laboral en los colaboradores de dicha institución educativa. Para tal fin se establecen los siguientes objetivos específicos: a) diagnosticar el estrés laboral de los colaboradores de la I.E. N° 10058 “Medalla Milagrosa”, a través del Pre Test, b) diseñar un programa de bienestar psicológico en los colaboradores de la I.E. N° 10058 “Medalla Milagrosa”, c) aplicar el programa de bienestar psicológico en los colaboradores de la I.E. N° 10058 “Medalla Milagrosa”, d) evaluar el estrés laboral de los colaboradores de la I.E. N° 10058 “Medalla Milagrosa”, al momento de emplear el programa a través del post test, e) haciendo la comparación de los resultados del estrés laboral de los trabajadores de la I.E. N. ° 10058 “Medalla Milagrosa”, a través del pre test y post test.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación:

Aplicada: De acuerdo con lo mencionado por Murillo (2008), esta investigación también es llamada como “exploración empírica o práctica”, ya que en esta se realiza la búsqueda de conocimientos tomados de fuentes bibliográficas o investigaciones aplicadas, antes de implementarlos en la práctica de la investigación. Los resultados, generados como una solución ante un problema de la realidad, se dan a conocer de manera rigurosa, organizada y metódica.

GE: O1 X O2

Donde:

- GE:** Grupo experimental
- O1 :** Pretest aplicado al grupo experimental
- O2:** Postest aplicado al grupo experimental
- X :** Estímulo (Plan de bienestar psicológico)

Diseño de Investigación: Es una investigación experimental de diseño preexperimental, ya que experimenta con una variable no probada, bajo contextos rigurosamente controlados. Según lo mencionado por Palella y Martins (2010), este diseño “tiene como propósito el explicar la manera por la cual se produce algún fenómeno determinado. Predice un posible futuro, elaborando pronósticos, que al momento de ser aprobados o validados son convertidos en leyes, además, se espera generar un aporte respecto a los saberes pedagógicos o proponiendo una mejora de la actuación pedagógica” (pag.86)

2.2. Operacionalización de variables.

V1: Programa de bienestar psicológico: Ryff (1989) lo conceptualiza como el estado en el cual el individuo muestra mantener un laboreo excelente, desarrolla

aptitudes y crece a nivel personal, siendo estos indicadores a nivel psicológico, generando estímulos saludables y agradables.

V2: Estrés laboral: Chiavenato (2015), conceptualiza al estrés como, un estado congénito de la existencia moderno, las cuales son producidas por innumerables necesidades, sobrecarga, metas u objetivos por completar, la carencia de recursos, etc. Por ende, describe 3 factores de estrés, como posible fundamento a consecuencia de este, generándole a la persona síntomas conductuales y físicos, o momentos tensos. (p.378)

Tabla 1*Matriz de Operacionalización de variables.*

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
V. I Programa de Bienestar Psicológico	Ryff (1989) lo conceptualiza como el estado en el cual el individuo muestra mantener un laboreo excelente, desarrolla aptitudes y crece a nivel personal, siendo estos indicadores a nivel psicológico, generando estímulos saludables y agradables.	Consiste en el buen funcionamiento del bienestar de todas las áreas del ser humano, y las ausencias de enfermedades.	Relaciones positivas	Relaciones interpersonales
				Trabajo en equipo
			Auto aceptación	Comunicación efectiva y afectiva
				Resolución de conflictos
			Autonomía	Iniciativa
				Empowerment
			Dominio del entorno	Trabajo bajo presión
				Organización y planificación
			Crecimiento personal	Autorrealización
				Control de emociones
			Propósito de la vida	Automotivación
				Establecimiento de metas

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumento
V. D Estrés Laboral	Chiavenato (2015), conceptualiza al estrés como, un estado congénito de la existencia moderno, las cuales son producidas por innumerables necesidades, sobrecarga, metas u objetivos por completar, la carencia de recursos, etc. Por ende, describe 3 factores de estrés, como posible fundamento a consecuencia de este, generándole a la persona síntomas conductuales y físicos, o momentos tensos. (p.378)	Se trata de una situación de sobrecarga o demandas o presiones excesivas que afecta a una persona. Atacando a las capacidades y defensas para afrontar situaciones demandantes.	Estrés a nivel organizacional	Relaciones interpersonales	1, 2, 3	Escala Likert	Cuestionario de estrés laboral
				Comunicación	4, 5, 6		
				Recarga laboral	7, 8, 9		
			Estrés a nivel individual	Problemas familiares	10, 11, 12		
				Problemas económicos	13, 14, 15		
			Estrés a nivel del entorno	Incertidumbre económica y política	16, 17, 18		

2.3. Población, muestra y muestreo.

De acuerdo con lo mencionado por Tamayo y Tamayo, (1997), “La población conceptualizada como el total de unidades que poseen en común al menos una determinada característica originando la información del estudio” (p.114). Asimismo, afirma un subconjunto de la población, es la muestra, para el estudio de un fenómeno (p.38).

Otzen, T. y Manterola (2017), refieren que el muestreo no probabilístico por conveniencia, permitiendo escoger a aquellos individuos parte de la población de acuerdo con la disponibilidad, proximidad y accesibilidad de estos, considerando los criterios del investigador. En esta investigación se empleó este tipo de muestreo, la misma que está conformada por 21 trabajadores, de ambos sexos, con diferentes condiciones laborales, de distintos niveles socioculturales y económicos, creencias y costumbres, la mayoría de los colaboradores se mantienen laborando durante más de 20 años, asimismo existe personal nombrado y a la vez contratado, de edad comprendida entre 22 años a 60 años aproximadamente

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Instrumento

Pérez (1991), hace referencia que el cuestionario está determinado por una serie de interrogantes, de variados tipos, sistematizados y ordenados, en donde se cuestiona hechos propios del estudio o evaluación, la cual puede ser puesta en marcha de diversas maneras, destacando la de manera presencial por grupos o a través del envío por correo.

Asimismo, Fox (1981), nos indica que el cuestionario tiene como fin el obtener información, de manera sistematizada y metódica, esta información es propia de la población de estudio, relacionándose con las variables de investigación. Entonces podemos decir que con la aplicación de un cuestionario obtenemos información clara y precisa acerca de lo que perciben los colaboradores.

El instrumento está compuesto por 18 ítems, este es un cuestionario adaptado, cada ítem aplica a la escala Likert donde “4 = Siempre”, “3 = casi siempre”, “2 = casi

nunca” y “1 = nunca”, el mismo está distribuido por tres dimensiones estas son estrés organizacional, estrés individual y estrés a nivel del entorno, su aplicación puede ser individual o colectiva por un promedio de 10 min.

2.4.2. Validez y confiabilidad

La validez de este instrumento de investigación fue determinada por el juicio de expertos, de especialización, estas validaciones estarán presentes en los anexos.

Por su parte el nivel de confiabilidad del instrumento se determinó por la aplicación de 20 cuestionarios a los colaboradores de la institución educativa, su aplicación obtuvo un nivel de confiabilidad de 0.808 por Alfa de Cronbach, con un nivel de 0,50 en nivel de significancia determinándolo como válido.

2.5. Métodos de análisis de datos.

Estadística descriptiva: Son los métodos en donde se realiza la descripción de varias características mediante la implicancia de recolectar, caracterizar y presentar una serie de datos. (Barreto, 2012).

Se utilizó las tablas estadísticas en términos porcentuales, las mismas que permitirán desarrollar un mejor entendimiento de los valores encontrados en el pre y post test.

Estadística inferencial: Son los métodos que confieren el realizar la estimación de una determinada característica o toma de decisiones respecto a una población, teniendo como base la información obtenida de la muestra. (Barreto, 2012).

Para la prueba de hipótesis se hizo uso de la estadística no paramétrica aplicando la prueba de rangos con signo de Wilcoxon utilizando el programa SPSS-25.

2.6. Aspectos éticos.

Para el desarrollo de la investigación en los colaboradores de la institución educativa se tomaron en cuenta estos aspectos:

Código de ética de confidencialidad: la información recibida por la organización no se pueda difundir, se guardará confidencialidad respecto a lo encomendado.

Plagio de información: la información realizada en esta investigación está citada correctamente por los autores.

Respeto al anonimato: se respetará la recolección del llenado de la prueba psicométrica de forma anónima en el caso de algunos procedimientos o entrevistas anónimas.

III. RESULTADOS

Objetivo N° 1 Diagnosticar el estrés laboral de los colaboradores de la I.E. N. ° 10058 – “Medalla Milagrosa”, a través del Pre-Test.

Tabla 2
Nivel alcanzado del pre test de la variable Estrés General.

Indicador	frecuencia	porcentaje
Bajo	1	4.8
Medio	18	85.7
Alto	2	9.7
Total	21	100

Fuente: elaboración propia

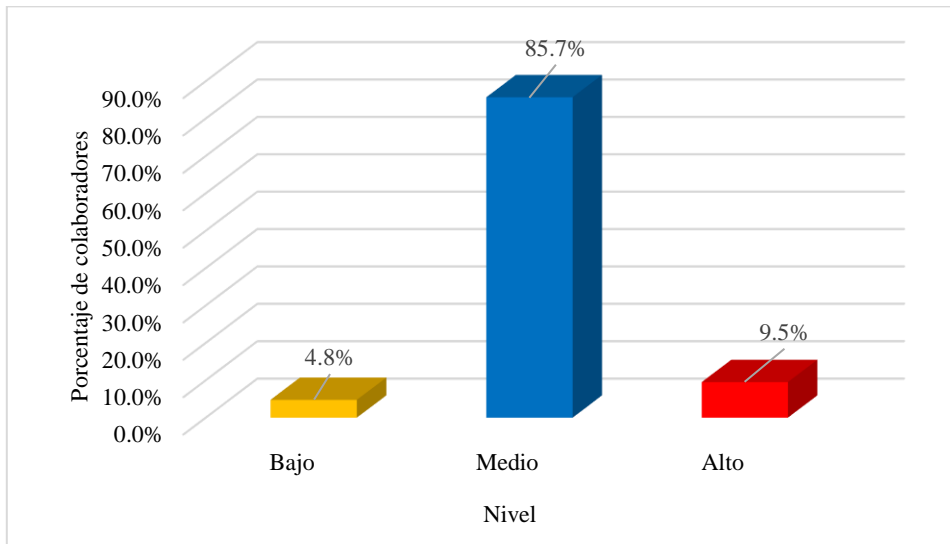


Figura 1. Nivel alcanzado del pre test de la variable Estrés General.

En la tabla 2 y figura 1, se manifiesta que los colaboradores referentes al estrés a nivel general poseen un 85.7 % en un nivel medio, seguido un 9,5 % en un nivel alto, mientras que un 4,8% se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 3*Nivel alcanzado del pre test de las dimensiones de Estrés Laboral.*

Indicador	Dimensión					
	Estrés Organizacional		Estrés Individual		Estrés de Entorno	
	F	%	F	%	F	%
Bajo	2	9.5	3	14.3	9	42.8
Medio	17	81	13	61.9	6	28.6
Alto	2	9.5	5	23.8	6	28.6
	21	100	21	100	21	100

Fuente: elaboración propia

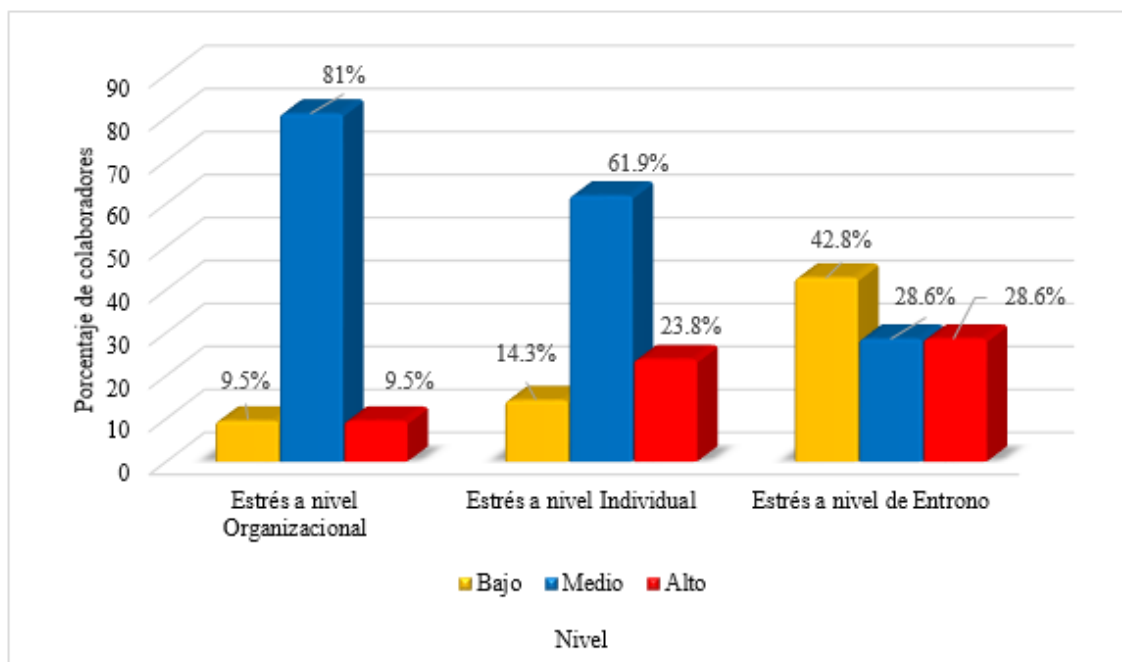


Figura 2. Nivel alcanzado del pre test de las dimensiones de Estrés Laboral.

En la tabla 3 y figura 2, se evidencia que los colaboradores en la dimensión estrés a nivel organizacional poseen un 81% en un nivel medio, un 9,5 % tiene un nivel alto de estrés, mientras que un 9.5% de trabajadores se encuentra en un nivel bajo. En la dimensión estrés a nivel individual se evidencia que los colaboradores poseen un 61.9% en un nivel medio, mientras que el 23.8 % se ubica en un nivel alto, finalmente, un 14.3% de trabajadores se encuentra en un nivel bajo. A su vez, en la dimensión estrés a nivel entorno se evidencia que

los colaboradores poseen un 42.8% en un nivel bajo, un 28.6%, que se ubica en un nivel medio, mientras que el 28.6% se encuentra en un nivel alto.

Objetivo N° 2 Diseñar un programa de bienestar psicológico en los colaboradores de la I.E. N° 10058 “Medalla Milagrosa”.

El presente programa tuvo como propósito reducir el estrés organizacional en los colaboradores de la institución educativa N° 10058 “Medalla Milagrosa”. Debido a que, los colaboradores están inmersos a diversos factores causantes de estrés en su centro de labores, siendo el pilar fundamental para el logro de objetivos organizacionales, por ende, se debe tener como prioridad su bienestar psicológico, físico y emocional. Es por ello por lo que se tomó en cuenta desarrollar el programa de bienestar psicológico referente a, relaciones positivas, autoaceptación, autonomía, dominio del entorno, crecimiento personal y propósito en la vida. Con la finalidad de tener un desarrollo eficiente, contribuyendo al óptimo desempeño de sus tareas, logrando sentirse satisfechos y realizados con ellos mismos.

Tabla 4
Programa de Bienestar Psicológico.

N° Sesión	Dimensiones	Denominación de las sesiones	Temas para trabajar	Objetivo
1	Relaciones positivas	“Las buenas relaciones nos hacen felices”	Importancia, beneficios, técnicas y ventajas de las relaciones interpersonales.	Implantar técnicas para mantener el desarrollo de las buenas relaciones entre los colaboradores de la institución educativa.
2		“El trabajo en equipo, la unión conlleva al éxito”	Definición del trabajo en equipo, técnicas para fomentarlo.	Incentivar a desarrollar el trabajo en confianza y unión de equipo.
3	Autoaceptación	“Comunicación efectiva y afectiva como fuente a una mejor convivencia”	Estilos de comunicación, ventajas de fomentar una buena comunicación,	Desarrollar una comunicación efectiva y eficaz para fortalecer aquellos lazos afectivos.
4		“Resolviendo nuestras diferencias laborales”	Dar a conocer el valor de la convivencia armoniosa. Técnicas para fortalecer esta virtud.	Desarrollar y fortalecer habilidades para manejar conflictos de forma constructiva y resolverlos con mayor facilidad.

5	Autonomía	“El espíritu emprendedor”	Definición de iniciativa, como fomentarla y de qué manera fortalecer esta competencia.	Desarrollar estrategias que permitan al colaborador potenciar las habilidades para desarrollar efectivamente sus objetivos.
6		“Empowerment como herramienta potenciadora”	Definición, características, principios, beneficios, requisitos para la implementación de empowerment.	Evaluar la utilización del Empowerment como instrumento potenciador para la mejora de las actividades.
7	Domino del entorno	“Hacemos frente al trabajo bajo presión”	Definición, características, principios, beneficios de trabajo bajo presión.	Distinguir herramientas del manejo del estrés para interactuar de manera efectiva empleado los elementos que le permitan trabajar bajo presión.
8		“De qué manera gestionar el tiempo, planificar y organizar labores y herramientas de apoyo”	Definición, ventajas, desventajas, proceso de planificación, y pasos del proceso.	Mostrar los principales beneficios de la organización y planificación del trabajo.
9	Crecimiento personal	“Autorrealización laboral: la clave del éxito profesional”	La importancia, ventajas, y técnicas de ayuda para llegar a la autorrealización.	Reforzar el sentimiento intrínseco de los trabajadores con el propósito de mejorar las acciones a tomar, así como lo obtenido por estas.
10		“Control de emociones”	Inteligencia y emociones Tipos de emociones Las emociones básicas Habilidades y competencias de la inteligencia emocional. Las 7 "S" del individuo capaz y feliz.	Fomentar la capacidad de comprender, comunicar y reconocer los propios sentimientos.
11	Propósito en la vida	“Automotivación la habilidad as poderosa”	La importancia que tiene la automotivación, sus ventajas, y como generarla.	Incentivar a los colaborados para que tengan un mayor rendimiento y así cumplir con los objetivos de la empresa.

12		“Administrando nuestros objetivos”	Pautas para conseguir nuestras metas propuestas y como plantearlas.	Ayudar a definir objetivos, para direccionar las acciones y esfuerzos.
----	--	------------------------------------	---	--

Fuente: elaboración propia

Objetivo N° 3 Aplicar el programa de bienestar psicológico en los colaboradores de la I.E. N° 10058 “Medalla Milagrosa”.

Este programa se aplicó a 21 colaboradores, en un total de 12 sesiones, desarrolladas en uno de los ambientes de la I.E., en acuerdo con el director se realizó un cronograma situando las fechas y hora para poder reunirse, así mismo se les brindo una invitación detallando las fechas programadas. En el desarrollo inicial de las sesiones no se encontró dificultad alguna, sin embargo, conforme íbamos desarrollando el programa tuvimos algunas ausencias de docente, así mismo nos cancelaron un par de fechas debido a las actividades que el colegio desarrollaba, por lo mismo tuvimos que reprogramar las fechas de acuerdo con sus horarios disponibles, además de incentivar a los beneficiarios con detalles y presentes elaborados para ellos mismos.

Objetivo N° 4 Evaluar el estrés laboral de los colaboradores de la I.E. N. ° 10058 – “Medalla Milagrosa”, después de la aplicación del programa a través del post test.

Tabla 5

Nivel alcanzado del post test de la variable Estrés General.

Indicador	frecuencia	porcentaje
Bajo	9	43
Medio	12	57
Alto	0	0
Total	21	100

Fuente: elaboración propia

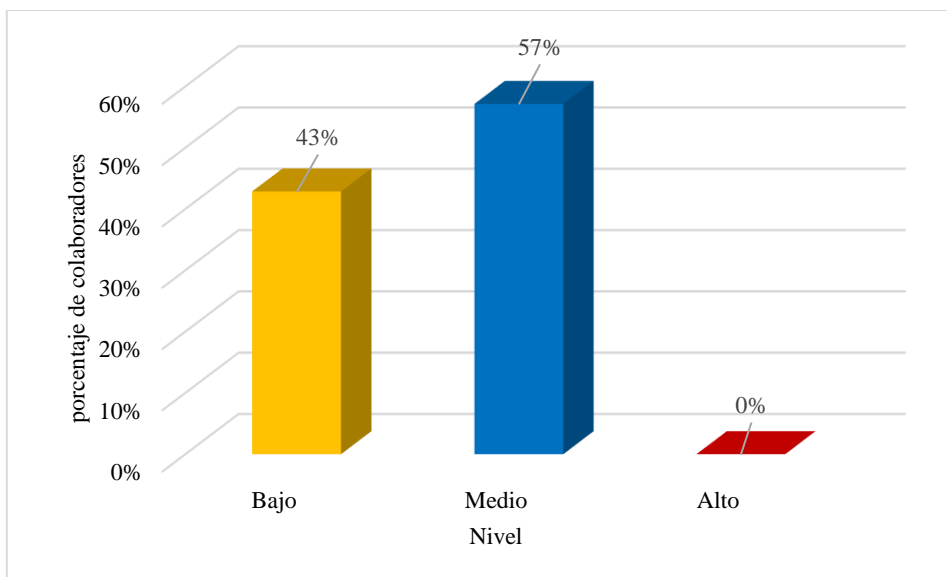


Figura 3. Nivel alcanzado del post test de la variable Estrés General.

En la figura 3 y tabla 5, se visualiza que, los colaboradores en la dimensión estrés a nivel general poseen un 57% lo cual se sitúan en un nivel medio, seguido con un 43% ubicándose en un bajo nivel de estrés.

Tabla 6

Nivel alcanzado del post test de las dimensiones de Estrés organizacional.

Indicador	Dimensión					
	Estrés Organizacional		Estrés Individual		Estrés de Entorno	
	F	%	F	%	F	%
Bajo	6	29	9	43	10	48
Medio	15	71	11	52	10	48
Alto	0	0	1	5	1	5
	21	100	21	100	21	100

Fuente: elaboración propia

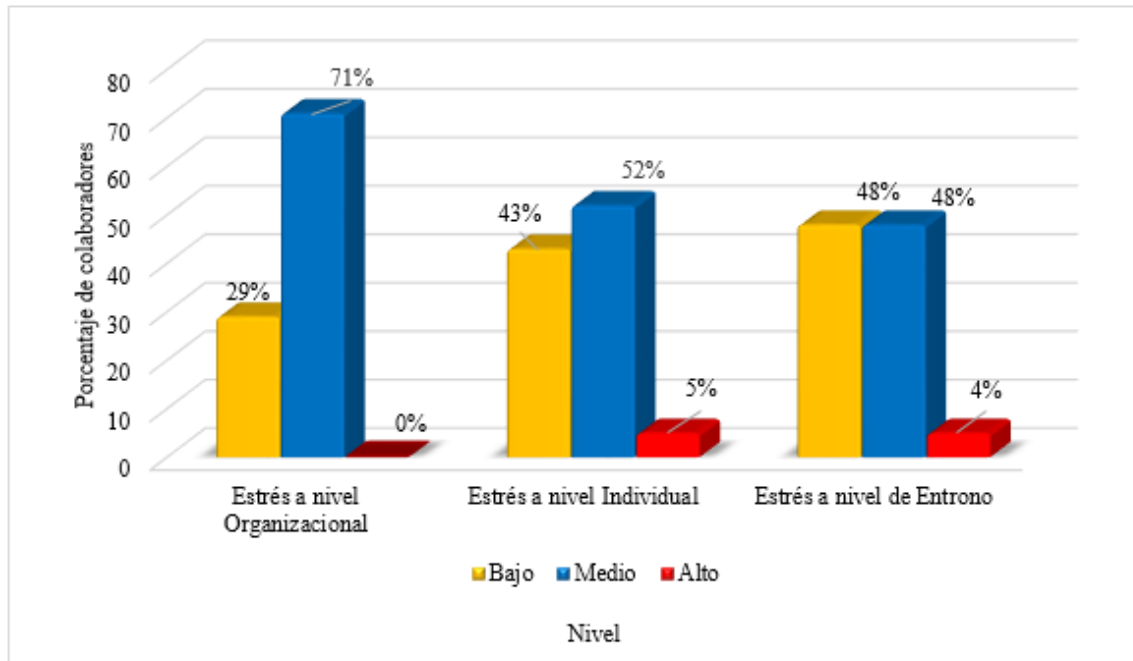


Figura 4. Nivel alcanzado del post test de las dimensiones de Estrés laboral.

En la tabla 6 y figura 4, que los colaboradores en la dimensión estrés a nivel organizacional poseen un 71% en un nivel medio y un 29 % tiene un nivel bajo. También, los colaboradores en la dimensión estrés a nivel individual poseen un 52% en un nivel medio, mientras, un 43% de trabajadores están en un nivel bajo, finalmente, el 5% se sitúan en un nivel alto. Finalmente, en la dimensión estrés a nivel entorno los colaboradores poseen un 48% en un nivel medio, mientras un 48% en un nivel bajo y un 4% se encuentra en un nivel alto.

Objetivo N° 5 Comparar los resultados del estrés laboral de los trabajadores de la I.E. N.º 10058 – “Medalla Milagrosa”, a través del Pre Test y Post Test.

Tabla 7
Nivel alcanzado del pre y post test de la variable Estrés General.

Indicador	Pre Test		Post Test	
	F	%	F	%
Bajo	1	4.8	9	43
Medio	18	85.7	12	57
Alto	2	9.7	0	0

Total	21	100	21	100
-------	----	-----	----	-----

Fuente: elaboración propia

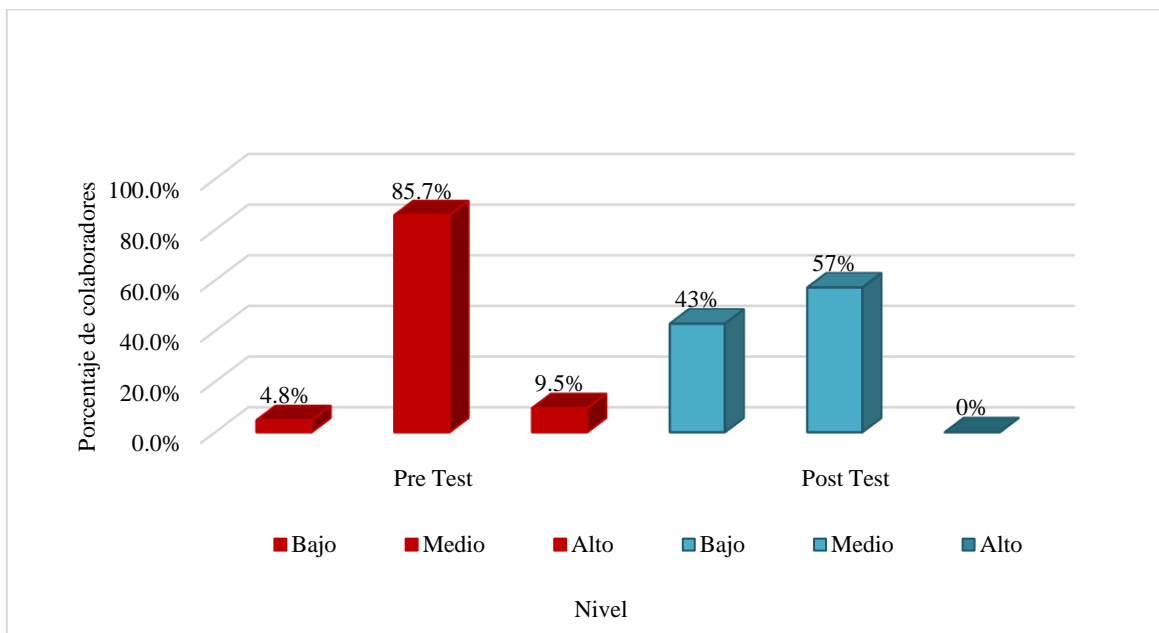


Figura 5. Nivel alcanzado del pre y post test de la variable Estrés General.

Según la tabla 7 y figura 5, en la evaluación del pre test a los colaboradores, en el estrés general se encontró un 85.7% en el nivel medio, mientras tanto un 9.5% en el nivel alto y 4.8% en el nivel bajo, indicando que los colaboradores no tienen un buen manejo de relaciones interpersonales, de tal manera no se logran comunicar adecuadamente, lo que conlleva a que no desarrollen un trabajo compartido, por ende sienten mayor presión en su trabajo, afectando su salud y la eficacia al momento de hacer sus labores. Del mismo modo dejan que sus problemas familiares y económicos interfieran en el desarrollo de sus labores y también se sienten presionados por los sucesos que se dan en su entorno. Luego de aplicar el programa mediante el post test se logró evidenciar que un 57% de colaboradores está en un nivel medio, a su vez un 43% en el nivel bajo, evidenciando notoriamente que los niveles de estrés a nivel general han disminuido significativamente, indicando que no sienten estrés en su centro de labores, ya que están satisfechos con la convivencia institucional, a su vez, se sienten comprometidos con la labor que realizan y el cumplimiento de metas de la organización.

Tabla 8
Nivel alcanzado del pre y post test en la Dimensión Estrés a Nivel Organizacional

Indicador	Pre Test		Post Test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	9.5	6	29
Medio	17	81	15	71
Alto	2	9.5	0	0
Total	21	100	21	100

Fuente: elaboración propia

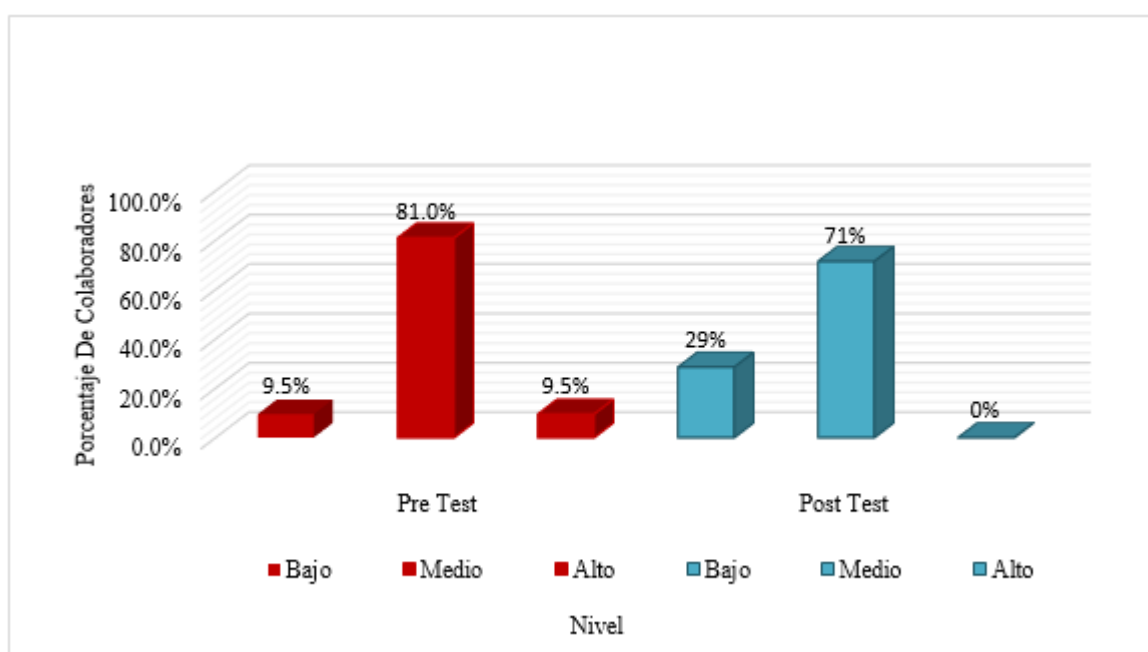


Figura 6. Resultados del pre y post test de la Dimensión Estrés a Nivel Organizacional.

Según la tabla 8 y figura 6, en la evaluación del pre test a los colaboradores, en la dimensión estrés a nivel organizacional se encontró 81% en el nivel medio, mientras tanto un 9.5% en el nivel alto y 9.5% en el nivel bajo, indicando que la gran parte de los colaboradores presentan un cierto nivel de estrés, manifestándose en el deterioro de las relaciones entre trabajadores, la falta de efusión, en este sentido se puede manifestar que no se apoyan mutuamente a lo que se ven sometidos a tener una mayor presión en el desarrollo de sus actividades, por tanto una mayor carga laboral. Luego de la aplicación del programa mediante el post test se logró evidenciar que un 71% de colaboradores está en un nivel medio,

a su vez un 29% en el nivel bajo, evidenciando que ha disminuido notoriamente el nivel de estrés, lo cual hace indicar que los individuos mantienen y desarrollan buenas relaciones interpersonales con sus compañeros, se comunican de manera asertiva, esto conlleva a desarrollar sus actividades diarias de manera idónea.

Tabla 9
Nivel alcanzado del pre y post test en la Dimensión Estrés a Nivel Individual.

Indicador	Pre Test		Post Test	
	F	%	F	%
Bajo	3	14.3	9	43
Medio	13	61.9	11	52
Alto	5	23.8	1	5
Total	21	100	21	100

Fuente: elaboración propia

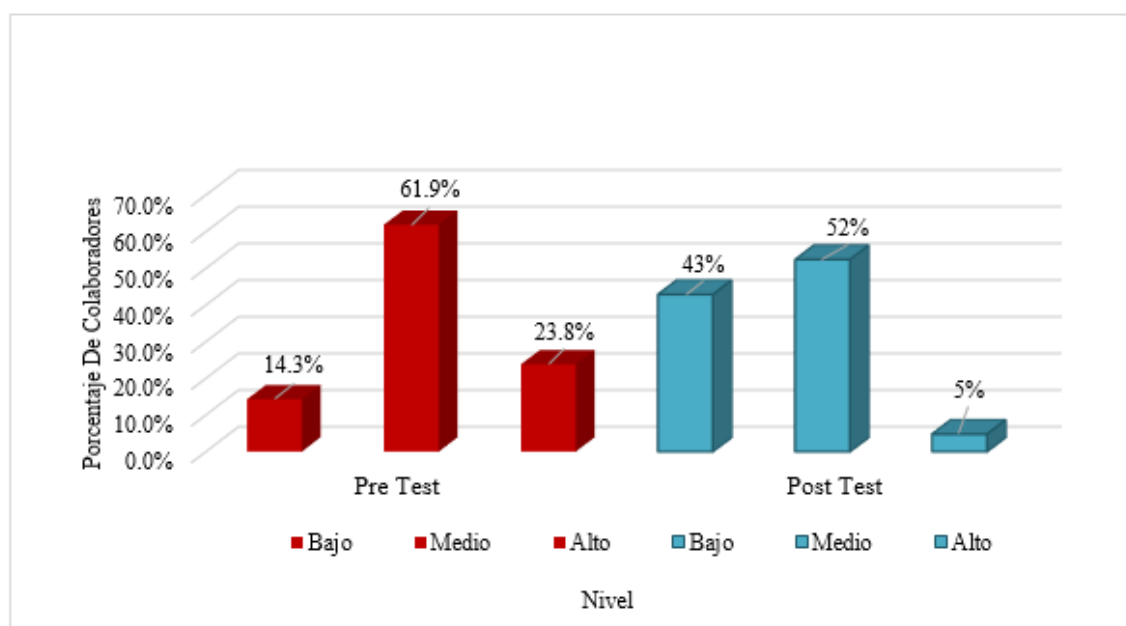


Figura 7. Resultados del pre y post test de la Dimensión Estrés a Nivel Individual.

Según la tabla 9 y figura 7, en la dimensión estrés a nivel individual en la evaluación del pre test se encontró 61.9% en el nivel medio, mientras tanto un 23.8% en el nivel alto y un 14.3% en el nivel bajo, indicando que gran parte de los colaboradores presentan un cierto nivel de estrés, manifestando que los problemas familiares y económicos, inciden en el

desempeño de su trabajo, ya que no les permite desarrollar de manera efectiva sus responsabilidades, asimismo generar algunas incomodidades con sus compañeros, por ende, afectar su productividad. Posteriormente de la aplicación del programa se obtuvo un 52% en un nivel medio, un 43% en el nivel bajo y un 5% en el nivel alto, evidenciando que se ha logrado disminuir el nivel de estrés; lo cual demuestra que manejan sus problemas personales y familiares de manera adecuada, logrando que no interfieran en su entorno laboral. Sin embargo, aún se presenta un mínimo porcentaje de estrés, esto se debe a que algunos colaboradores se les es difícil manejar sus problemas familiares y económicos de lo laboral.

Tabla 10

Nivel alcanzado del pre y post test en la Dimensión Estrés a Nivel Entorno.

Indicador	Pres Test		Post Test	
	F	%	F	%
Bajo	9	42.8	10	48
Medio	6	28.6	10	48
Alto	6	28.6	1	5
Total	21	100	21	100

Fuente: elaboración propia

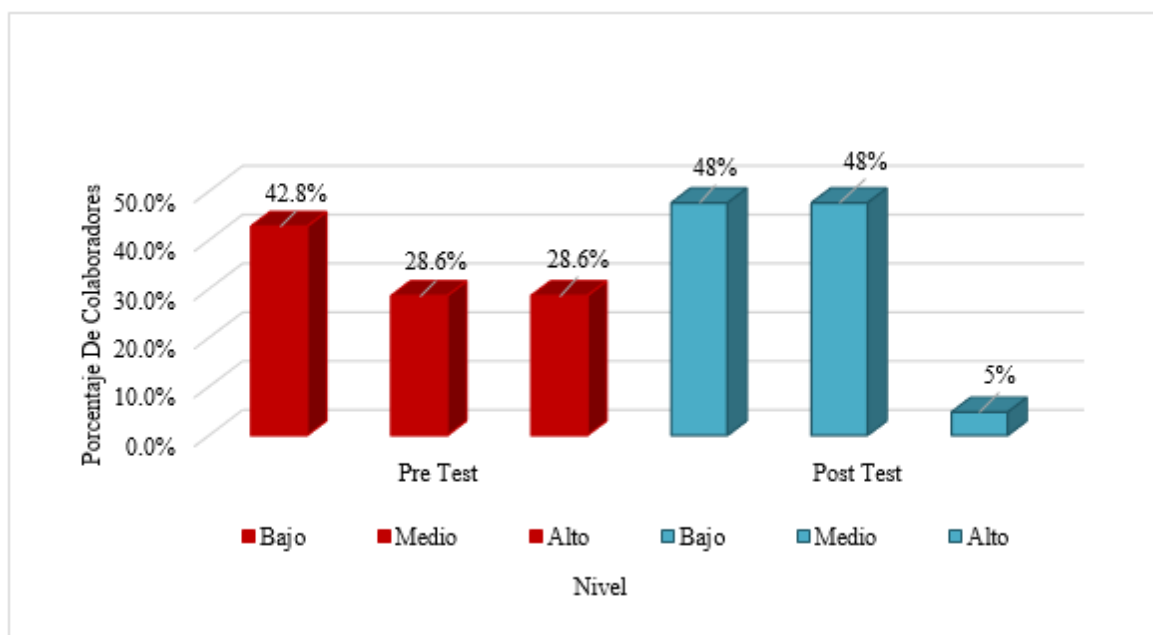


Figura 8. Resultados del pre y post test de la Dimensión Estrés a Nivel de Entorno.

Según la tabla 10 y figura 8, en la dimensión estrés a nivel entorno en la evaluación del pre test se encontró 42.8% en el nivel bajo, mientras tanto un 28.6% en el nivel alto y un 28.6% en el nivel bajo, indicando que gran parte de los trabajadores presentan un determinado nivel de estrés, debido a las amenazas que existen en la organización como las nuevas políticas, leyes que se dictaminan, o el mal uso de la tecnología. Tras aplicar el programa se obtuvo un 48% en un nivel medio, un 48% en el nivel bajo y un 5% en el nivel alto, evidenciando que se ha logrado disminuir el nivel de estrés. Señalando que los factores externos como la competitividad laboral, las políticas o reglas, no infieren en su totalidad en el desarrollo y ejecución de sus tareas, asimismo saben sobrellevar el avance de la tecnología y utilizarlo como herramienta clave en el cumplimiento de sus responsabilidades en el tiempo adecuado. Sin embargo, aún se presenta un mínimo porcentaje de estrés en algunos colaboradores debido a, que están a la expectativa de las cosas que pueden suscitarse en su entorno, así como las nuevas políticas y reglas, la competitividad laboral que es un factor primordial de estrés.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Tabla 11

Contrastación de Hipótesis.

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon				
		N	Rango promedio	Suma de rangos
post test - pre test	Rangos negativos	15 ^a	13,53	203,00
	Rangos positivos	6 ^b	4,67	28,00
	Empates	0 ^c		
	Total	21		

a. posttest < pre test

b. posttest > pre test

c. posttest = pre test

Estadísticos de prueba

post test - pre test	
Z	-3,045 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,002

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

1. Planteamiento de hipótesis

H₀: El programa de bienestar psicológico no disminuirá el estrés laboral en los colaboradores de la I.E. N° 10058 “Medalla Milagrosa”, Ferreñafe.

H_a: El programa de bienestar psicológico disminuirá el estrés laboral en los colaboradores de la I.E. N° 10058 “Medalla Milagrosa”, Ferreñafe.

2. Nivel de significancia: $\alpha=0,05$

3. Comparamos con el p_valor

Como el p_valor = ,002 < 0,05 entonces se rechaza H₀

4. Conclusión:

Existe suficiente evidencia estadística a un nivel de significancia de 0,05, para no aceptar la H₀. Por lo tanto, se puede afirmar que el programa de Bienestar Psicológico en los colaboradores de la I.E. N° 10058 “Medalla Milagrosa”, Ferreñafe fue efectivo.

IV. DISCUSIÓN

El programa de bienestar psicológico aplicado a los colaboradores de la I. E. en estudio responde a un diagnóstico situacional realizado en base a un cuestionario de Estrés laboral, el cual evalúa 3 dimensiones, Chiavenato (2015) adaptó las dimensiones de Robbins, estableciendo tres factores como fuentes potenciales en consecuencia del estrés, los cuales son a nivel singular, empresarial y del ambiente, para tal resultados el pre test dio lugar a un nivel medio de 85.7% en lo que corresponde el estrés a nivel organizacional, estos resultados coinciden con lo que menciona García (2016) en su investigación, el cual tuvo como propósito, investigar el estrés organizacional en los trabajadores del área administrativa y colaboradores de una universidad. trabajando con una muestra de 229 colaboradores. Donde se concluyó, que existe una asociatividad entre el riesgo de adquirir alguna enfermedad mental o física y la condición laboral, influyendo el cargo o puesto laboral como una variable interviniente; ya que, se señaló que las probabilidades de que el colaborador adquiriera alguna enfermedad como causa del estrés laboral, se duplican en los que tienen responsabilidades administrativas que en lo que tienen responsabilidades operativas, de igual forma, con la relación laboral, presión, comunicación escasa.

Con relación a la dimensión de estrés individual se obtuvo un nivel medio de 61.9%, lo que mostro que los trabajadores se sienten presionados por temas familiares puntuales, como los problema personal, la falta de dinero y/o también por querer alcanzar una mejor estabilidad económica, y son aquellos colaboradores que no logran dejar o apartar sus problemas de sus centro laboral, sino que cargan su mochila dentro de la institución siendo esta causa la descendente de problemas laborales, como discusión entre compañeros, faltas de respeto, entre otras. Es por ello por lo que dichos resultados concuerdan con lo que menciona el Diario Uno (2018), según estudios realizados, un 70% de trabajadores peruanos sufren de estrés debido a amplias jornadas de trabajo, carga laboral, intranquilidad por su situación financiera, y sobre todo por la ausencia de ejercicios, como indicadores esenciales de ello se obtuvo que el 29% de individuos que sufren o han sufrido estrés laboral no saben qué acciones tomar y el 89% afirma que sus centros laborales no toman medidas para luchar contra este malestar, puesto que, no existe preocupación por su salud y el bienestar de sus trabajadores. Luthans (2011), alude que está muy ligado a lo que es la persona como tal, abarcando lo interno y el exterior de este, y que el estrés se evidencia por las diferencias

personales de cada uno como son los rasgos de personalidad, actitud, costumbres y hábitos, propios de la persona, habiendo diversas causas estimadas como indiscutibles que influyen en el estrés (pp.381-383). Asimismo, Chiavenato (2015), indica que “cada persona trae consigo diversos inconvenientes y/o problemas en la familia, económica y en la personalidad”.

En relación a la dimensión estrés en el entorno se encontró en un nivel bajo de 42.8%, lo que hace referencia que los colaboradores saben sobrellevar la incertidumbre tecnológico, económica, que se presente; Chiavenato (2015), lo define como “la incertidumbre económica, política y/o tecnológica, desarrollada en la organización, así como la tecnología avanzada, la amenaza competitiva, las pautas administrativas, la rotación del personal, retribución mediante meritocracia, entre otros (pp. 382-383). Además, Luthans (2011), señala que “los componentes de elemento ambientes y externos tienen un gran impacto en los trabajadores y su organización” ya sea, por el estilo de vida que llevan y por alguna variable sociológica, “los cuales pueden ser transformadas en factores de estrés, como, por ejemplo, el género, la etnia, el nivel socioeconómico, las costumbres, los principios y valores” (pp. 381-390).

En la evaluación final a los colaboradores de la I.E. Medalla Milagrosa según el Estrés Laboral General arrojó resultados satisfactorios como que un 57% pertenece en un nivel medio y un 43% es parte de un nivel bajo. Afirmando que gracias a la aplicación de programa de bienestar psicológico se logró disminuir ese alto nivel de estrés en el que se encontraban los colaboradores, como lo menciona Tualombo (2018) en su investigación “Estrés organizacional y el bienestar psicológico en educadores de nivel superior de una universidad limeña” cuyo objetivo fue establecer una existente asociación entre el estrés organizacional y bienestar psicológico en profesores. Esta investigación se realizó bajo el diseño no experimental de corte transversal, cuya población está constituida por 203 docentes de ambos sexos, entre 22 a 62 años con los cuales se trabajó. Llegando a la conclusión que, que una relación media baja entre las variables de investigación ($\rho = -0,301$ $p < 0,01$); lo cual significa que, al incrementar el nivel de estrés organizacional, se reduce el nivel de bienestar psicológico, entonces podemos decir que las personas de la institución están en un nivel menor de estrés y por consecuencia un nivel mayor de bienestar psicológico.

Asimismo, es importante precisar que todo el buen desarrollo de los factores que involucra el estrés laboral es muy importante dentro de una institución educativa un ejemplo de ello es la comunicación como precisa Chiavenato (2015), quien lo conceptualiza como “parte fundamental de una adecuada ejecución de labores durante el trabajo, ya que es necesario poseer toda la información posible y estar comunicados para estar al tanto de ello”, así mismo; lo define como “el proceso en el cual un individuo o colaborador intercambia o recolecta información en la organización, y así, al tener la información necesaria lograrán completar con los propósitos establecidos” (p.321). Por lo mismo cabe resaltar que, cuando el colaborador tiene o presenta índices de tener una actitud atípica, debido a algún problema familiar, genera que estas lleguen a afectarlo, incluso en el trabajo (p.16). Es por ello, que los problemas familiares son considerados como una causa principal del estrés, ya que, si un individuo está atestado de tantos problemas, generados en el hogar, tendrá una implicancia negativa a nivel personal y profesional, perjudicando su trabajo, ya que no le permitiría desarrollarlo de manera adecuada, reduciendo su productividad laboral, y perjudicando a su a su lugar de trabajo. También tenemos los peligros en la economía, donde Gutiérrez (2014), describe que “la mayor parte de la población que sufre de estrés, se debe a algún factor económico o a la sobrecarga laboral”, existiendo casos en donde los individuos se sacrifican trabajando por cumplir con el pago de alguna deuda, es por ello que “emprendedores o empresarios dueños de su propio negocio u organización se estresan más por trabajar más y generar mayor percepción de ingresos”, sin embargo, eso no es sano, ya que están poniendo en riesgo su salud, generando que en un futuro inviertan en sanarse de alguna enfermedad generada por el estrés, tener en cuenta que a lo largo de la vida se llegar a tener satisfacción económica y bienestar físico sin la necesidad de sacrificar alguno de estos”.

Por ello fue necesario elaborar un programa de bienestar psicológico donde se trabaje temas para afrontar estos problemas presentados, en donde ayudaran a los colaboradores a tener y desarrollar una mayor información con una actitud positiva, generando nuevos comportamientos positivos, a favor de disminuir y erradicar todos aquellos aspectos negativos para la institución educativa.

V. CONCLUSIONES.

1. El nivel de estrés organizacional encontrado en la institución educativa fue de un 85.7% en el nivel medio.
2. Se diseñó un programa de bienestar psicológico para disminuir los niveles de estrés laboral, conformado por 12 temas entorno a las 3 dimensiones considerada por nuestra teoría.
3. Se aplicó un programa de bienestar psicológico, a los colaboradores de la institución educativa, en donde se trabajó con 12 sesiones.
4. Después de la aplicación del programa se evaluó el nivel de estrés laboral teniendo como resultado un 57%, en el nivel medio.
5. Finalmente, al comparar el pres y post test se confirmó que tras la aplicación del programa de bienestar psicológico hubo una disminución en los porcentajes.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a la Institución Educativa N° 10058 “Medalla Milagrosa” ejecutar el programa de bienestar psicológico en forma progresiva para así lograr disminuir ese nivel medio y porque no lograr un nivel bajo de estrés. También se recomienda continuar realizando evaluaciones periódicamente para comparar la medición e identificar las falencias.
2. Se recomienda aplicar acciones de mayor impacto, como aplicar proyectos de calidad de vida potenciando su calidad de vida organizacional favoreciendo su desempeño y satisfacción los mismos.
3. Se recomienda que los directivos, implementen planes para incentivar el desarrollo de los trabajadores, incrementando su nivel competitivo, fortaleciendo su autonomía y destreza.
4. Se recomienda establecer situaciones sobre bienestar que abarquen en la reducción del estrés durante el horario laboral implementando medidas sanas de gestión; proponer nuevas políticas que contribuyan a la mejorar y priorizar la salud metal del colaborador durante sus labores.
5. Se recomienda a incrementar la población de estudio, con el fin de favorecer a todo el personal institucional.

REFERENCIAS

- Barreto, A. (2014). Artículo "*El progreso de la estadística y su utilidad en la evaluación del desarrollo*". universidad Autónoma de México, Toluca-México. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/112/11224638010.pdf>
- Cabrera Sing, S. G. (2017). "*Bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento al e estrés en usuarios de un puesto de salud del distrito de nuevo Chimbote*". Nuevo Chimbote-Perú.
- Castro, S. (2004). "*Estilos de la personalidad, objetivos de la vida y la satisfacción*". Tesis Doctoral España. Universidad Complutense de Madrid."
- Castro, S. (2009). El bienestar psicológico: cuatro décadas de progreso. Revista interuniversitaria de formación del profesorado, 23(3), 23-29.
- Chiavenato, I. (2015), "Comportamiento organizacional". La dinámica del éxito en las organizaciones. 3ra. Edición. México. Reg. Núm. 736. Cámara Nacional de la industria. Editorial Mexicana.
- Enríquez Segovia, A. E. (2015). "*El estrés laboral influye en la satisfacción laboral del personal del centro de Idiomas de la Universidad Central del Ecuador*". Quito-Ecuador.
- Diario Uno (2018) *Estrés laboral afecta al 70 % de trabajadores*. Recuperado de: <http://diariouno.pe/estres-laboral-afecta-al-70-de-trabajadores/>
- Domínguez, S. (2014). Análisis Psicométrico de la Escala de Bienestar Psicológico para Adultos en estudiantes universitarios de Lima: un enfoque de ecuaciones estructurales. Revista de Psicología: avances de la disciplina, 8(1). 54-89
- Flórez , T. C. (2014). "*Estrés laboral en empresas d eproducción del centro occidente Colombia*". Colombia .
- Franco, Y (2014) Tesis de Investigación. Población y Muestra. Tamayo y Tamayo. [Blog Internet] Venezuela Disponible:

<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>

- Freire Rodríguez, C. (2014). *"El bienestar psicológico en los estudiantes universitarios:operativización del constructo y análisis de su "*. España.
- Gámez, E., Marrero, H., Díaz, J., y Urrutia, M. (2015). ¿Qué esperan encontrar los alumnos en los estudios de Psicología?: metas y motivos personales de los estudiantes en su primer año en la universidad. *Anales de psicología*. 31(2), 289-559
- García Alvear, J. L. (2015). *"Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca"*. Cuenca-Ecuador.
- Gutiérrez, S. (18 de setiembre de 2014). "Los problemas económicos generan la ansiedad o el estrés". Revista vida sana. Recuperado de: <http://www.revistavidasana.com/los-problemas-economicos-genera-la-ansiedad-o-el-estres/>.
- Ibañez Panta , D. H., y Yauli Huayta, J. (2017). *"Estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores que laboran en el turno noche"*. Arequipa-Perú.
- ISO 45001. *Seguridad y salud en el trabajo*. Recuperado de <https://normas-ohsas18001.blogspot.com/2016/05/estres-laboral.html>.
- La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo – EU-OSHA (2012) *Riesgos Psicosociales y el estrés en el trabajo*. Recuperado de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress.C>
- Luthans, F. (2011), "Organizational Behavior an Evidence – Bases Approach". Chapter. Nine. Stress and Conflict. 12th. Edición.
- Maslow, A. (2016). *El hombre autorrealizado: hacia una psicología del ser*. España: Kairós.
- Nevid, V. (2012). *Psicología Conceptos y Aplicaciones*. México: Cengage Learning.
- Olivo Galarza, T. A. (2017). *"El estrés laboral y su relación con el bienestar psicológico de los docentes"*. Ambato-Ecuador.

Organización Internacional de Trabajo - OIT (2014) *La organización del trabajo y el estrés*.
Recuperado de: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

Organización Internacional de Trabajo - OIT (2014). *Riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Consejos para empleados y representantes de los Trabajadores*.
Recuperado de: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf.

Organización Mundial de la Salud – OMS (2005). *Promoción de la Salud Mental Ginebra*.
Recuperado de http://www.who.int/mental_health/evidence/promocion_de_la_salud_mental.pdf

Organización mundial de salud – OMS (2013). *Salud mental: un estado de bienestar*.
Recuperado de: https://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/.

Ortega , J. R., y Quispe, M. D. (2016). *"Estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicologico en personal de la salud de la Microred Ampliación Paucarpata"*.
Arequipa-Perú.

Reyes, L. (2015), “El estrés laboral”: Impacto en la salud de los trabajadores. Universidad de la Laguna. Recuperado de: <http://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/1017/EL%20ESTRES20LABORAL%20IMPACTO%20EN%20LA%20SALUD%20DE%20LOS%20TRABAJADORES.pdf?sequence=1>.

Ryan, R. M., y Frederick, C. (1997). Sobre la energía, la personalidad y la salud: la vitalidad subjetiva como un reflejo dinámico del bienestar. *Journal of personality*, 65(3), 529-565.

Ryan, R., y Deci, E. L. (2000). La Teoría de la Autodeterminación y la Facilitación de la Motivación Intrínseca, el Desarrollo Social, y el Bienestar. *Revista American Psychologist*, 55(1), 68-78.

Ryff, D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of personality and social psychology*, 57(6), 10 69.

Ryff, C., y Keyes, L. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of personality and social psychology* 69(4), 719.

- Robbins, P. y Judge, T. (2013), "*Comportamiento organizacional*". Décimo Quinta edición. México. Reg. Núm. 1031. Cámara nacional de la industria. Editorial Mexicana.
- Robbins, P. y Coulter, M. (2014), "*Administración*". *Manejo del Cambio y la innovación*. Décimo segunda edición. Cap. 7. Publicada por Pearson education Inc. Printed in México.
- Otzen, T. & Manterola C. Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232, 2017
- Sanchez, F. C. (2011). "*Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicologico en trabajadores de una Industria Cerealera*". Rosario-Argentina.
- Tualombo Chacha, L. M. (2018). "*Estrés laboral y el bienestar psicológico en docentes de una universidad privada del Lima, Este*". Lima-Perú .
- Valle, M. (2015). "*Bienestar psicológico y su influencia en la rotación de personal en una empresa financiera en la ciudad de Ambato*". Ambato-Ecuador.
- Vásquez, C. & Hervás, G. (2009). *Psicología positiva aplicada*. (2°ed.). España: Desclée de Brouwer, S.A.
- Vera B. (2006). *Psicología Positiva: Una nueva forma de entender la psicología*. Recuperado el 1 de diciembre del 2018, de Papeles del Psicólogo.: <http://www.cop.es/papeles>.
- Vielma, J. (2010). *Bienestar psicológico subjetivo en estudiantes universitarios* (Tesis doctoral). Recuperado de http://www.human.ula.ve/doctoradoeducacion/documentos/tesis_vielma.pdf.
- Visitación Florián, M. (2017). "*Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación*". Perú

ANEXOS

ANEXO 1:

PROGRAMA DE BIENESTAR PSICOLÓGICO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 10058 “MEDALLA MILAGROSA”, FERREÑAFE.

I. INTRODUCCIÓN.

El presente programa está dirigido a los colaboradores de la Institución Educativa N.º 10058 “Medalla Milagrosa” en la Provincia de Ferreñafe. Dicho programa busca brindar y fortalecer estrategias efectivas sobre el bienestar psicológico (Relaciones positivas, auto aceptación, Autonomía, Dominio del entorno, Crecimiento Personal, Propósito de la vida), relacionadas directamente con su trabajo, esto permitirá desarrollarse de manera efectiva. Es por ello por lo que se busca lograr en los colaboradores una mejor calidad de vida, produciendo así emociones positivas, agradables y saludables; de esta manera se busca disminuir el estrés laboral que influye en su vida diaria. Este programa está diseñado para lograr su total ejecución, es por ello por lo que se evaluará cada sesión realizada, con el propósito de identificar en los colaboradores la disminución del estrés laboral.

II. JUSTIFICACIÓN.

El propósito de este programa es desarrollar técnicas de bienestar psicólogo para poder hacerle frente al estrés laboral, por ende, se desarrollarán una serie de sesiones con objetivos estratégicos que ayudarán a disminuir el estrés en los colaboradores de la Institución Educativa Medalla Milagrosa. Esperando así que, al finalizar el desarrollo del programa, se logre la disminución de estrés laboral, así como de los objetivos organizacionales establecidos en dicho programa.

III. OBJETIVO.

3.1.Objetivo General.

Aplicación del programa de bienestar psicológico para disminuir el estrés laboral en los colaboradores de la Institución Educativa N°10058 “Medalla Milagrosa”, Ferreñafe.

3.2.Objetivos Específicos.

- Implantar técnicas para mantener el desarrollo de las buenas relaciones entre los colaboradores de la institución educativa.
- Incentivar a desarrollar el trabajo en confianza y unión de equipo.
- Desarrollar una comunicación efectiva y eficaz para fortalecer aquellos lazos afectivos.
- Desarrollar y fortalecer habilidades para manejar conflictos de forma constructiva y resolverlos con mayor facilidad.
- Desarrollar estrategias que permitan al colaborador potenciar las habilidades para desarrollar efectivamente sus objetivos.
- Evaluar el uso del Empowerment como herramienta potenciadora en el mejoramiento de las actividades.
- Distinguir herramientas del manejo del estrés para interactuar de manera efectiva empleado los elementos que le permitan trabajar bajo presión.
- Mostrar los principales beneficios de la organización y planificación del trabajo.
- Fortalecer el sentimiento intrínseco de los colaboradores para el mejoramiento de las acciones que se toman, así como de los resultados de la misma labor.
- Desarrollar la capacidad de reconocer, comprender y expresar los propios sentimientos.
- Estimular a los empleados con el objetivo de que obtengan un mejor rendimiento en el logro de los objetivos de la empresa.
- Ayudar a definir objetivos, para direccionar las acciones y esfuerzos hacia lo que queremos conseguir.

IV. METODOLOGÍA.

En este programa realizará un taller el cual constará de 12 sesiones el cual permitirá conocer de cerca nuevas experiencias, ver el mundo de cada colaborador, unificar conceptos, conectar voluntades en post de un resultado

común, e invitar a la reflexión y al aprendizaje en forma dinámica y entretenida, los colaboradores de la I.E. N°10058 “Virgen de la Medalla Milagrosa”, permitirán entregar responsabilidad motivacional, creando equipos de alto rendimiento, fortaleciendo valores y potenciando la comunicación efectiva. Asimismo, cada sesión contara con un tiempo de 60 min, con una secuencia de desarrollo semanal.

V. RECURSOS:

5.1. Recursos Humanos.

- Responsable: Practicantes Pre Profesionales Aguilar Zurita Mayra Analy & Fernández Prada Carmen Julissa.
- 20 trabajadores de la Institución Educativa N°10058 – “Medalla Milagrosa”, de Ferreñafe.

5.2. Recursos Tecnológicos.

- Proyector
- Computadora y/o laptop
- Audiovisuales

5.3. Recursos Materiales.

- Cuestionario
- Lapiceros
- Fotocheck
- Hojas recortadas
- Folletos
- Tarjetas
- Globos
- Pastillas psicológicas
- Trípticos

VI. EVALUACIÓN.

Se evaluará las sesiones de acuerdo con los objetivos:

- Evaluación previa y posterior a la Capacitación.
- Ejemplificación de cada tema tratado.
- Cuestionarios.

VII. DESCRIPCIÓN DE LAS SESIONES.

SESIÓN 01: RELACIONES INTERPERSONALES Denominación: “Las buenas relaciones nos hacen felices”

TÍTULO	OBJETIVO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RECURSOS	DURACIÓN
LAS BUENAS RELACIONES NOS HACEN FELICES	Implantar técnicas para mantener el desarrollo de las buenas relaciones entre los colaboradores de la institución educativa.	INICIO	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida: Se les da la bienvenida a los colaboradores a la sesión que se realizará explicando la consigna de esta. • Aplicación del pretest: Se les pide a los colaboradores llenar un cuestionario de acuerdo con su apreciación personal, acerca del estrés laboral. • Objetivo de la sesión: se da a conocer el presente objetivo a lograr en dicha sesión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario • Lapiceros • Fotocheck 	15 min
		DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del tema: Se presenta el tema a desarrollar en dicha sesión y los objetivos a cumplir. • Dinámica de inicio: Las tarjetas. Realizamos una rápida apreciación de lo que pudimos lograr con esta pequeña dinámica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hojas recortadas • Lapiceros • Folletos • Laptop • Proyector 	35 min.

			<ul style="list-style-type: none"> • Exposición del tema: Se le expresa al grupo de los beneficios, técnicas, la importancia y las ventajas, de mantener una buena relación interpersonal con todos los trabajadores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tarjetas de cartulina 	
		CIERRE	<ul style="list-style-type: none"> • Dinámica de cierre: Tengo un mensaje. • Retroalimentación: se hace que los participantes brinden su opinión respecto al tema brindado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tarjeta con un comentario 	10 min

SESIÓN 02: TRABAJO EN EQUIPO

Denominación: “El trabajo en equipo, la unión conlleva al éxito”

TÍTULO	OBJETIVO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RECURSOS	DURACIÓN
EL TRABAJO EN EQUIPO, LA UNIÓN CONLLEVA AL ÉXITO	Incentivar a desarrollar el trabajo en confianza y unión de equipo.	INICIO	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida: Se da la bienvenida a todos los asistentes a dicha sesión. • Objetivo de la sesión: se procede a dar a conocer el tema y su objetivo a lograr. Así como a entregar su respectivo Fotocheck a cada uno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fotocheck 	15 min.
		DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del tema: Se presenta el tema a desarrollar en dicha sesión y que se quiere lograr con ello. • Dinámica de inicio: Los números. Realizamos una rápida apreciación de lo que pudimos lograr con esta pequeña dinámica. • Exposición del tema: Se explica sobre la importancia, ventajas, y técnicas que debe tener un buen equipo de trabajo. Comentamos en el grupo de aquellas experiencias vivenciales que se desarrollan día a día, con nuestro equipo de trabajo. Él porque es 	<ul style="list-style-type: none"> • Folletos • Proyector • Laptop 	35 min.

			importante pedir o recibir apoyo de otra área.		
		CIERRE	<ul style="list-style-type: none"> • Dinámica de cierre: La clave del éxito. • Retroalimentación: Se hace que los participantes brinden su opinión respecto al tema brindado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha 	10 min.

SESIÓN 03: COMUNICACIÓN EFECTIVA Y AFECTIVA

Denominación: “La comunicación efectiva y afectiva como puente a una mejor convivencia”

TÍTULO	OBJETIVO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RECURSOS	DURACIÓN
LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y AFECTIVA COMO PUENTE A UNA MEJOR CONVIVENCIA	Desarrollar una comunicación efectiva y afectiva para fortalecer aquellos lazos de convivencia en el entorno laboral	INICIO	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida: Se da la bienvenida a los integrantes, se les entrega su Fotocheck. • Retroalimentación: Se realiza el feedback de lo aprendido en las sesiones anteriores. • Objetivo de la sesión: Se procede a dar a conocer el presente objetivo a lograr en dicha sesión. • Para luego seguir con una técnica de relajación evitamos el estrés en el trabajo: Respiración controlada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fotocheck 	15 min.
		DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del tema: Se presenta el tema a desarrollar en dicha sesión y que se quiere lograr con ello. <p>Video: Analizamos el video proyectado.</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=WhWUOj_aNWM&t=67s</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Folletos • Fecha de identificación 	35 min.

			<ul style="list-style-type: none"> • Exposición del tema: Identificamos los estilos de comunicación. Se explica sobre la importancia, ventajas, y técnicas de tener una buena comunicación. Se le pregunta a cada participante como está hoy y que estilo de comunicación reconoce que está desarrollando. 		
		CIERRE	<ul style="list-style-type: none"> • Dinámica de cierre: Mimi compañía 	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha 	10 min.

SESIÓN 04: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Denominación: “Resolviendo nuestras diferencias laborales”

TÍTULO	OBJETIVO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RECURSOS	DURACIÓN
RESOLVIENDO NUESTRAS DIFERENCIAS LABORALES	Desarrollar y fortalecer habilidades para manejar conflictos de forma constructiva y resolverlos con mayor facilidad.	INICIO	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida: Se les da la bienvenida a los colaboradores a la sesión que se realizará explicando la consigna de esta. • Retroalimentación Se realiza un pequeño feedback de lo aprendido en las 3 sesiones anteriores, seleccionando a 3 representantes para que expongan lo entendido. • Objetivo de la sesión: se da a conocer el presente objetivo a lograr en dicha sesión. • Dinámica de relajación Detener el pensamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Fotocheck • Lista de asistencia • Música de relajación 	15 min.
		<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del tema: Se presenta el tema a desarrollar en dicha sesión y lo que se quiere lograr con ello. • Formamos grupos: Un participante contara una anécdota de conflicto vivida en el trabajo y todos 	<ul style="list-style-type: none"> • Folletos • Ficha en blanco 	35 min.	

		DESARROLLO	<p>expresaran una emoción de cómo se sentía en ese momento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exposición del tema: Damos a conocer el valor de la convivencia armoniosa: Resolución de conflictos: ¿Qué medios se pueden cultivar para crecer en esta virtud de la resolución de conflictos? <p>La resolución de conflictos una clave para conectarse con los demás.</p>		
		CIERRE	<ul style="list-style-type: none"> • Video: Analizamos el video proyectado. https://www.youtube.com/watch?v=ZgaidCmzfHk • Dinámica de cierre: Telaraña 	<ul style="list-style-type: none"> • Lana • Proyector 	10 min.

SESIÓN 05: INICIATIVA
Denominación: “El espíritu emprendedor”

TÍTULO	OBJETIVO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RECURSOS	DURACIÓN
EL ESPÍRITU EMPRENDEDOR	Desarrollar estrategias que permitan al colaborador potenciar las habilidades para desarrollar efectivamente sus objetivos.	INICIO	<ul style="list-style-type: none"> ● Bienvenida: Se les da la bienvenida a los colaboradores a la sesión que se realizará explicando la consigna de esta. ● Objetivo de la sesión: Se procede a dar a conocer el objetivo a lograr en dicha sesión. ● Video: Analizamos y pedimos opiniones de los colaboradores. https://www.youtube.com/watch?v=l-LU7kmsnWI ● Dinámica de inicio: Levántate o siéntate, pero haz algo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Fotocheck ● Lista de asistencia ● Proyector ● Música activa 	15 min.
		DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> ● Presentación del tema: Se presenta el tema a desarrollar en dicha sesión y lo que se quiere lograr con ello. ● Ejercicio: ¿Qué has hecho en tu trabajo actual o pasado para que fuera más gratificante 	<ul style="list-style-type: none"> ● Plantilla de actividades ● Trípticos 	35 min.

			<p>o efectivo? ¿Es éste el logro del que más orgulloso te sientes?</p> <p>Dame un ejemplo de una idea o sugerencia que le hayas propuesto a tu superior en los últimos meses. ¿Cómo fue? ¿Cómo la implementaste? ¿Cuáles fueron los resultados? ¿En qué ocasiones de tu trabajo actual sientes que tienes que consultar a tu jefe antes de actuar? ¿Cuál son las tareas que más te gustan hacer en tu trabajo actual? ¿Y las más aburridas?</p> <p>Cuéntame un ejemplo de un proyecto o idea que hayas llevado a cabo a pesar de las limitaciones u oposiciones de algunos compañeros de trabajo. ¿De qué se trataba el proyecto?</p> <p>Cuéntame algo que no te pidió nadie que hicieras en su momento y de lo que ahora te arrepientes.</p> <p>Cuéntame la última vez que no estuviste de acuerdo con una decisión de tu jefe.</p>		
--	--	--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> • Exposición del tema: Se explica sobre la importancia, ventajas, y técnicas para implementar una buena iniciativa en tu centro laboral. 		
		CIERRE	<ul style="list-style-type: none"> • Dinámica de cierre: Formar palabras 		10 min.

SESIÓN 06: EMPOWERMENT

Denominación: “Empowerment como herramienta potenciadora”

TÍTULO	OBJETIVO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RECURSOS	DURACIÓN
EMPOWERMENT COMO HERRAMIENTA POTENCIADORA	Evaluar el uso del Empowerment como herramienta potenciadora en el mejoramiento de las actividades.	INICIO	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida: Se les da la bienvenida a los colaboradores a la sesión que se realizará explicando la consigna de esta. • Objetivo de la sesión. Se procede a dar a conocer el objetivo a lograr en dicha sesión. • Dinámica de inicio: Ser la mejor versión de nosotros mismos 	<ul style="list-style-type: none"> • Fotocheck • Lista de asistencia • Música activa 	15 min.
		DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del tema: Se presenta el tema a desarrollar en dicha sesión y que se quiere lograr con ello. • Exposición del tema: Se desarrollará lo siguiente: Definición, características, principios, beneficios, requisitos para la implementación de empowerment. Resultados positivos en el empowerment. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trípticos • folletos • Papelote y plumones • Papel bond 	35 min.

			<p>Factores que impulsan al fracaso del empowerment.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participamos todos: Diferencias entre un jefe y líder. 		
		CIERRE	<ul style="list-style-type: none"> • Video: Analizamos y pedimos opiniones de los colaboradores. https://www.facebook.com/watch/?v=10156261809186754 	<ul style="list-style-type: none"> • Proyector 	10 min.

SESIÓN 07: TRABAJO BAJO PRESIÓN

Denominación: “*Hacemos frente al trabajo bajo presión*”

TÍTULO	OBJETIVO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RECURSOS	DURACIÓN
HACEMOS FRENTE AL TRABAJO BAJO PRESIÓN	Distinguir herramientas del manejo del estrés para interactuar de manera efectiva empleado los elementos que le permitan trabajar bajo presión.	INICIO	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida: Se les da la bienvenida a los colaboradores a la sesión que se realizará explicando la consigna de esta. • Objetivo de la sesión. Se procede a dar a conocer el objetivo a lograr en dicha sesión. • Dinámica de inicio: LOS HIGHLANDERS 	<ul style="list-style-type: none"> • Fotocheck • Hoja del problema para cada participante. • Un lápiz para cada participante 	15 min.
		DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del tema: Se presenta el tema a desarrollar en dicha sesión y que se quiere lograr con ello. • Exposición del tema: Se desarrollará lo siguiente: Definición, características, principios, beneficios de trabajo bajo presión . • Medimos el estrés: Ejercicio para medir el estrés: Ficha consta de 12 frases. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trípticos, folletos. • Proyector • Ficha calificativa • Música 	35 min.

			<ul style="list-style-type: none"> • Nos relajamos: Exploración corporal: Aprenderemos a sentir los órganos y el funcionamiento de los músculos, así relajaremos los músculos empezando por los pies y acabando por la mandíbula. 		
		CIERRE	<ul style="list-style-type: none"> • Video: Analizamos y pedimos opiniones de los colaboradores. https://www.youtube.com/watch?v=1BuWw_Ov-V4 	<ul style="list-style-type: none"> • Proyector 	10 min.

SESIÓN 08: ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN

Denominación: “Cómo gestionar el tiempo: planificación y organización de tareas y herramientas de apoyo”

TÍTULO	OBJETIVO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RECURSOS	DURACIÓN
CÓMO GESTIONAR EL TIEMPO: PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE TAREAS Y HERRAMIENTAS DE APOYO	Mostrar los principales beneficios de la organización y planificación del trabajo.	INICIO	<ul style="list-style-type: none"> Bienvenida: Se les da la bienvenida a los colaboradores a la sesión que se realizará explicando la consigna de esta. Objetivo de la sesión. Se procede a dar a conocer el tema y su objetivo a lograr. Dinámica de inicio: “Como nos organizamos”. Formamos grupos de dos integrantes, donde cada uno tendrá que colocar, en un reloj las actividades a realizar, así como ubicar los espacios de descanso, las citas programadas y demás. 	<ul style="list-style-type: none"> Fotocheck Cartulina (En forma de reloj) Plumones 	15 min.
			<ul style="list-style-type: none"> Presentación del tema: Se presenta el tema a desarrollar en dicha sesión y que se quiere lograr con ello. 	<ul style="list-style-type: none"> Trípticos, folletos. Proyector Una bolsa con cinco 	35 min.

		DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición del tema: Se otorga toda la información precisa acerca de la gestión y planeación. Definición, ventajas, desventajas, proceso de planificación, y pasos del proceso. • Dinámica: La Organización: Al comienzo, los participantes, de manera desordenada, empezarán a buscar a quienes tengan los elementos faltantes para construir el cubo, para ello se mostrarán el contenido de las bolsas. Poco a poco se irán formando los grupos de 5 personas e iniciarán la construcción de su cubo. En esta etapa no se puede hablar. Es importante que el coordinador y los observadores, presten atención a las situaciones que se generan y al modelo de trabajo de cada subgrupo. Concluida esta parte, se pasa a la reflexión, puntualizando sobre aquellas actitudes que se dieron en el trabajo: si hubo solidaridad, 	<p>rectángulos de cartulina</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tijeras • Agenda 	
--	--	-------------------	--	---	--

			<p>liderazgos, individualismo, organización, etc. Luego se pasa a la segunda etapa, donde cada grupo construye la organización ideal y la real.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboramos nuestra agenda: Con ayuda de todos los participantes, realizaremos una agenda planificada y organizada. <p>¿Qué objetivo queremos alcanzar cuando hayamos terminado el proyecto?</p> <p>¿De cuánto tiempo disponemos?</p> <p>¿Cuál es nuestro presupuesto?</p> <p>Divide el proyecto en bloques de actividades</p> <p>Establece un objetivo para el final de cada bloque. Este momento se llamará hito o momento clave para revisar los objetivos logrados o no.</p> <p>Selecciona una de las dos maneras para identificar las tareas de tu plan de actividades.</p>	
--	--	--	--	--

		CIERRE	<ul style="list-style-type: none"> • Video: Analizamos y pedimos opiniones de los colaboradores. https://www.youtube.com/watch?v=qo3akJFhEcc 	<ul style="list-style-type: none"> • Proyector 	10 min.
--	--	---------------	---	---	---------

SESIÓN 09: AUTORREALIZACIÓN

Denominación “Autorrealización laboral: La clave del éxito profesional”

TÍTULO	OBJETIVO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RECURSOS	DURACIÓN
AUTORREALIZACIÓN LABORAL: LA CLAVE DEL ÉXITO PROFESIONAL	Fortalecer el sentimiento intrínseco de los colaboradores para el mejoramiento de las acciones que se toman, así como de los resultados de la misma labor.	INICIO	<ul style="list-style-type: none"> Bienvenida: Se les da la bienvenida a los colaboradores a la sesión que se realizará explicando la consigna de esta. Objetivo de la sesión. Se procede a dar a conocer el objetivo a lograr en dicha sesión. Video/Análisis: pedimos opiniones de los colaboradores. https://www.youtube.com/watch?v=bKuVHwZ5yno Cuáles son nuestros proyectos próximos para desarrollar nuevos resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> Fotocheck Proyector Hojas, lapiceros 	15 min.
		DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> Presentación del tema: Se presenta el tema a desarrollar en dicha sesión y que se quiere lograr con ello. Exposición del tema: Se explica acerca del tema de la sesión, la importancia, ventajas, y técnicas de 	<ul style="list-style-type: none"> Trípticos, folletos. Proyector Cartulina 	35 min.

			<p>ayuda para llegar a la autorrealización.</p> <p>Se le pide a cada participante, que exponga delante de todos lo que desarrollaron en el video.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dinámica: Jugamos con la Pirámide de Maslow, y nos ubicamos en que jerarquía de las necesidades humanas nos encontramos. <p>Nos relajamos: TAI CHI.</p> <p>Las personas que practican Tai Chi, deben estar concentradas en la respiración y la atención; los movimientos lentos adaptándose al ritmo de cada persona, ayudan a que la energía circule por el cuerpo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Probablemente de todas las técnicas resulta ser la que mejor se adapta a cualquier forma física y edad. 		
		CIERRE	<ul style="list-style-type: none"> • Video: Cuestión de actitud https://www.youtube.com/watch?v=NtyZxqg9Lxw 	<ul style="list-style-type: none"> • Proyector 	10 min.

SESIÓN 10: CONTROL DE EMOCIONES

Denominación: "Control de emociones"

TÍTULO	OBJETIVO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RECURSOS	DURACIÓN
CONTROL DE EMOCIONES	Desarrollar la capacidad de reconocer, comprender y expresar los propios sentimientos.	INICIO	<ul style="list-style-type: none"> Bienvenida: Se les da la bienvenida a los colaboradores a la sesión que se realizará explicando la consigna de esta. Objetivo de la sesión. Dar la bienvenida a los integrantes, exponer los temas y el objetivo a tratar. Dinámica/ Análisis: "La flor": Dinámica sobre las sensaciones que se tienen si las personas expresan sus emociones sin ser de forma asertiva 	<ul style="list-style-type: none"> Fotocheck Lista de asistencia Hojas, lapiceros 	15 min.
		DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> Presentación del tema: Se presenta el tema a desarrollar en dicha sesión y que se quiere lograr con ello. Exposición del tema: La gestión de las emociones. Las habilidades de la Inteligencia Emocional. Inteligencia y emociones. Tipos de emociones. Las emociones básicas. Funciones de las emociones, Competencias y habilidades de la inteligencia 	<ul style="list-style-type: none"> Trípticos, folletos. Proyector Globos 	35 min.

			<p>emocional. Las 7 "S" de la persona competitiva y feliz. "Emociones positivas, emociones negativas": Conocer las emociones que más habitualmente se manifiestan en nuestra vida. "Conocer y gestionar las emociones": Visualización de un documental sobre la importancia de las emociones en la toma de decisiones y posterior debate. Su pretensión es identificar soluciones para la gestión de emociones negativa.</p>		
		CIERRE	<ul style="list-style-type: none"> • Dinámica de cierre: "Controlando los impulsos": Identificar cómo en una situación basada en la ira o en el odio, o emociones negativas en general, es necesario tomar conciencia de la respuesta impulsiva. • "Stop": Ejercitarse en la técnica de la Parada de Pensamiento, interrumpiendo el auto diálogo interno negativo que genera emociones desagradables. 		10 min.

SESIÓN 11: AUTOMOTIVACIÓN

Denominación: “Automotivación la habilidad más poderosa”

TÍTULO	OBJETIVO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RECURSOS	DURACIÓN
AUTOMOTIVACIÓN LA HABILIDAD MÁS PODEROSA	Estimular a los empleados con el objetivo de que obtengan un mejor rendimiento en el logro de los objetivos de la empresa.	INICIO	<ul style="list-style-type: none"> Bienvenida: Se les da la bienvenida a los colaboradores a la sesión que se realizará explicando la consigna de esta. Objetivo de la sesión. Dar la bienvenida a los integrantes, exponer los temas y el objetivo a tratar. Video: pedimos opiniones de los colaboradores. https://www.youtube.com/watch?v=yBEZzqbAtbg Presentación: Se procede a dar a conocer el tema y su objetivo a lograr. 	<ul style="list-style-type: none"> Fotocheck Diapositivas Proyector 	15 min.
		DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> Presentación del tema: Se presenta el tema a desarrollar en dicha sesión y que se quiere lograr con ello. Exposición del tema: Se explica acerca del tema de la sesión, la importancia, ventajas, y técnicas. Dinámica: Así Soy Yo: Con Mis Limitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Trípticos, folletos. Proyector Cartulina Bolígrafos 	35 min.

			Nos relajamos ¿QUIÉN SE ATREVE?		
		CIERRE	<ul style="list-style-type: none"> • Cada participante deberá señalar aquellos aspectos motivadores que ayudan a desarrollar sus actividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Papel bond 	10 min.

SESIÓN 12: ESTABLECIMIENTO DE METAS
Denominación: “Administrando nuestros objetivos”

TÍTULO	OBJETIVO	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RECURSOS	DURACIÓN
ADMINISTRANDO NUESTROS OBJETIVOS	Ayudar a definir objetivos, para direccionar las acciones y esfuerzos hacia lo que queremos conseguir.	INICIO	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida: Se les da la bienvenida a los colaboradores a la sesión que se realizará explicando la consigna de esta. • Objetivo de la sesión. Dar la bienvenida a los integrantes, exponer los temas y el objetivo a tratar. • Presentación: Se procede a dar a conocer el tema y su objetivo a lograr. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fotocheck • Diapositivas s Proyector 	15 min.
		DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del tema: Se presenta el tema a desarrollar en dicha sesión y que se quiere lograr con ello. • Exposición del tema: Se explica acerca del tema de la sesión, la importancia, ventajas, y técnicas. • Dinámica: LO QUE DESEO HACER 	<ul style="list-style-type: none"> • Trípticos, folletos. • Proyector • Cartulina • Bolígrafos 	35 min.
		CIERRE	<ul style="list-style-type: none"> • Cada participante deberá señalar aquellos aspectos motivadores que ayudan a desarrollar sus actividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Papel bond 	10 min.

DESARROLLO DE LAS SESIONES.

SESIÓN 01: Relaciones Interpersonales

Denominación: “Las buenas relaciones nos hacen felices”

I. Datos informativos:

Población beneficiaria : Colaboradores de la I.E N°10058 “Virgen de la Medalla Milagrosa”- Ferreñafe.

N° total de asistentes : 30

Tiempo por sesión : 60 minutos

Fecha de inicio : Lunes 17 de junio del 2019

Director del centro : Juan José De La Piedra Arévalo

Responsables : Practicantes pre – profesionales.

Aguilar Zurita Mayra Analy,

Fernández Prada Carmen Julissa

II. Objetivo.

Implantar técnicas para mantener el desarrollo de las buenas relaciones entre los colaboradores de la institución educativa.

III. Inicio:

- Bienvenida: Se les da la bienvenida a los colaboradores a la sesión que se realizará explicando la consigna de esta.
- Aplicación del pretest: Se les pide a los colaboradores llenar un cuestionario de acuerdo con su apreciación personal, acerca del estrés laboral.
- Objetivo de la sesión: Se da a conocer el presente objetivo a lograr en dicha sesión.

IV. Desarrollo:

- Presentación del tema: Se presenta el tema a desarrollar en dicha sesión y los objetivos a cumplir.

Dinámica de inicio: Las tarjetas. Necesitaran una tarjeta de cartulina, (20x10cm) para cada participante. Un marcador para cada uno. Alfileres para fijar la tarjeta en la ropa. Una tarjeta preparada a modo de ejemplo. Se distribuye a cada participante una tarjeta, un marcador y un alfiler. El

coordinador de la dinámica solicita a todos que coloquen su nombre o su sobrenombre, en forma vertical, en el margen izquierdo de la tarjeta. Se indica que busquen para tres letras del nombre, tres adjetivos positivos que reflejen una cualidad personal y las escriban en la tarjeta a continuación de la letra elegida. Luego se les pide que se la coloquen en un lugar visible en la ropa. Ejemplo: A amigable, G genial, E entusiasta.

Después de esto, se les invita a desplazarse por el salón para leer los nombres y cualidades de los otros. Pueden hacerse comentarios entre los participantes y circular libremente. En círculo, cada persona se presenta con su nombre y luego explica por qué eligió esos adjetivos para describirse.

- Exposición del tema: Se le expresa al grupo de los beneficios, técnicas, la importancia y las ventajas, de mantener una buena relación interpersonal con todos los trabajadores.

Marco teórico.

RELACIONES INTERPERSONALES

Definición.

Silviera (2014) conceptualiza las relaciones interpersonales como un conjunto de interacciones eficientes que se establecen entre dos o más sujetos que estructuran un medio favorable para la comunicación, expresión de emociones e ideas. Son también el origen de oportunidades, esparcimiento y distracción de las personas. Se considera como el origen del aprendizaje, generando muchas veces molestia o incomodidad en las personas, pero estas interacciones constituyen un medio extraordinario de crecimiento personal, relaciones humanas, formas de conducta social y la complacencia de la curiosidad, pues los demás son una fuente inacabable de confusiones, innovaciones, información, cambio de emociones y de opiniones. En la comunidad, en la sociedad y en los ambientes laborales, los individuos están en permanente contacto con otras personas, con las que deben aprender a convivir en forma armónica y pacífica. En el plano laboral, las habilidades de relaciones humanas mejoran la eficiencia, facilita la adaptación a los cambios en el logro de los objetivos organizacionales (Dalton, 2007).

Las relaciones interpersonales hacen referencia al trato recíproco de comunicación del trabajador con sus colegas, el personal administrativo, directivo; es decir, con los demás trabajadores del medio laboral (Martínez et al., 2010, p. 32).

Cuando el ambiente de trabajo es adecuado, el personal se siente cómodo, ello repercute en la persona como en su actividad y, obviamente, en la forma cómo se relaciona con los demás. Para la existencia de buenas relaciones interpersonales, los trabajadores deben desarrollar sus habilidades comunicativas, adquirir compromiso organizacional y tener dominio del estilo de liderazgo democrático mediante la práctica del respeto hacia los demás.

LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL CAMPO LABORAL.

Están influenciadas por diversos factores tanto internos como externos al individuo.

- **Factores externos:** condiciones de trabajo, el nivel socioeconómico; el tipo de líder formal; falta de tiempo para el esparcimiento, la inseguridad en el trabajo; segmentación y burocratización de este, así como la sensación de ser fácilmente sustituibles; etc.
- **Factores internos:** la personalidad, los valores, las actitudes, los estilos de comunicación, la cultura, la edad, el género y el estado civil, los cuales determinan las interrelaciones laborales tanto entre compañeros como con los superiores, en ámbitos como la cooperación, el esfuerzo, la habilidad y la motivación.

IMPORTANCIA.

Las relaciones interpersonales entre los integrantes de una organización constituyen un factor primordial en la institución, y guarda una estrecha relación con el proceso comunicacional que existe entre el personal de la organización. Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida. Según Llanea (2006) en el medio de trabajo las relaciones interpersonales van a jugar un papel tanto más importante cuanto más afectadas estén de un carácter generalmente coercitivo: no se elige

en general, a los colegas en el trabajo, ni a quienes ejercen unas funciones jerárquicas. Estas relaciones interpersonales en el medio de trabajo van a constituir elementos esenciales de la satisfacción en el trabajo.

Según Rubio (2005), la importancia de las relaciones interpersonales en el campo educativo radica en que facilita el cumplimiento de las funciones de los colaboradores que laboran al interior del ámbito educativo. De esta manera las relaciones interpersonales se transforman en un instrumento que la empresa o institución necesita para que la comunidad adyacente (profesores, administrativos, estudiantes y padres de familia), puedan interactuar idóneamente. Las relaciones interpersonales que en las instituciones se emplean van orientadas directamente con la comunicación, como elemento fundamental para el intercambio de mensajes o de información. Es importante resaltar que el proceso de comunicación puede contribuir a la consolidación de una estructura formal para la empresa o institución, favoreciendo los canales adecuados para que los mensajes fluyan en diversas direcciones y establezcan los niveles de coordinación que una organización necesita. De esta manera la comunicación horizontal y bilateral, se constituye en la forma de comunicación que las organizaciones requieren para una interacción positiva y el establecimiento de una comunicación formal. Todas las personas necesitamos crecer en un entorno socialmente estimulante pues el crecimiento personal, en todos los ámbitos, necesita de la posibilidad de compartir, de ser y estar con los demás (familia, amigos, compañeros de clase, colegas de trabajo, etc.). Basta recordar los esfuerzos que, tanto desde el ámbito educativo como desde el entorno laboral, se realizan para favorecer un clima de relación óptimo que permita a cada persona beneficiarse del contacto con los demás, favoreciendo así un mejor rendimiento académico o profesional.

LOS ESTILOS DE RELACIONES INTERPERSONALES.

Zupiría (2015) realiza una clasificación de las relaciones interpersonales, teniendo en cuenta la forma de interacciones que se presentan entre las personas, siendo éstas:

- ***Estilo agresivo:*** Este estilo se caracteriza, porque las personas que los asumen tienen una conducta conflictiva con las personas con las cuales se relacionan, interactuando con ellas en forma agresivas, utilizando acusaciones y amenazas.

- **Estilo manipulador:** Estilo de relaciones interpersonales que considera el empleo de procesos intelectivos y racionales de la persona, en interacción con el contexto, buscando sugestionar a las personas de su contexto, con el propósito de lograr que cumplan las indicaciones o mandatos, que emite este personal, el cual actúa como ente manipulador.
- **Estilo pasivo:** Las personas que asumen este estilo, son aquellas que dejan que otros decidan por ellos. Carecen de la capacidad de defender sus opiniones y pensamientos propios, dejando que las otras personas tomen ventaja de esa situación.
- **Estilo asertivo:** Estilo caracterizado porque la persona que adopta este estilo es capaz de defender sus derechos e intereses, evitando hacer uso de la agresión, violencia o insultos y tomando sus propias decisiones.

Las relaciones interpersonales nos proporcionan una vida más feliz, un ambiente de trabajo más idóneo y un buen estilo de vida. Aquí permítanme citar algunas claves para conseguir unas buenas relaciones humanas:

1. **Mostrar un interés genuino.** La buena comunicación es una vía de doble sentido, es decir, debemos hablar, pero también escuchar a los demás y así poder crear amistades y personas de influencia. Si escuchamos más nos daremos cuenta de que a las personas les gusta mucho hablar de sí mismos o sobre un tema que a ellos les apasiona. Las personas con buenas habilidades de comunicación en las relaciones interpersonales muestran un interés genuino en los temas que gustan a los demás, haciéndoles preguntas.
2. **Ser positivo.** Si nos convertimos en personas que estamos pendientes de las cosas positivas de nuestro alrededor o interlocutor y lo elogiamos genuinamente, hará que seamos percibidos como unas personas atractivas. Todas las personas y todas las circunstancias tienen su lado positivo, es cuestión de verlas y exponerlas de forma natural.
3. **Ser una persona amistosa.** En algunos momentos para conseguir transmitir que somos personas amistosas no hace falta hacer casi nada, simplemente con una mirada amistosa y una sonrisa se puede conseguir esa impresión. Podemos encontrar a alguien increíblemente interesante, amable y carismático, pero si no sabemos

comunicarle todo lo que sentimos, no vamos a construir amistades beneficiosas y de influencia.

4. ***Recordar los detalles.*** Cuando hablemos con alguien siempre podremos observar pequeños detalles de sus conductas, sus vidas, sus gustos y sobre aquello que les desagrada. Un aspecto crítico en las habilidades de comunicación interpersonal es recordar estos detalles y luego utilizarlos en nuestro favor.
5. ***Animar a los demás.*** Una habilidad de comunicación importante es animar a los demás a que alcancen lo que quieren lograr, fundamentados en la información que conozcamos de ellos como resultado de la interrelación personal. Es importante alentarles con palabras de ánimo o darles la orientación que en determinado momento pudieran requerir o para que se den cuenta donde puede llegar con sus propios talentos.
6. ***Cuando estemos en desacuerdo no seamos desagradables.*** Las personas no van a estar de acuerdo todo el tiempo con nosotros, por lo que no debemos alterarnos si hay algún desacuerdo, y transmitirles también esta misma actitud para que observen el mismo proceder, a fin de evitar ser desagradables y que podamos herirnos mutuamente. Lo recomendable es explicar que entendemos su punto de vista, que lo respetamos, pero que no estamos de acuerdo y a continuación exponer nuestras razones.
7. ***Cuando corriamos a alguien observemos una forma correcta de hacerlo.*** Hay momentos en los que tendremos que corregir a alguien, pero para hacerlo no debemos recurrir al grito ni a la humillación y peor aún delante de otras personas. Por el contrario, debemos mencionar sus aspectos positivos y los que se están haciendo bien.

V. **Cierre:**

Dinámica de cierre: Tengo un mensaje. Se crea un círculo con todos los participantes y uno de ellos da un mensaje al de su derecha, este al de su derecha y así progresivamente. El mensaje sólo puede decirse una sola vez, cuando llegamos al último, este debe decir el mensaje que le ha llegado y comprobaremos si se corresponde con el mensaje lanzado por el primero. Todos los participantes tendrán la oportunidad de empezar la cadena.

Retroalimentación: Se hace que los participantes brinden su opinión respecto al tema brindado.

VI. Referencias bibliográficas:

- Beiza, A. (2012). *“Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional”*. Universidad de Carabobo, Valencia.
- Arce, J. (2014). *“El clima Organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel Gonzales Prada de Huari-2013”*. Huari, Perú.
- Prócel, G. (2012). Artículo *“Importancia de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral”* Dirección de Talento Humano.
- Espinosa, M. (2014). *“Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la institución educativa Omaira Sánchez Garzón”*. Cartagena, Colombia.
- Vázquez, J. (2018). *“Relaciones interpersonales y motivación laboral en los docentes de una institución educativa”*. Chepén, Perú.
- Vázquez, Lisbeth (2015). *“Relaciones interpersonales y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Morales”*. Tarapoto, Perú.

SESIÓN 02: Trabajo en equipo

Denominación: “El trabajo en equipo, la unión conlleva al éxito”

I. Datos informativos:

Población beneficiaria : Colaboradores de la I.E N°10058 “Virgen de la Medalla Milagrosa”- Ferreñafe.

N° total de asistentes : 30

Tiempo por sesión : 60 minutos

Fecha de inicio : Miércoles 19 de junio del 2019

Director del centro : Juan José De La Piedra Arévalo

Responsables : Practicantes pre – profesionales
Aguilar Zurita Mayra Analy,
Fernández Prada Carmen Julissa

II. Objetivo:

Incentivar a desarrollar el trabajo en confianza y unión de equipo.

III. Inicio:

- Bienvenida: Se les da la bienvenida a los colaboradores a la sesión que se realizará explicando la consigna de esta.
- Objetivo de la sesión: se procede a dar a conocer el tema y su objetivo a lograr. Entregar su respectivo Fotocheck a cada uno.

IV. Desarrollo

- Presentación del tema: Se presenta el tema a desarrollar en dicha sesión y que se quiere lograr con ello.

Dinámica de inicio: Los Números. Todos los participantes deben estar en constante movimiento. El director del juego, en cualquier momento decidirá y gritará el número de parejas que se deben formar: 1 pareja, 2 parejas, 3 parejas ... Y todo aquel que se quede sin pareja queda eliminado del juego. Realizamos una rápida apreciación de lo que pudimos lograr con esta pequeña dinámica.

- Exposición del tema: Se explica sobre la importancia, ventajas, y técnicas que debe tener un buen equipo de trabajo. Comentamos en el grupo de aquellas experiencias vivenciales que se desarrollan día a día, con nuestro equipo de trabajo. Él porque es importante pedir o recibir apoyo de otra área.

Marco teórico:

TRABAJO EN EQUIPO

Definición.

El equipo de trabajo es el conjunto de personas asignadas o auto asignadas, de acuerdo con habilidades y competencias específicas, para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador. El trabajo en equipo se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas. De las diferentes definiciones de trabajo en equipo, destacan las siguientes:

Para Ceneval (2006) es la resultante de integrar ayuda a terceros, intercambio de información, integración al logro de objetivos grupales, fomento de la colaboración en el equipo, mantenimiento de la armonía en el equipo, cohesión y espíritu de grupo.

Una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la organización porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente genera el entusiasmo para que el resultado sea satisfactorio en las tareas encomendadas. Las organizaciones que fomentan entre los trabajadores un ambiente de armonía obtienen resultados beneficiosos. La empresa en efectividad y los trabajadores en sus relaciones sociales. El compañerismo se logra cuando hay trabajo y amistad.

La fuerza que integra al grupo y su cohesión se expresa en la solidaridad y el sentido de pertenencia al grupo que manifiestan sus componentes. Cuanta más cohesión existe, más probable es que el grupo comparta valores, actitudes y normas de conducta comunes. El trabajar en equipo resulta provechoso no solo para una persona sino para todo el equipo involucrado. El trabajar en equipo nos traerá más satisfacción y nos hará más sociables,

también nos enseñará a respetar las ideas de los demás y ayudar a los compañeros si es que necesitan nuestra ayuda.

CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO EN EQUIPO:

- Es una integración armónica de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas.
- Para su implementación requiere que las responsabilidades sean compartidas por sus miembros.
- Necesita que las actividades desarrolladas se realicen en forma coordinada.
- Necesita que los programas que se planifiquen en equipo apunten a un objetivo en común.
- Aprender a trabajar de forma efectiva como equipo requiere su tiempo, dado que se han de adquirir habilidades y capacidades especiales necesarias para el desempeño armónico de su labor.

ASPECTOS NECESARIOS PARA UN TRABAJO EN EQUIPO:

- **Liderazgo efectivo**, es decir, contar con un proceso de creación de una visión del futuro que tenga en cuenta los intereses de los integrantes de la organización, desarrollando una estrategia racional para acercarse a dicha visión, consiguiendo el apoyo de los centros fundamentales del poder para lograr lo anterior e incentivando a las personas cuyos actos son esenciales para poner en práctica la estrategia.
- **Promover canales de comunicación**, tanto formales como informales, eliminando al mismo tiempo las barreras comunicacionales y fomentando además una adecuada retroalimentación.
- **Existencia de un ambiente de trabajo armónico**, permitiendo y promoviendo la participación de los integrantes de los equipos, donde se aproveche el desacuerdo para buscar una mejora en el desempeño.
- **La fuerza que integra al grupo** y su cohesión se expresa en la solidaridad y el sentido de pertenencia al grupo que manifiestan sus componentes. Cuanta más cohesión existe, más probable es que el grupo comparta valores, actitudes y normas de conducta comunes El trabajar en equipo resulta provechoso no solo para una persona

sino para todo el equipo involucrado. El trabajar en equipo nos traerá más satisfacción y nos hará más sociables, también nos enseñará a respetar las ideas de los demás y ayudar a los compañeros si es que necesitan nuestra ayuda.

VENTAJAS:

Para los trabajadores.

- Se trabaja con menos tensión al compartir los trabajos más duros y difíciles.
- Se comparte la responsabilidad al buscar soluciones desde diferentes puntos de vista.
- Es más gratificante por ser partícipe del trabajo bien hecho.
- Se comparten los incentivos económicos y reconocimientos profesionales.
- Puede influirse mejor en los demás ante las soluciones individuales que cada individuo tenga.
- Se experimenta de forma más positiva la sensación de un trabajo bien hecho.
- Las decisiones que se toman con la participación de todo el equipo tienen mayor aceptación que las decisiones tomadas por un solo individuo.
- Se dispone de más información que cualquiera de sus miembros en forma separada.
- El trabajo en grupo permite distintos puntos de vista a la hora de tomar una decisión. Esto enriquece el trabajo y minimiza las frustraciones.
- Podemos intercambiar opiniones respetando las ideas de los demás: Logra una mayor integración entre las personas para poder conocer las aptitudes de los integrantes.

Para la organización:

- Aumenta la calidad del trabajo al tomarse las decisiones por consenso.
- Se fortalece el espíritu colectivista y el compromiso con la organización.
- Se reducen los tiempos en las investigaciones al aportar y discutir en grupo las soluciones.
- Disminuyen los gastos institucionales.
- Existe un mayor conocimiento e información.
- Surgen nuevas formas de abordar un problema.
- Se comprenden mejor las decisiones.
- Son más diversos los puntos de vista.

- Hay una mayor aceptación de las soluciones.

DESVENTAJAS:

- Tomar las decisiones de forma prematura.
- Que impere el dominio de pocas personas, en particular el de un líder.
- Consumir mucho tiempo en reuniones discutiendo soluciones y acciones, retrasando su puesta en marcha.
- Que existan presiones sobre miembros del equipo para aceptar soluciones. Responsabilidad ambigua porque queda diluida en el grupo.
- Para formar un equipo de trabajo es necesario considerar no sólo las capacidades intelectuales de sus posibles miembros sino también sus características sociopsicológicas y de personalidad de cada componente. Ciertos equipos se forman para realizar tareas concretas, otros para asesorar y otros para gestionar.

¿QUÉ ES TRABAJAR EN EQUIPO?

De por sí la palabra "equipo" implica la inclusión de más de una persona, lo que significa que el objetivo planteado no puede ser logrado sin la ayuda de todos sus miembros, sin excepción. Es como un juego de fútbol: todos los miembros del equipo deben colaborar y estar en la misma sintonía para poder ganar. El futbolista no debe jugar por sí solo, tiene que tomar en cuenta el hecho de que forma parte de un equipo. Solemos pensar que el trabajo en equipo sólo incluye la reunión de un grupo de personas, sin embargo, significa mucho más que eso.

Trabajar en equipo implica compromiso, no es sólo la estrategia y el procedimiento que la empresa lleva a cabo para alcanzar metas comunes. También es necesario que exista liderazgo, armonía, responsabilidad, creatividad, voluntad, organización y cooperación entre cada uno de los miembros. Este grupo debe estar supervisado por un líder, el cual debe coordinar las tareas y hacer que sus integrantes cumplan con ciertas reglas.

¿POR QUÉ TRABAJAR EN EQUIPO?

El éxito de las empresas depende, en gran medida, de la compenetración, comunicación y compromiso que pueda existir entre sus empleados.

Cuando éstos trabajan en equipo, las actividades fluyen de manera más rápida y eficiente. Sin embargo, no es fácil que los miembros de un mismo grupo se entiendan entre sí con el objeto de llegar a una conclusión.

Cada uno de nosotros piensa diferente al otro y, a veces, creemos que "nuestra opinión" impera sobre la de nuestro compañero, sin embargo ¿cómo podemos llegar a un equilibrio? Precisamente allí es que está la clave del éxito, en saber cómo desenvolvernó con un grupo de personas cuyas habilidades, formas de pensar y disposición para trabajar, en algunas ocasiones, difieren de las nuestras.

V. Cierre

- ***Dinámica de cierre: La clave del éxito.***

Estudiamos un caso de éxito del sector donde trabaja nuestra empresa. En equipo y con la participación de todos los miembros, se intenta desglosar las principales causas del éxito. Posteriormente, se da la solución y se explica cómo llegamos a ello.

- ***Retroalimentación:*** Se hace que los participantes brinden su opinión respecto al tema brindado.

VI. Referencias bibliográficas.

- Jaramillo. R. (2012). *Tesis "Trabajo en Equipo"*. Departamento de capacitación y desarrollo de habilidades.

SESIÓN 03: Comunicación efectiva y afectiva

Denominación: “La comunicación efectiva y afectiva como puente a una mejor convivencia”

I. Datos informativos:

Población beneficiaria : Colaboradores de la I.E N°10058 “Medalla Milagrosa”- Ferreñafe.

N° total de asistentes : 30

Tiempo por sesión : 60 minutos

Fecha de inicio : Viernes 21 de Junio

Director del centro : Juan José De La Piedra Arévalo.

Responsables : Practicantes pre – profesionales.

Aguilar Zurita Mayra Analy,

Fernández Prada Carmen Julissa

II. Objetivo:

Desarrollar una comunicación efectiva y afectiva para fortalecer aquellos lazos de convivencia en el entorno laboral.

III. Inicio:

- Bienvenida: Se da la bienvenida a los integrantes, se les entrega su Fotocheck.
- Retroalimentación: Se realiza el feedback de lo aprendido en las sesiones anteriores.

Para luego seguir con una técnica de relajación evitamos el estrés en el trabajo: **Respiración controlada**. Su misión es el control de las reacciones físicas, y bastan 10 minutos para observar sus efectos. Es una poderosa herramienta que no necesita condiciones especiales para realizarse; es poderosa y es básica, porque se integra en otras técnicas.

Comenzamos inspirando por la nariz contando lentamente hasta cuatro, se aguanta la respiración realizando la misma cuenta; tras cada inspiración deberás expirar también lentamente contando hasta ocho.

IV. Desarrollo

- Presentación del tema: Se presenta el tema a desarrollar en dicha sesión y que se quiere lograr con ello.
- Video: Analizamos el video proyectado https://www.youtube.com/watch?v=WhWUOj_aNWM&t=67s
- Exposición del tema: Identificamos los estilos de comunicación, se explica sobre la importancia, ventajas, y técnicas de tener una buena comunicación. Se le pregunta a cada participante como está hoy y que estilo de comunicación reconoce que está desarrollando.

Marco teórico:

LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y AFECTIVA.

COMUNICACIÓN EFECTIVA:

Definición.

Definición Túnez y Costa-Sánchez (2015) afirman que la comunicación establece una función fundamental en la empresa ya que por medio de esta las organizaciones transmiten con más facilidad y eficacia sus claves estratégicas y fortalecen su capacidad competitiva, también contribuye a la buena imagen ante los clientes internos y externos.

La alta gerencia y los principales directivos de las empresas, cualquiera que sea su giro de negocio, se han dado cuenta que el adecuado funcionamiento de sus compañías y el alcance de los objetivos planteados se basan no solamente en ofrecer un producto o servicio de calidad, sino también al buen funcionamiento y estructura de sus redes de comunicación; por tal motivo, es imposible concebir una organización sin la comunicación ya que el auge de esta en las organizaciones como parte del éxito empresarial es indiscutible. La comunicación efectiva representa un elemento fundamental indispensable para la integración y la interacción del recurso humano en torno al marco operacional de las organizaciones, permitiendo una necesaria vinculación con la operación de las estrategias. Partiendo de estas consideraciones, surge la categorización de un grupo de condiciones que definan los patrones de la comunicación efectiva, como proceso organizacional coherente, integrador y orientador de las políticas, las acciones y una gestión gerencial exitosa.

En tal sentido, Adler (2005), señala como condiciones de la comunicación efectiva, las siguientes:

- **Claridad del mensaje:** La comunicación debe ser clara; para ello, el lenguaje en que se exprese y la manera de transmitirla, deben ser accesibles para quien va dirigida. Deben asumirse los esfuerzos para lograr esta premisa, al objeto de garantizar el común entendimiento entre los miembros de la organización.
- **Unificación de Criterios:** La comunicación debe servir como lazo integrador entre miembros de la organización, para lograr el clima de cooperación necesaria para llevar a cabo las metas propuestas. Solo a través de un proceso comunicacional que reúna a los miembros en torno a un mensaje común, se alcanzará el seguimiento de los fines y metas de manera grata, consensuada y compartiendo efectivamente los principios de la visión que se pretende alcanzar.
- **Oportuna retroalimentación:** Los sistemas y canales de comunicación deben revisarse y perfeccionarse frecuentemente. De ello dependerán las oportunidades de optimizar constantemente la comunicación o de estancarse en modelos comunicacionales que no respondan a cambios que, motivados por factores internos y/o externos, inevitablemente irán surgiendo en la dinámica organizacional. Esta es la fase más importante del proceso de comunicativo, permite usar la comunicación y evaluación para ayudar a la organización a aprender y mejorar lo que permite de alguna manera desarrollar a sus subalternos.
- **Diálogo:** La importancia del diálogo se deriva de las oportunidades que representa para el intercambio de opiniones, la expresión de ideas y el espacio para decir y escuchar, para ser escuchado y escuchar a los demás. En este sentido, el diálogo, es el proceso de la comunicación grupal en el que las personas crean un flujo de significado común que les permite entenderse y compartir una visión del mundo.
Dentro de este orden de ideas, conviene señalar que la comunicación facilita al gerente educativo cumplir con las funciones administrativas (planeación, organización, dirección y control) va a armonizar y a facilitar los procesos administrativos. De allí que, la institución va a tener un mejor desempeño con estos cuatro factores de la comunicacional, además de mejorar su relación en cada uno estos procesos que realiza la institución educativa.

COMUNICACIÓN AFECTIVA:

Definición

La comunicación afectiva como aquel proceso que permite una interacción entre una persona que emite y recibe información con otras personas, esto a través de forma hablada o escrita, además de aspectos no verbales que muestran afecto o cierta sensibilidad.

Es importante mencionar que la afectividad, no sólo se encuentra en el emisor, sino también en el receptor del mensaje. Ya que al recibir un mensaje y decodificarlo, el receptor también refleja indicadores afectivos en su respuesta.

Estos aspectos afectivos no sólo se representan de forma verbal, pero también puede ser a través de actitud, gesto, postura corporal, mirada, reflejando su respuesta al mensaje que está dando el emisor.

Otra forma de ver la comunicación afectiva es la transmisión de sentimientos y emociones, aparte del mensaje inicial, dentro del proceso de comunicación.

Por otro lado, B. F. Lomov, define la función afectiva de la comunicación como “toda la gama de emociones, sentimientos, vivencias, en general que aparecen y se desarrollan en la comunicación y que se expresan en la necesidad que tiene el hombre de compartir sus impresiones, de sentirse comprendido”. Esta definición de Lomov, evidencia la estrecha relación entre la función afectiva de la comunicación, junto con la función informativa.

Respecto a la comunicación de sentimientos, es importante mencionar que todos tenemos el derecho de expresar nuestros sentimientos, lo que necesitamos, pensamos y creemos. Sin embargo, existe cierto rechazo a la expresión de sentimientos, lo cual origina inseguridad, desconfianza y dificultades para establecer relaciones. En este sentido no sólo la familia, es un lugar idóneo para expresar estos sentimientos, sino también dentro de otros ambientes como las instituciones escolares.

El poder expresar de manera clara y con respeto lo que se siente, permite una verdadera satisfacción de necesidades y el establecimiento de relaciones positivas tanto en el ámbito escolar como el personal.

Lomov, menciona a su vez que es muy importante considerar la parte afectiva dentro del proceso docente, ya que la relación del profesor con el estudiante no debe limitarse sólo a dar una buena clase. Sino también debe considerar las relaciones afectivas, ya que estas le

permitirán tener una mayor influencia sobre los estudiantes y garantizar que el mensaje llegue de mejor forma a los alumnos.

La comunicación afectiva en la enseñanza virtual es importante también en la elaboración de los materiales didácticos. En este sentido, la elaboración de los materiales didácticos debe abordar el mundo afectivo del estudiante, trabajando de manera conjunta el logro personal y académico.

BARRERAS PARA LA COMUNICACIÓN EFECTIVA:

Existen ciertas barreras que pueden impedir que se logre una comunicación efectiva entre los miembros de una organización. Para Daft y Marcic (2010) algunas barreras interpersonales son:

- ***Emociones y percepciones.*** Las barreras interpersonales incluyen problemas con emociones y percepciones sostenidas por los empleados. Por ejemplo, un etiquetado o estereotipo perceptual rígido evita que las personas modifiquen o alteren sus opiniones. Si la mente de una persona está decidida antes de que la comunicación comience, la comunicación fracasará. Personas con distintos antecedentes o conocimiento pueden interpretar una comunicación de distintas formas.
- ***Elección del canal o medio equivocado.*** Enviar una comunicación puede ser un problema. Cuando el mensaje es emocional, es mejor transmitirlo cara a cara, más que por escrito. El mensaje por escrito es altamente riesgoso para discutir los temas difíciles porque carece de la capacidad de rápida retroalimentación y múltiples señales.
- ***Semántica.*** La semántica se relaciona con el significado de las palabras y la forma en que se usan, es decir, las mismas palabras pueden tener distintos significados para diferentes personas. Así que, los comunicadores deben tener cuidado en elegir las palabras que codificarán las ideas con precisión.
- ***Señales inconsistentes.*** Se producen barreras en la comunicación, cuando las comunicaciones verbales y no verbales confunden al receptor. Si la expresión facial de una persona no refleja sus palabras, la comunicación tendrá ruido e incertidumbre. El tono de voz y el lenguaje corporal deben ser consistentes con las palabras y las acciones no deben contradecir las palabras.

Evidentemente, la competencia comunicativa, es de gran relevancia para que el gerente educativo alcance de manera eficiente cumplir con sus funciones administrativas de planeación, organización, dirección y control, así como con sus múltiples roles gerenciales para que se logren los objetivos de la organización.

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA.

Fernández (2012) explica que comunicar no es una opción sino una obligación, es importante porque las distintas empresas independientemente a lo que se dediquen deben informar a los demás las actividades que desarrollan y servicios que ofrecen, es necesario tener claro que el buen uso de información dentro de la empresa puede modernizar su gestión al aplicar 17 herramientas que ayuden en el momento de intercambiar mensajes dentro de los departamentos o de forma externa. No se puede dejar de comunicar, incluso el lenguaje no verbal aporta información al entorno, al igual que las instituciones no pueden ignorar el difundir información y por supuesto que es indispensable involucrar a los trabajadores ya que son embajadores comunicativos, hacer que participen los convierte en la voz interna.

VENTAJAS EN LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

Ayuda a mantener el espíritu del equipo puesto que evita malentendidos, enriquece la formación y experiencia de los trabajadores al fortalecer la motivación de cada individuo, es indispensable en la coordinación para llevar a cabo todas las funciones asignadas, permite a nivel directivo estar en sintonía con el personal como también propicia la aprobación de toma de decisiones en reuniones de área o a nivel organizacional.

FINALIDADES DE LA COMUNICACIÓN.

Martínez (2012) explica que da satisfacción a nivel personal porque da información lo cual permite entender lo que otra persona necesita o comprender sobre alguna situación en específico entonces ayuda a establecer relaciones con otros a través del intercambio de diferentes mensajes o puntos de vista colaborando en la creación de un clima de comprensión entre colaboradores y es importante para persuadir a otros a conseguir cambios o resultados lo cual es un punto a favor de la organización.

BENEFICIOS DE UNA CORRECTA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA.

Mejora la productividad o rentabilidad, pues el trabajo se desarrolla sin errores y con una buena armonización porque existen instrucciones u órdenes concretas, por lo tanto, se informa a los empleados de aspectos relevantes de la empresa lo cual motiva al equipo para que se involucren en la consecución de objetivos, también ayuda a minimizar los rumores, lo cual es 18 provechoso para la institución al eliminar efectos negativos y con esto generar un buen clima laboral.

COMO LOGRAR UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA.

- ***Técnicas de comunicación efectiva:*** Para que se logre la efectividad son importantes aspectos como la creación de un ambiente adecuado, libre de elementos que puedan crear distracciones en el receptor, el mensaje debe ser claro y breve, manejar un mismo lenguaje que sea entendible tanto para emisor como el oyente. Debe ser un proceso integrador de tal manera que sirva de unión entre los miembros de la empresa a fin de que se exista coordinación, la cual es irremplazable para los objetivos empresariales.
- ***Creencias sobre comunicación:*** Al desempeñar bien el trabajo no hace falta esforzarse en comunicarlo, muchas veces las empresas se quedan con la idea que si los empleados son productivos es suficiente y no se preocupan por emprender la tarea de conocer información o puntos de vista para una posible mejoría o para entender el porqué de buenos resultados.
- ***La empresa no tiene comunicación,*** en ocasiones no se dan cuenta que no se puede dejar de informar, todo el tiempo existe dentro de la organización, los colaboradores a diario se hablan, y desde el punto de vista comunicativo 24 organizacional esto permite transferir detalles de la productividad, normas o noticias relevantes.

V. Cierre.

- ***Dinámica de cierre: Mini compañía.*** Por equipos, uno de los miembros representa un animal u objeto y el resto debe adivinar. Después de haber interpretado todos, se analiza la forma de interpretar y las posibles mejoras para expresarse.

VI. Referencias bibliográficas:

- Ceballos, E. (2013). “Comunicación efectiva y su incidencia en el clima organizacional”. Universidad de Carabobo-Venezuela.
- Rodas, E. (2017). Tesis “Comunicación efectiva y trabajo en equipo”. Universidad Rafael Landívar-Guatemala.
- Traverso, P., Williams, B. y Palacios, I. (2017). “La comunicación efectiva como elemento de Éxito en los negocios”. Universidad ECOTEC-Ecuador.<http://comunicacion-afectiva-efectiva.blogspot.com/>

SESIÓN 04: Resolución de Conflictos

Denominación: “Resolviendo nuestras diferencias laborales”

I. Datos informativos:

Población beneficiaria : Colaboradores de la I.E N°10058 “Medalla Milagrosa”- Ferreñafe.

N° total de asistentes : 30

Tiempo por sesión : 60 minutos

Fecha de inicio : Lunes 24 de junio

Director del centro : Juan José De La Piedra Arévalo

Responsables : Practicantes pre – profesionales.

Aguilar Zurita Mayra Analy,

Fernández Prada Carmen Julissa

II. Objetivo.

Desarrollar y fortalecer habilidades para manejar conflictos de forma constructiva y resolverlos con mayor facilidad.

III. Inicio:

- Bienvenida: Se les da la bienvenida a los colaboradores a la sesión que se realizará explicando la consigna de esta.
- Retroalimentación: Se realiza un pequeño feedback de lo aprendido en las 3 sesiones anteriores, seleccionando a 3 representantes para que expongan lo entendido.
- Objetivo de la sesión: se da a conocer el presente objetivo a lograr en dicha sesión.

Dinámica de relajación: Detener el pensamiento. Sirve para controlar los pensamientos a los que atribuyas connotaciones negativas (como la ira, la culpa, sentimiento de inferioridad). Para ejercitar esta técnica también debes estar cómodamente sentado / tumbado. En primer lugar, identifica el pensamiento que no te gusta; después repite la palabra “Basta” varias veces, pero sin gritar (es suficiente que la oigas); por último, cambia cada

pensamiento negativo por uno positivo. Cuando aún no domines la técnica empieza con un solo pensamiento, y en sucesivas ocasiones aumenta progresivamente.

IV. Desarrollo

- Presentación del tema: Se presenta el tema a desarrollar en dicha sesión y lo que se quiere lograr con ello.
- Formamos grupos: Un participante contara una anécdota de conflicto vivida en el trabajo y todos expresaran una emoción de cómo se sentía en ese momento.
- Exposición del tema: Damos a conocer el valor de la convivencia armoniosa:
- Resolución de conflictos: ¿Qué medios se pueden cultivar para crecer en esta virtud de la resolución de conflictos?

Marco teórico.

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

CONFLICTOS LABORALES

Definición.

Los conflictos de trabajo, en sentido estricto, “son las diferencias que pueden suscitarse entre trabajadores y patrones, sólo entre aquéllos o sólo entre éstos, como consecuencia o con motivo del nacimiento, modificación o cumplimiento de las relaciones individuales o colectivas de trabajo”. Los conflictos laborales hacen parte del desarrollo del clima organizacional en una compañía, sin embargo, es de saber que este influye directamente en las personas que trabajan en dicho lugar y hace parte de su personalidad y de la manera cómo se afrontan diferentes situaciones y circunstancias en la vida. Es así como antes de hacer referencia a los conflictos laborales y todo lo que ello implica, se describirá su origen y su efecto en cada persona.

Newton (1999) define conflicto como: "Toda situación en la que dos o más partes se sienten en oposición. Es un proceso interpersonal que surge de desacuerdos sobre las metas por alcanzar o los métodos por emplear para cumplir esas metas" (p. 337).

El conflicto es un parámetro que se maneja en cualquier compañía, y es fundamentado por emociones personales como es el egoísmo, envidia, creencias, posturas, respeto, tolerancia, lo cual desencadena disputas entre diferentes individuos ya sea de la misma área de trabajo o niveles de esta, esto ocasiona que la empresa comience a tener un clima organizacional inadecuado que perjudica a corto, mediano y largo plazo los intereses generales de la empresa.

Todas las organizaciones tienen conflictos laborales, pues esto hace parte del comportamiento organizacional, sin embargo, estos problemas deben manipularse con cierto conocimiento y tacto o las consecuencias pueden ser desastrosas, puede disminuir la eficacia y la eficiencia, generando el declive del buen funcionamiento de la empresa en general.

Es importante que la empresa asuma los conflictos laborales de manera adecuada y una de ellas es desde el liderazgo y la buena dirección, lo cual permitirá disponer una forma ideal de solución de problemáticas desde el origen para así mejorar el ambiente laboral de la organización, es importante que las estrategias que se utilicen estén acordes con el tipo de conflicto que se presente entre los trabajadores.

ETAPAS DEL CONFLICTO LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES

- ***Contraposición o potencial incompatibilidad.*** En la actualidad surgen este tipo de conflictos, cuando en las compañías se presenta una comunicación inadecuada, o cuando en la organización la estructura no está bien definida, en cuanto a funciones, niveles de autoridad, pero también se presenta cuando hay comportamientos personales como voz irritante, grosería al responder, carácter fuerte, lo que puede ocasionar un conflicto posterior que sea manifestado.
- ***Conocimiento o personalización.*** En esta etapa se siente el desarrollo del conflicto, es decir da sus primeros frutos representados en acciones contundentes que comienzan por deteriorar relaciones y funciones de los trabajadores de las empresas.

- **Intensión:** En esta etapa el conflicto ya ha tomado vuelo y se ve la incidencia en la eficiencia de los trabajadores, y las consecuencias que esto conlleva como el mal desarrollo de sus actividades, discusiones en tonos altos e interrupción de las jornadas laborales.
- **Comportamiento:** En esta etapa del conflicto se evidencia la oposición de los individuos y hay agresiones fuertes, como el declive del buen funcionamiento de la compañía, lo que conlleva problemáticas que pueden afectar a la empresa.
- **Resultados:** Las consecuencias de un conflicto laboral dependen sustancialmente, como las personas y el líder lo han manejado, pues pudo tomarse como una oportunidad de mejoramiento y/o del desempeño del grupo o pueden perjudicar al mismo.

CONSECUENCIAS CONFLICTO LABORAL.

El conflicto laboral en una compañía trae consecuencias, algunas de ellas bien manejadas permiten que la organización evolucione y cambie sus procesos de manera positiva. El conflicto hace que los directivos de la compañía realicen un análisis exhaustivo de las situaciones que llevaron a dicha problemática, lo que permite encontrar y dimensionar el estado del conflicto para así buscar soluciones.

Entre algunos de los aspectos positivos, se destacan:

- Estimula la motivación entre los trabajadores, lo que hace que cada persona de lo mejor de sí.
- Abre las puertas al cambio, pues redirecciona la empresa al mejoramiento continuo, lo que permite la solución de problemas por medio de varias alternativas.
- “El conflicto a veces limpia la atmósfera. Algunos desacuerdos pueden permanecer olvidados en un estado latente y no expresado.”, lo cual permite la libre expresión y la descarga de ánimos que finalmente pueden llevar a una solución.
- Permite la cooperación e integración para alcanzar un objetivo común, cuando se generan conflictos basados en grupos de trabajo o niveles dentro de la compañía.

Sin embargo, entre las consecuencias negativas de los conflictos laborales, encontramos:

- Los conflictos están basados en emociones, lo que no permite pensar con claridad, por lo tanto, las decisiones que se tomen dentro del conflicto podrían estar erróneas.
- Los procesos de la organización se ven afectados directamente, provocando interrupciones, caos y desorden, por lo cual la productividad y la eficiencia dentro de la compañía disminuye.
- Se anteponen los objetivos personales antes que los objetivos organizacionales.
- Provoca rotación continua de personal y el ausentismo laboral.

MECANISMOS ALTERNATIVOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES:

- **Conciliación:** Un tercero neutral [el Estado o un particular] interpone sus “buenos oficios” para acercar a las partes, induciéndolas a zanjar sus diferencias y ayudándolas a encontrar por sí mismas una solución satisfactoria para ambos que ponga fin al conflicto.
- **Mediación:** Mecanismo a través de la cual un tercero neutral propone alternativas de solución que pueden ser aceptadas o desestimadas por los agentes negociadores.
- **Extra-proceso:** Mecanismo que integra elementos de la conciliación y de la mediación, convocado por la Autoridad Administrativa, con la finalidad de incentivar el diálogo para abordarlas controversias laborales evitando que los mismos desencadenen en medidas de fuerza cuyo impacto afecte la continuidad de la actividad económica o rebase el ámbito laboral, propiciando el acercamiento de sus posiciones en función a intereses comunes que trasciendan al conflicto.
- **Mesas de diálogo:** Se realizan con la finalidad de restablecer o afianzar un acercamiento entre empleadores y organizaciones sindicales, para que las relaciones laborales se den en un ambiente de sana confianza, lo que mejora el

clima laboral y el ejercicio de la comunicación, evitando que las reclamaciones se transformen en causas de conflictos colectivos. Estas mesas se realizan mediante una agenda preestablecida en base a temas de interés común para las partes o que podrían transformarse en causas de conflicto.

- **Reuniones informativas:** Se dan tanto para empleadores y trabajadores en forma conjunta o por separado, con el objeto de recabar información que permita conocer la problemática laboral, sus causas, los intereses y posiciones, de tal forma que permitan establecer alternativas y estrategias de solución.

¿Por qué es importante saber resolver adecuadamente los conflictos dentro de la empresa?

Cuando emerge un conflicto en una organización es importante determinar qué es lo que lo ha causado, siempre hay una causa, algunas veces es clara, pero en otras ocasiones está más oculta, poder resolver esta situación pueda llevar a solucionar ese origen del conflicto a la vez que lograr otros beneficios que ni siquiera habías contemplado. Por otro lado, al resolver el conflicto es muy probable que se logre una mayor cohesión de grupo, creándose mayor respeto entre los miembros del equipo y una mayor capacidad para trabajar juntos. Individualmente, la resolución de un conflicto hace que cada una de las personas involucradas realice un auto análisis que le permite conocerse mejor, priorizar qué es lo más importante para así enfocarse y ser más eficaz. Ahora bien, no solucionar los conflictos por falta de capacidad para hacerlo o no querer hacerlo puede llevar a que los conflictos se lleven al terreno personal, destruyendo la posibilidad de que el equipo funcione adecuadamente y desaprovechándose el talento de sus miembros, además del consecuente mal ambiente de trabajo lleno de negatividad que perjudica el rendimiento.

V. Cierre

- **Video: Analizamos el video proyectado.**

<https://www.youtube.com/watch?v=ZgaidCmzfHk>

- **Dinámica de cierre: Telaraña.** Se trata de que todas las personas participantes pasen a través de una telaraña sin tocarla. Utilizando una lana, construir una telaraña entre árboles o postes de unos dos metros de ancho.

Conviene hacerla dejando muchos espacios de varios tamaños, los más grandes por encima de un metro. El grupo debe pasar por la telaraña sin tocarla, es decir, sin tocar las cuerdas. Podemos plantearle al grupo que están atrapados en una cueva o una prisión y que la única salida es a través de esta valla electrificada. Hay que buscar la solución para pasar los primeros con la ayuda de los demás. Luego uno a uno va saliendo hasta llegar al otro lado. Evaluar entre todos: ¿cómo se tomaron las decisiones? y ¿qué tipo de estrategia se siguió?

VI. Referencias bibliográficas

- Ministerio de trabajo y promoción del empleo. (2012) “Conflictos laborales”. Dirección de prevención y solución de conflictos laborales y responsabilidad social empresarial laboral (DPSCLRSEL). Lima.
- Caicedo, E. (2015). “La resolución de conflictos laborales: Un verdadero desafío para el área de talento humano en las empresas”. Universidad Nueva Granada-Bogotá.
- Castillo, C. (2016). “Resolución de conflictos en la empresa”. Academic Resources for Members – CLADEA.

SESIÓN 05: Iniciativa
Denominación: “El espíritu emprendedor”

I. Datos informativos:

Población beneficiaria : Colaboradores de la I.E N°10058 “Medalla Milagrosa”- Ferreñafe.

N° total de asistentes : 30

Tiempo por sesión : 60 minutos

Fecha de inicio : Viernes 28 de junio

Director del centro : Juan José De La Piedra Arévalo.

Responsables : Practicantes pre – profesionales.

Aguilar Zurita Mayra Analy,

Fernández Prada Carmen Julissa

II. Objetivo.

Desarrollar estrategias que permitan al colaborador potenciar las habilidades para desarrollar efectivamente sus objetivos.

III. Inicio:

- Bienvenida: Se les da la bienvenida a los colaboradores a la sesión que se realizará explicando la consigna de esta.
- Objetivo de la sesión: Se procede a dar a conocer el objetivo a lograr en dicha sesión.

Video: Analizamos y pedimos opiniones de los colaboradores.

<https://www.youtube.com/watch?v=l-LU7kmsnWI>

Dinámica de inicio: Levántate o siéntate, pero haz algo.

IV. Desarrollo

- Presentación del tema: Se presenta el tema a desarrollar en dicha sesión y lo que se quiere lograr con ello.
- Exposición del tema: Damos a conocer el tema de iniciativa.

Marco teórico.

INICIATIVA

Definición.

Es un concepto activo de rendimiento y recoge la idea de que la gente en el trabajo puede realizar tanto las tareas asignadas como desarrollar sus propias metas, e incluso iniciar por sí mismo otras. Nuevo concepto de desempeño activo que requieren los trabajos dónde es difícil establecer unos criterios claros y estáticos, o describir una serie de tareas a realizar.

INICIATIVA EMPRESARIAL

Es la creación de nuevas ideas, el cual genera un desarrollo personal, basándonos en esta premisa debemos detectar y desarrollar las capacidades de las personas para lograr ser un emprendedor exitoso y no quedarnos en una visión paupérrima; es así, que el “emprendedor es la persona que reconoce y evalúa oportunidades de negocio, reúne y organiza los recursos necesarios y convierte estas oportunidades en ideas factibles. El resultado es un nuevo bien o servicio que proporciona un valor añadido a la sociedad” (Caldas Blanco, Carrión Herráez, & Heras Fernández, 2011, p. 8).

Es necesario conocer el nivel de emprendimiento, correspondiente a los atributos personales que contribuyen el éxito de los emprendedores, ellos tienen que tener la necesidad de logro; es decir, “el deseo de una persona de lograr la excelencia o de tener éxito en situaciones competitivas, es una característica personal clave para los emprendedores” (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2005, p. 32). Por lo que al desarrollar las capacidades debemos lograr que pequeños productores se conviertan en grandes emprendedores, que sean ambiciosos en la necesidad de lograr el éxito empresarial. Otra característica es el deseo de independencia, por lo general no están motivados a trabajar en una empresa, sino de abastecerse ellos mismos por sus propios recursos. Un emprendedor al desarrollar este aspecto debe confiar en sus propias capacidades, tener seguridad de sí mismos; el cual, le va a permitir ser optimista teniendo siempre una actitud positiva ante cualquier situación.

Tener iniciativa supone adoptar una actitud proactiva marcando el rumbo por medio de acciones concretas, siendo capaz de imaginar, emprender, desarrollar y evaluar

planteamientos, acciones o proyectos individuales o colectivos con creatividad, confianza, responsabilidad y sentido crítico.

LO QUE CONLLEVA LA FALTA DE INICIATIVA:

Un profesional con falta de iniciativa está abocado al estancamiento en su puesto de trabajo.

- Dependerá de que otros le marquen pautas para decidir en tareas rutinarias, más aún en situaciones críticas.
- Dejará pasar oportunidades que pudieran ser interesantes para su trabajo y para el mejor logro de los objetivos.
- Trabaja con la perspectiva del día a día, de forma reactiva y sin una previsión de futuro.
- Tenderá a las soluciones conocidas, y le costará asumir cambios.
- Frenará su crecimiento personal y profesional al mantenerse de forma discreta en un segundo plano por temor a contrastarse con sus propias decisiones.

EL DESARROLLO DE ESTA COMPETENCIA SUPONE:

- Tomar decisiones con criterio propio, no como resultado de una simple reacción a su entorno y desarrollar la opción elegida asumiendo las consecuencias.
- Adquirir y desarrollar habilidades personales que le permitan afrontar con mayor seguridad nuevos retos: decisión, creatividad, autoestima, autocrítica, autocontrol.
- Mantener una actitud positiva hacia el cambio y la innovación, que supone ser flexible y adaptable a los cambios, afrontar los problemas con energía y eficacia.
- Saber desprenderse de planteamientos previos y valorar las posibilidades de mejora cuestionando lo realizado y buscando nuevas formas de hacer.
- Tener una visión estratégica de los retos y oportunidades de acuerdo al contexto de su trabajo y de la organización, de forma que esto le ayude a identificar y cumplir objetivos, y a mantener la motivación para lograr el éxito en las tareas emprendidas.
- Transformar las ideas en acciones; es decir, proponerse objetivos y planificar la gestión de las estrategias, el desarrollo de proyectos y la valoración de los resultados.

¿TIENES INICIATIVA EN EL TRABAJO?

Vistos los efectos positivos de la proactividad en el entorno laboral, estarás preguntándote si tienes iniciativa en el trabajo. Estas son las características que diferencia a las personas proactivas según Bateman y Crant:

- Buscan constantemente nuevas oportunidades.
- Establecen objetivos efectivos orientados al cambio y la mejora.
- Son capaces de anticipar y prevenir los problemas.
- Realizan las tareas de forma diferente o se comportan distinto al resto.
- Son perseverantes y persisten en su esfuerzo por conseguir resultados.
- Logran, finalmente, objetivos tangibles.

PAUTAS PARA DEMOSTRAR INICIATIVA EN EL TRABAJO

1. **Propuestas de mejora:** Desde tu puesto de trabajo las cosas seguro que se ven de manera diferente a como la ve otro compañero o tu propio jefe. Es por eso por lo que debes aportar tu punto de vista y proponer mejoras. Diseña un plan o simplemente comunica a tu jefe de una forma ordenada, argumentada y cordial cómo se puede hacer mejor las cosas y ser más productivos y eficientes.
2. **Respuestas a los problemas:** Es muy valorable proponer iniciativas de mejora, pero lo es aún más proponer soluciones cuando hay problemas. Es decir, ante una crisis de empresa, de resultados, de trabajo, en definitiva, es importante que vean que te implicas en solucionarlos, dar respuestas y mostrar disponibilidad y colaboración.
3. **Ser voluntario:** Una de las mejores formas de demostrar iniciativa es la de ofrecerte como voluntario para alguna tarea que proponga tu jefe o para alguna actividad de la empresa. Así mostrarás que estás implicado en la dinámica de tu empresa.
4. **Dejarse ver:** De alguna forma, cuando un trabajador pasa desapercibido, tiene muy difícil que se valore su iniciativa de manera positiva. Así que es importante dejarse ver en su justa medida, en lo que a productividad se refiere (no se trata de ser llamativo en otros ámbitos) para que se valore tu trabajo.
5. **Iniciativas fuera del trabajo:** Es evidente que cuando acaba la jornada laboral, lo que queremos es desconectar y disfrutar de familia, amigos, o de nuestras aficiones. Sin embargo, eso no quita para que alguna vez puedas hacer algo con los compañeros de

trabajo fuera del horario laboral y que tenga poco o nada que ver con el trabajo. Seguro que, si lo propones, la iniciativa será bien recibida y mejor valorada.

6. **Disposición a trabajar:** La iniciativa también se puede mostrar a través de la disposición a trabajar y para ello hay que hacerlo saber. Esto va muy en la línea de prestarte voluntario para algunas cosas. Basta con ir a tu jefe o responsable y decirle algo del tipo: “Si necesitas ayuda, cuenta conmigo”.
7. **No escurrir el bulto:** En este sentido es importante que en momentos en los que hay picos de trabajo, no escurrir el bulto, no escaquearse, y mostrar que en esos casos vas a arrimar el hombro.
8. **Poner en valor tu trabajo:** Muchas veces tus compañeros o tus jefes no son conscientes de todo el trabajo que haces. Saben que lo haces, y que sale adelante, pero a lo mejor no conocen todo lo que haces. Por eso es necesario que pongas en valor ese trabajo y lo des a conocer cuando puedas, para que tus iniciativas se conozcan.
9. **Preguntar si hay algo pendiente:** En otras ocasiones, desconocemos si hay trabajo pendiente por hacer. Lo sabemos en relación a nuestras responsabilidades, pero no con respecto a otros compañeros o jefes, por lo que no está de más preguntarles si han acabado y, si no lo han hecho, poder echarles una mano.
10. **Hacer cuestiones de futuro:** Pero no solo nos podemos centrar en el presente. Es importante que te anticipes a posibles problemas de futuro y poder darles solución antes de que se presenten. De esta forma también podrás demostrar iniciativa.

V. Cierre.

- **Dinámica de cierre: Formar palabras.** Todos los miembros del grupo han de saber que la colaboración es lo más importante, ya que sin ella la realización de este juego y de otras muchas actividades de la vida cotidiana sería imposible. Se dividirá el grupo principal en subgrupos, de manera que exista el mismo número de miembros en cada grupo. La palabra que el monitor asigne se dividirá en letras y cada subgrupo tendrá que representar esa letra. Cuando éstos se organicen en cuanto a la formación de las letras tendrán que representar dichas letras tumbados en el suelo, siguiendo un orden para que de esta manera se forme la palabra asignada. Se reflexionará

con los participantes sobre: ¿Ha sido fácil realizar las letras y la palabra en sí? ¿cómo fue la organización y realización de las letras?

VI. Referencias Bibliográficas.

- Albizu, E. (1997): Flexibilidad laboral y gestión de los recursos humanos, Ariel Sociedad Económica, Barcelona

SESIÓN 06: Empowerment

Denominación: “Empowerment como herramienta potenciadora”

I. Datos informativos:

Población beneficiaria : Colaboradores de la I.E N°10058 “Medalla Milagrosa”- Ferreñafe.

N° total de asistentes : 30

Tiempo por sesión : 60 minutos

Fecha de inicio : Lunes 01 de julio

Director del centro : Juan José De La Piedra Arévalo

Responsables : Practicantes pre – profesionales.

Aguilar Zurita Mayra Analy,

Fernández Prada Carmen Julissa

II. Objetivo.

Desarrollar estrategias que permitan al colaborador potenciar las habilidades para desarrollar efectivamente sus objetivos.

III. Inicio:

- Bienvenida: Se les da la bienvenida a los colaboradores a la sesión que se realizará explicando la consigna de esta.
- Objetivo de la sesión: Se procede a dar a conocer el objetivo a lograr en dicha sesión.

Dinámica de inicio: Ser la mejor versión de nosotros mismos. Desarrollar una sesión con todos los participantes de la I.E. en donde cada uno de ellos tiene que buscar a otro compañero de trabajo con el que mejor se identifiquen e interactúen.

IV. Desarrollo.

- Se expone el tema de Empowerment.

Marco teórico

EMPOWERMENT

Definición

El *Empowerment* es un término de origen anglosajón, pero en castellano existen algunas palabras como fortalecimiento, empoderamiento u otorgamiento de poderes, que intentan dar vida a esta definición dentro de nuestro idioma. Resulta difícil encontrar una definición absoluta de *Empowerment*, ya que es un concepto muy amplio el cual intenta establecer su base en la capacitación de los subordinados mediante el otorgamiento de conocimientos propios de su labor, mejores condiciones de trabajo, un mejor flujo de información respecto a las estrategias de la organización, y una modificación en la estructura piramidal de la empresa. Entiendo que su objetivo primordial es que los empleados se sientan más satisfechos con su trabajo y esto derive en un mejor rendimiento. (Friedman, 1992)

Ahora bien, existen dos tipos de *Empowerment*, el estructural de Kanter, que se centra en las condiciones en el ambiente de trabajo tales como la variedad, autonomía, carga de trabajo, soporte de la organización y posición dentro de la empresa; constituyendo éstas las características estructurales del empleo. Las variaciones de tales condiciones se traducen en una forma de satisfacción laboral, pero dejan a un lado la percepción que el trabajador tiene de dichas variaciones en las condiciones ambientales. (Kanter, 1993).

Es aquí donde Spreitzer abre campo al Empowerment psicológico definido como la interpretación mental de cada individuo a los cambios estructurales del ambiente de trabajo. Dichas interpretaciones generan cuatro dimensiones: (Spreitzer, 2006: 202)

- El significado: que supone una congruencia entre las creencias de un empleado, valores, conductas y los requerimientos del empleo.
- La competencia: que hace referencia a confiar en las habilidades en el desempeño del empleo.
- La autodeterminación: que se refiere a los sentimientos de control sobre el trabajo.
- El impacto: que se define como el sentido de ser capaz de influenciar importantes resultados en conjunto con la organización.

PROCESO DE EMPOWERMENT.

Este proceso de Empowerment se inicia estimulando a los líderes de opinión o mandos intermedios de la organización, para que cumplan un papel de guías hacia los objetivos de la empresa y no de supervisores del cumplimiento de estos. Posteriormente, se debe compartir la información con todos los empleados para aprovechar al máximo el capital humano y permitirles entender la situación actual en términos claros, crear confianza en toda la organización, acabar con el modo de pensar jerárquico tradicional, ayudar a las personas a ser más responsables y a su vez estimularlos para actuar como si fueran dueñas de la empresa (Organización Mundial de la Salud, 1998:16).

La etapa siguiente comienza con la generación de autonomía mediante límites. En este paso los trabajadores se apoyan en la información compartida para tomar sus propias decisiones sin perder de vista la misión y la visión de la organización, retroalimentándose ellos mismos y estableciéndose metas específicas para cumplir con su papel. Finalmente, como último paso es importante que la organización remplace la jerarquía piramidal con equipos autodirigidos que gocen de cierta autonomía y para esto todos tienen que entrenarse en destrezas de equipo y asumir un compromiso y apoyo de la gerencia.

El Empowerment para lograr con éxito su implantación necesita de un liderazgo que sea eficaz y que sea capaz de dirigir a los subordinados en el sentido deseado haciendo que estos a su vez se identifiquen con los valores y la misión de la empresa, permitiendo que puedan aportar ideas para la ejecución de los objetivos trazados.

El Empowerment mejora la inversión en capital humano y el rendimiento en el empleo de tres formas (Shultz, 2008:141):

- ***La primera es directa:*** Resulta probable que los individuos autónomos, provistos de información y libres para hacer su trabajo, rindan mejor que otros trabajadores estrechamente controlados y menos informados.
- ***La segunda:*** Es que la libertad y el control de trabajo que acompañan a la autonomía constituyen un beneficio intrínseco de la inversión de capital humano, que, en la mayor parte de los casos, determina un incremento del esfuerzo. En

consecuencia, tanto el trabajador como la compañía progresaran cuando aumente la autonomía (poder y responsabilidad).

- *La tercera:* Sobreviene como una reducción en el coste asociado con la gestión.

FASES DE LA ORGANIZACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL EMPOWERMENT.

Las empresas son entidades dinámicas en constante proceso de cambio que atraviesan muchas fases:

La receptividad que una empresa muestra respecto al Empowerment depende de su situación en el eje temporal. Una empresa de estructura jerárquica no adopta esta herramienta en ninguna de sus formas ya que ha estado funcionando durante un determinado periodo de tiempo y se ha ido adaptando en éxito a los cambios que han tenido lugar en su entorno.

Bajo estas circunstancias y con el tipo de Dirección existente en la actualidad parece poco factible que pueda adoptarse un tipo de Empowerment tan radical. En esta situación es probable que la posibilidad de éxito en la aplicación del Empowerment sea de nivel medio a bajo. Sin embargo, si un alto directivo muy poderoso llegase a ser el defensor de una filosofía de esta estratagema a lo ancho y largo de la empresa, el Empowerment tendría muchas más garantías de éxito (Wilson, 1996).

La siguiente fase organizativa sería el incremento del número de empleados: El liderazgo y la dirección son estables; por lo que dadas esas dos circunstancias podríamos predecir que el Empowerment tendría una posibilidad baja de tener algún tipo de significado y poder así ser introducido dentro de la empresa, principalmente porque la dirección no vería ninguna necesidad de cambio: El negocio va bien y sólo es necesario seguir haciendo lo mismo que hasta el momento. Es más, el tiempo de los directivos se utiliza para implementar los planes de crecimiento. Esta situación, sin embargo, podría cambiar en un momento si los líderes de la empresa adoptasen una filosofía de Empowerment.

La fase de consolidación podría tener lugar después de un período de crecimiento importante, cuando los líderes de la empresa quisieran adaptarse a los cambios que habrían tenido lugar. Las empresas pueden estar sujetas a un número considerable de cambios, especialmente en la introducción de nuevas plantas, tecnología, sistemas de ordenadores y métodos de trabajo.

Puede llevar mucho tiempo, a veces muchos meses o años para que los equipos y los sistemas estén totalmente puestos en marcha y funcionen a su máxima capacidad. Los períodos de formación necesarios para que las personas trabajen con los nuevos métodos también pueden ser largos, por lo que bajo estas circunstancias hay poca probabilidad de que el Empowerment sea introducido.

Muchas empresas atraviesan un periodo de declive y tienen que empezar a reducir costes de estructura y personal de manera drástica para poder sobrevivir. Un declive puede suceder debido a varias causas: un mercado cambiante, un incremento en la competencia, un receso económico, acciones políticas o administrativas, la aparición de productos alternativos, etc.

Si muchas personas se ven forzadas a abandonar la empresa, la moral de los empleados será muy baja, ya que los individuos temerán perder ellos también sus puestos de trabajo (Jáimez Román & Bretones, 2011). No es probable que las personas sean innovadoras y corran riesgos por si acaso comenten algún error y se ven víctimas de la siguiente reducción de personal.

En esa circunstancia la máxima prioridad de los empleados es jugar seguro y mantener su puesto de trabajo. Este factor será aún más significativo si la economía está en recesión y escasean los puestos de trabajo. Bajo estas condiciones los empleados no serán totalmente receptivos a la idea del Empowerment, aunque pueden llevar a cabo esfuerzos de cambio, debido al miedo que les produce ser despedidos, pero no es probable que se sientan totalmente dedicados.

Es durante estos periodos de declive cuando la dirección puede ver el Empowerment como un medio de movilizar los talentos de los empleados para incrementar la eficacia y la productividad. La empresa estaría, de este modo, en mejor posición para sobrellevar sus amenazas e invertir el declive (Wilson, 1996).

Una empresa en estado de supervivencia y luchando por su existencia cumple a menudo muchas de las condiciones necesarias para el Empowerment de los empleados. Todos saben que, a menos que se tomen medidas drásticas, la empresa desaparecerá y todos se verán buscando un nuevo trabajo. En periodos de crisis la gente está dispuesta a abandonar viejas prácticas. Las actitudes de la gente y los métodos de trabajo pueden cambiar con rapidez,

por lo que hay una nueva energía que impregna la empresa e infecta a todos los empleados. Con unas directrices claras y un liderazgo fuerte, los empleados abandonarán los métodos de trabajo tradicionales que sólo utilizan una pequeña proporción de sus habilidades y talentos: Se volverían audaces y atrevidos, dispuestos a intentar muchas cosas nuevas si llevan a la supervivencia de la empresa y la protección de sus puestos de trabajo y de su modo de vida (Wilson, 1996).

El cambio de actitud y de comportamiento no es algo que ocurra inmediatamente al momento en que la empresa se da cuenta que está en crisis. Las personas tienen que ver y experimentar algunas de las consecuencias de la condición, antes de aceptar la realidad de su situación, un hecho que es relevante tanto a individuos como a instituciones colectivas dentro de las empresas (Rowlands, 1997).

Estas instituciones pueden ser comités sindicales, foros de empleados, grupos de negociación, comités de participación, etc. Se pedirá a sus miembros que cambien sus puestos de trabajo, o que acepten tareas adicionales, o incluso que acepten una reducción en su salario para recortar gastos. El camino hacia el Empowerment para una empresa en un estado de supervivencia es muy arduo, pero cuando los empleados empiezan a darse cuenta de que no hay alternativa pueden aceptarlo inicialmente de mala manera. Cuando el Empowerment empieza a funcionar con eficacia, los empleados se darán cuenta que su trabajo es más satisfactorio y tiene un sentido: Querrán desarrollarse aún más y nunca volverán a sus antiguos métodos de trabajo (Wilson, 1996).

Otra fase que una empresa puede atravesar es la reconstrucción. Se ha conseguido sobrevivir y hay una determinación entre los directivos y los trabajadores que la empresa no volverá nunca más a alcanzar una situación tan perentoria. La determinación se extenderá a la reconstrucción de una empresa flexible que crezca y florezca. En estas circunstancias deberán adoptar el Empowerment como pivote de una nueva filosofía y hay muchas posibilidades de que éste pueda funcionar con éxito.

Durante los primeros estadios de la reconstrucción, las personas posiblemente estén muy abiertas en su búsqueda a nuevas ideas y métodos mejores para reavivar el negocio. Si existe un liderazgo apropiado, los individuos, a todos los niveles de la empresa, serán creativos e

innovadores. Contribuirán a la gestión efectiva de sus trabajos ofreciendo sugerencias para incrementar la calidad y eficiencia.

Los directivos también deberían mostrar una nueva vitalidad, empujando al mismo tiempo hacia adelante para conseguir sus visiones y metas futuras. Estarán determinados a no dejar que vuelvan a darse las condiciones que casi los han llevado a la quiebra. Todo esto nos da un conjunto de circunstancias donde sería ideal la introducción del Empowerment (Wilson, 1996).

Suele ser común que una gran parte de los directivos asuman que todos los trabajadores quieren recibir esa capacidad de decisión y autodirección, y tener la oportunidad de extender sus habilidades y aceptar más responsabilidades. Este supuesto se basa en la creencia de que los seres humanos tienen una tendencia natural a querer aprender, desarrollar su potencia y sentirse con más control de su entorno de trabajo (Menon, Psychological Empowerment: Definition, Measurement, and Validation, 1999).

Además, se suele pensar que las personas son incapaces de conseguir esos objetivos debido a la estructura jerárquica represiva y al control que la empresa y sus directivos ejercen sobre ellos. No hay duda de que las personas crecerán y se beneficiarán de la liberación de los controles y de la mayor libertad resultante, pero muchos otros, un número que puede ser bastante elevado, no tienen un deseo real de tener Empowerment.

En estas lides, necesitan estabilidad y orden por lo que encuentran duro y hasta penoso estar en una posición de incertidumbre y tener que tomar decisiones. Son incapaces de extenderse y quieren que otros asuman la responsabilidad de la toma de decisiones. No resulta nada extraño encontrar este tipo de personas, es más, son sin duda el reflejo de la sociedad en que vivimos (Wilson, 1996).

Otros empleados de diferentes empresas no se sienten impresionados con el Empowerment. Sienten que van a tener que trabajar más duro y pensar más, todo esto sin ninguna retribución económica adicional, lo que consideran un maltrato.

Los directivos medios y supervisores también pueden mostrarse contrarios al Empowerment por diferentes motivos. La extensión del trabajo de otros empleados puede cobrarse con la

pérdida del suyo. Sin embargo, es justo mencionar que algunos son lo suficientemente seguros de su labor y abiertos a evolucionar, y asumen el Empowerment como una herramienta capaz de no solo mejorar el rendimiento de sus subordinados, sino de hacerles resaltar a ellos como directivos capaces de implementar nuevas herramientas que traen consigo un beneficio para la empresa (Wilson, 1996).

MEDICIÓN DEL EMPOWERMENT ESTRUCTURAL.

Laschinger (1996) desarrolla “*The Conditions of Work Effectiveness Questionnaire*” CWEQ-I. Este sistema está compuesto por un cuestionario de 31 ítems diseñado para medir las cuatro dimensiones del Empowerment: (las oportunidades, el apoyo, la información y los recursos) en el establecimiento de trabajo de un individuo. Estas cuatro dimensiones mencionadas anteriormente, han sido desarrolladas sobre la base de un estudio etnográfico (Kanter, 1977; Laschinger, 1996), en el cual se definen las cuatro dimensiones de la siguiente manera (en Jáimez Román & Bretones, 2011):

- **Oportunidad:** se refiere a las oportunidades de crecimiento y movimiento dentro de la organización, así como la oportunidad de aumentar los conocimientos y habilidades.
- **Apoyo:** se refiere a la asignación de la asunción de riesgos y la autonomía en la toma de decisiones.
- **Información:** se refiere a tener información con respecto a los objetivos organizacionales y los cambios de política.
- **Recursos:** implica tener la capacidad de movilizar los recursos necesarios para hacer el trabajo.

Además, esta autora hace una nueva separación o distinción a la hora de realizar dicha medición y utiliza “*Job Activities Scale*” para la medición del poder formal, que es aquel compuesto por los siguientes elementos (en Jáimez Román & Bretones, 2011):

- La flexibilidad.
- La adaptabilidad.
- La creatividad asociada a la toma de decisiones discrecionales.
- La visibilidad y centralidad a propósito de la organización y las metas.

Por otra parte, utiliza “*Organizational Relationship Scale*” para llevar a cabo la medición del denominado poder informal, y que es aquel que cuenta con los siguientes elementos (en Jáimez Román & Bretones, 2011):

- Conexiones sociales.
- Desarrollo de canales de comunicación e información con los patrocinadores.
- Compañeros.
- Subordinados y grupos multifuncionales.

TEORÍAS PARA LA MEDICIÓN DEL EMPOWERMENT PSICOLÓGICO

Para la medición de los elementos que componen el *Empowerment* psicológico, Spreitzer (2006) utiliza escalas adaptadas de investigaciones previas. En tal sentido cada una de estas cogniciones han sido valoradas de la siguiente manera:

- **Significado:** Es el valor que tiene una meta y objetivo, juzgado desde las propias ideas del trabajador.
- **Competencia:** Es el grado con el cual una persona puede realizar las actividades requeridas por la tarea con las habilidades suficientes cuando lo intente.
- **Autodeterminación:** Es la sensación individual de poseer la elección en la iniciativa y la regulación de las acciones.
- **Impacto:** Intensidad con la cual un individuo puede influir en la estrategia, administración o en los resultados operativos del trabajo.

El resultado final es una escala compuesta por cuatro sub-escalas, una por cada dimensión del Empowerment, de tres ítems cada una. Las respuestas son en una escala que va desde 1 “Totalmente en desacuerdo” a 7 “Totalmente de acuerdo” (Spreitzer, 2006). El promedio de las puntuaciones dadas en cada una de las sub-escalas mencionadas anteriormente, nos dará el grado de cada uno de los componentes de Empowerment psicológico, pudiendo analizar de esa manera que componentes influyen más en el nivel total de Empowerment psicológico de los trabajadores y cuales menos y, por tanto, cual o cuales debemos mejorar.

Posteriormente, Menon (1999, 2001), desarrolla una nueva teoría sobre el Empowerment psicológico, en la cual lo define como el estado de cognición caracterizado por una sensación

de percepción de control, competencia e internalización (Menon, Psychological Empowerment: Definition, Measurement, and Validation, 1999) y (Menon, Employee Empowerment: An Integrative Psychological Approach, 2001):

- **Percepción de control:** incluye las creencias sobre autoridad, posibilidad de tomar decisiones, adecuación de recursos, autonomía en el procedimiento y resultados del trabajo.
- **Percepción de competencia:** se refiere al dominio, la cual además de implicar la realización hábil de una o más asignación de tareas, también implica hacer frente a tareas no rutinarias que puedan surgir en algún momento dado.
- **La dimensión de internalización de las metas:** indica la creencia individual en la internalización de las metas de la organización y está preparado para actuar en su favor.

Luego de realizar varios estudios derivados de la teoría expuesta anteriormente, crea una escala compuesta por 3 sub-escalas, cada una correspondiente a las tres dimensiones que se incluyen dentro de la definición de Empowerment dada por el autor (control, competencia e internalización de las metas). Cada sub-escala se compone a su vez por 3 ítems, por lo que la escala consta de un total de 9 ítems.

Existen diversas opiniones sobre cuál de los métodos es más fiable para lograr una mejor medición del nivel de Empowerment psicológico dentro de una organización. Sin embargo, es oportuno destacar que cada uno de ellos tiene sus valoraciones positivas y negativas. Para algunos expertos en la materia, los sistemas de valoración presentados por Spreitzer (1995) y por Menon (1999, 2001) tienen muchas similitudes entre sí. Para tener un punto de referencia más real sobre cómo se puede medir el Empowerment psicológico, el autor ha considerado oportuno realizar un ejemplo sobre la teoría expuesta por Spreitzer (1995), ya que, dentro de este ámbito de estudio, sus aportaciones son sin duda sobresalientes y cuentan con gran reconocimiento dentro de la comunidad de expertos en la materia. Tal referencia se expone en el Anexo B del presente trabajo de investigación. Tal y como se aprecia en los ejemplos expuestos en la parte anterior y reflejado en los respectivos anexos documentales, en los sistemas de valoración tanto del Empowerment estructural como el psicológico, se intenta identificar en primer lugar la valoración que tiene el empleado sobre la actitud de la

organización respecto al punto consultado, en segundo lugar se intenta conocer su apreciación sobre su propia actitud hacia el mismo aspecto y por último, para intentar valorar su posible intención de abandonar la organización, y para esto se le pregunta sobre su apreciación respecto a su posible actuación en otra organización en relación al mismo tema consultado en las dos preguntas anteriores. (De Los Ríos Flores, 2012)

VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL EMPOWERMENT

La aplicación del concepto de empowerment en las empresas trae una serie de ventajas, pero también hay que tomar algunos cuidados para que no perjudique el funcionamiento del negocio.

- Entre las ventajas, el empowerment promueve la formación de nuevos líderes. Nuevas oportunidades y ampliación de la visión del negocio, mejorando la toma de decisiones, la planificación y la ejecución de actividades esenciales para la empresa.
- Además, se nota una mejoría en el ambiente de trabajo. Cuando todos los colaboradores comparten decisiones y liderazgo, la motivación tiende a aumentar. Esta cultura aumenta la cooperación entre las personas que trabajan juntas para el desarrollo del negocio.
- Sin embargo, hay que tomar cuidado con algunas cuestiones. El más importante es observar a los empleados que no están preparados para asumir responsabilidades y tomas de decisión. El aumento de estrés y el abuso de poder son comportamientos que deben ser combatidos.

Participamos todos: Diferencias entre un jefe y líder, el grupo de trabajo tendrá que colocar las diferencias en un papelote, cada participante deberá colocar una apreciación.

V. Cierre

- **Video:** Analizamos y pedimos opiniones de los colaboradores.

<https://www.facebook.com/watch/?v=10156261809186754>

VI. Referencias bibliográficas:

- De los Ríos, P. (2012). *El Empowerment Organizacional: Revisión de modelos teóricos y su aplicabilidad en la gestión empresarial*. Almería.

SESIÓN 07: Trabajo Bajo Presión

Denominación: “Hacemos frente al trabajo bajo presión”

I. Datos informativos:

- Población beneficiaria : Colaboradores de la I.E N°10058 “Medalla Milagrosa”- Ferreñafe.
- N° total de asistentes : 30
- Tiempo por sesión : 60 minutos
- Fecha de inicio : Miércoles 03 de Julio
- Director del centro : Juan José De La Piedra Arévalo.
- Responsables : Practicantes pre – profesionales.
Aguilar Zurita Mayra Analy,
Fernández Prada Carmen Julissa

II. Objetivo:

Distinguir herramientas del manejo del estrés para interactuar de manera efectiva empleado los elementos que le permitan trabajar bajo presión.

III. Inicio:

- Bienvenida: Se les da la bienvenida a los colaboradores a la sesión que se realizará explicando la consigna de esta.
- Objetivo de la sesión. Se procede a dar a conocer el objetivo a lograr en dicha sesión.
- Dinámica de inicio: Dibujar a ciegas: Cuando varias personas tienen que interactuar para conseguir una meta es muy importante poseer una excelente comunicación interna. Con el objetivo de reflexionar sobre la dificultad del proceso comunicativo y su relevancia, se plantea a un miembro del grupo que, a través de indicaciones de voz, trate de que sus compañeros dibujen una imagen que solo él ha visto.

IV. Desarrollo.

- Presentación del tema: Se presenta el tema a desarrollar en dicha sesión y que se quiere lograr con ello.

- Exposición del tema: Se desarrollará lo siguiente: Definición, características, principios, beneficios de trabajo bajo presión .
- Nos relajamos Exploración corporal: Aprenderemos a sentir los órganos y el funcionamiento de los músculos, así relajaremos los músculos empezando por los pies y acabando por la mandíbula.

Marco teórico:

TRABAJO BAJO PRESIÓN

Definición:

Tous, D. (2017), “Trabajo bajo presión se refiere simplemente a que al hacer un trabajo se busca cumplir un indicador, por ejemplo, una cantidad de productos determinada en un plazo concreto, un presupuesto de ventas, la solución a un problema, etc.”.

¿ES BENEFICIOSO TRABAJAR BAJO PRESIÓN?

Expertos en recursos humanos aseguran que, inicialmente, trabajar bajo presión puede optimizar la actividad del individuo y, en consecuencia, aumentar su productividad. No obstante, si la persona no sabe manejar este tipo de situaciones, aumentará su cansancio, generará estrés, y disminuirá su rendimiento.

Para ser un trabajador productivo y con la habilidad para trabajar bajo presión, hay tener en cuenta que debemos:

- Planificar
- Organizar
- Priorizar
- Concentrarnos en los asuntos importantes.
- Delegar
- Saber decir que “no”

Por otra parte, manejar de forma efectiva la presión en el trabajo está relacionado también con otras condiciones individuales que ayudan a gestionarla. Algunas de estas cuestiones están relacionadas con nuestros hábitos de vida, como pueden ser:

- Ser conscientes de que la salud es primordial
- Dormir mínimo 7 horas diarias
- Realizar deporte
- Disfrutar de vacaciones, desconectando de la oficina
- Ser organizados

“Trabajar bajo presión no puede ser nunca sinónimo de estrés; de lo contrario dejará de ser una competencia para convertirse en un problema para el trabajador, pero también para la empresa. Por eso es importante que nuestros empleados sean capaces de cumplir con múltiples tareas en el menor tiempo posible, pero sin descuidar el descanso y la vida personal”

LO POSITIVO Y NEGATIVO DE LA PRESIÓN LABORAL.

El lado positivo de saber trabajar bajo presión está relacionado

- Al aprendizaje.
- Ser más eficiente en el manejo de tiempo.
- Enfrentar escenarios con mayores retos.
- Experiencias para crecimiento personal y profesional.

Cómo se mencionó anteriormente, una de las causas de trabajar así, se debe a reaccionar ante propuestas novedosas de otras empresas, lo que implica retos, pensar diferente, encontrar respuestas que permitan recuperar terreno. Este escenario deja aprendizajes, una nueva forma de trabajar, mejora en habilidades como toma de decisiones, anticiparse a los cambios, ser más productivos, hacer más con menos recursos, crecimiento. Otro aspecto positivo del manejo de la presión laboral es la detección de oportunidades para trabajar mejor, por ejemplo, gestionar adecuadamente el tiempo, el liderazgo bajo presión. En el lado personal, trabajar bajo presión, provoca estrés; a mediano largo plazo se convierte en un problema para la salud de las personas.

Por otro lado, ¿Se han aprovechado las experiencias que deja el trabajar bajo presión?

Ya sea mejorar procedimientos, la gestión del tiempo, recuperar algunas desventajas competitivas, corrección de fallas frecuentes. en este renglón, aprovechar las experiencias debe conducir a una mejor forma de trabajar, proceder únicamente de forma reactiva afecta la calidad de vida en el trabajo, las relaciones personales, estancamiento en los empleados, de la empresa.

CÓMO APRENDER A TRABAJAR BAJO PRESIÓN Y PRINCIPALES RETOS.

El trabajo bajo presión no es una excepción a la regla, esto significa, que es un evento que se repetirá en más de una ocasión durante la trayectoria profesional. Por lo tanto, es importante aprender a trabajar en este estado, identificar las oportunidades de crecimiento – el lado positivo – así como que es lo que no trae beneficios – el lado negativo-, los principales retos.

ENFRENTAR LAS CIRCUNSTANCIAS CON ACTITUD OPTIMISTA

¿Cuál es el motivo de la presión laboral? Contar con un margen limitado de tiempo, puede dar lugar a posturas negativas; inseguridad, desconfianza en las personas involucradas, en el escenario que se enfrenta, en los resultados. Una postura negativa no ayuda, hay que pensar y considerar, que no será la única ocasión en la cual se enfrente a un escenario de estas características, incluso pueden llegar circunstancias más adversas en el futuro. Una actitud diferente será de gran valía. Cómo se mencionó anteriormente el trabajo bajo presión debe contribuir a desarrollar habilidades, oportunidades para trabajar mejor.

V. Cierre.

- Video: Analizamos y pedimos opiniones de los colaboradores.
https://www.youtube.com/watch?v=1BuWw_Ov-V4

VI. Referencias Bibliográficas.

- Rodríguez, E. (1990). “Estrés Ocupacional”. Ministerio del trabajo y seguridad social instituto de seguros sociales. Seccional Antioquia. División Salud Ocupacional. Medellín
- Alles, M. (2003) “Gestión por competencias. El diccionario”. Ed. Granica. Buenos Aires. Argentina.
- Álvaro de Ansorena Cao “15 pasos para la selección de personal con éxito”. Ed paidos, Barcelona,1996. <http://praxischile.blogspot.com/2007/09/trabajo-bajo-presin.html>

SESIÓN 08: Organización y planificación

Denominación: “Cómo gestionar el tiempo: planificación y organización de tareas y herramientas de apoyo”

I. Datos informativos:

- Población beneficiaria : Colaboradores de la I.E N°10058 “Medalla Milagrosa”- Ferreñafe.
- N° total de asistentes : 30
- Tiempo por sesión : 60 minutos
- Fecha de inicio : Viernes 05 de Julio
- Director del centro : Juan José De La Piedra Arévalo.
- Responsables : Practicantes pre – profesionales.
Aguilar Zurita Mayra Analy,
Fernández Prada Carmen Julissa

II. Objetivo:

Mostrar los principales beneficios de la organización y planificación del trabajo.

III. Inicio:

- Bienvenida: Se les da la bienvenida a los colaboradores a la sesión que se realizará explicando la consigna de esta.
- Objetivo de la sesión. Se procede a dar a conocer el tema y su objetivo a lograr.
- Dinámica de inicio: “Como nos organizamos”.
Formamos grupos de dos integrantes, donde cada uno tendrá que colocar, en un reloj las actividades a realizar, así como ubicar los espacios de descanso, las citas programadas y demás.

IV. Desarrollo.

- Presentación del tema: Se presenta el tema a desarrollar en dicha sesión y que se quiere lograr con ello.

- Exposición del tema: Se otorga toda la información precisa acerca de la gestión y planeación. Definición, ventajas, desventajas, proceso de planificación, y pasos del proceso.

Dinámica: La Organización

Al comienzo, los participantes, de manera desordenada, empezarán a buscar a quienes tengan los elementos faltantes para construir el cubo, para ello se mostrarán el contenido de las bolsas. Poco a poco se irán formando los grupos de 5 personas e iniciarán la construcción de su cubo. En esta etapa no se puede hablar. Es importante que el coordinador y los observadores, presten atención a las situaciones que se generan y al modelo de trabajo de cada subgrupo. Concluida esta parte, se pasa a la reflexión, puntualizando sobre aquellas actitudes que se dieron en el trabajo: si hubo solidaridad, liderazgos, individualismo, organización, etc. Luego se pasa a la segunda etapa, donde cada grupo construye la organización ideal y la real.

Elaboramos nuestra agenda: Con ayuda de todos los participantes, realizaremos una agenda planificada y organizada.

- ¿Qué objetivo queremos alcanzar cuando hayamos terminado el proyecto?
- ¿De cuánto tiempo disponemos?
- ¿Cuál es nuestro presupuesto?
- Divide el proyecto en bloques de actividades

Marco teórico:

ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN.

Definición

Stoner, J. (1996), “Es el proceso de establecer metas y elegir medios para alcanzar dichas metas”

Jiménez, W. (1982), “La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos”

Terry, G. (1987) “Es el proceso de seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias para realizar los objetivos organizacionales”

Vélez, D. (2012) La organización consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.

Según Alexei Guerra Sotillo, la "organización es, a un mismo tiempo, acción y objeto. Como acción, se entiende en el sentido de actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como la estructura o maneras en que se relacionarán en la consecución de un objetivo o meta.

PASOS DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN.

El proceso de planeación incluye cinco pasos principales (Cortés, H.1998):

1. Definición de los objetivos organizacionales
2. Determinar donde se está en relación con los objetivos
3. Desarrollar premisas considerando situaciones futuras
4. Identificar y escoger entre cursos alternativos de acción
5. Puesta en marcha de los planes y evaluar los resultados.

Si una organización aspira a permanecer sana debe plantearse objetivos realistas. La planificación está comprometida en la fijación de los objetivos de la organización y en las formas generales para alcanzarlos. La opción frente a la planificación es la actividad aleatoria, no coordinada e inútil. Como ya se ha mencionado los planes efectivos son flexibles y se adaptan a las condiciones cambiantes de la empresa u organización educativa. Toda planificación debe ser vigilada periódicamente, revisada y modificada de acuerdo con los resultados internos, y externos y los eventos.

VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA PLANEACIÓN.

1. ¿Cuáles son las ventajas de la planeación?

Requiere actividades con orden y propósito: Se enfocan todas las actividades hacia los resultados deseados y se logra una secuencia efectiva de los esfuerzos. Se minimiza el trabajo no productivo. Se destaca la utilidad del logro. La diferencia es la utilidad del logro. La planeación distingue entre la acción y el logro.

- Señala la necesidad de cambios futuros: La planeación ayuda al gerente a visualizar las futuras posibilidades y a evaluar los campos clave para posible participación. Capacita al gerente a evitar la entropía o tendencia a dejar que las cosas corran, a estar alerta a las oportunidades, y a ver las cosas como podrían ser, no como son.
- Contesta a las preguntas "y qué paso sí...": Tales preguntas permiten al que hace la planeación ver, a través de una complejidad de variables que afectan a la acción que desea emprender.
- Proporciona una base para el control: Por medio de la planeación, se determinan las fechas críticas desde el principio y se fijan la terminación de cada actividad y las normas de desempeño, estas sirven de base de control.
- Ayuda al gerente a obtener status: La planeación adecuada ayuda al gerente a proporcionar un a dirección confiada y agresiva, capacita al gerente a tener a la mano todo lo necesario evitando que se diluyan o se anulen sus esfuerzos.

¿CUÁLES SON LAS DESVENTAJAS DE LA PLANEACIÓN?

- La planeación está limitada por la exactitud de la información y de los hechos futuros.
- La planeación cuesta mucho: Algunos argumentan que el costo de la planeación excede a su contribución real
- La planeación tiene barreras psicológicas: Una barrera usual es que las personas tienen más en cuenta el presente que el futuro.
- La planeación ahoga la iniciativa: Algunos creen que la planeación obliga a los gerentes a una forma rígida de ejecutar su trabajo.
- La planeación demora las acciones: Las emergencias y apariciones súbitas de situaciones desusadas demandan decisiones al momento.
- La planeación tiene limitado valor práctico: Algunos afirman que la planeación no sólo es demasiado teórica, sino que son más prácticos otros medios.

RECOMENDACIONES PARA AYUDARTE A ORGANIZAR Y PLANIFICAR MEJOR TU TIEMPO.

- Es muy importante la utilización de una agenda. En ella debes anotar las fechas de los exámenes, las citas con tu tutor, las fechas de entrega de trabajos, etc. Debes consultarla diariamente y aprender a priorizar según las fechas y las actividades de que se trate. Para los estudiantes es aconsejable que la Agenda tenga al abrirla la visión de la semana en la que estás ya que ayuda a una mejor planificación y organización del tiempo. Las agendas en la que sólo se ve el día no ayudan tanto.
- Es imprescindible tener tu propio horario de clases semanales y el lugar donde se imparten, así como estudiar, siempre que te sea posible, todos los días las mismas horas.
- Es importante organizar el curso desde el principio y hasta el final. Planificando bien las entregas de trabajos, los tiempos de estudio para cada asignatura, las actividades de ocio, etc. Lo mejor para evitar el estrés durante los exámenes es llevar las cosas al día para que no te “pille el toro”.
- Aprende a decir “no”. En la Universidad constantemente surgen actividades de todo tipo, pero debes tener en cuenta las prioridades que marque tu agenda, sean de ocio o de estudio.
- No te confíes en dejar todo el trabajo para periodos largos de vacaciones. Es necesario que la planificación del tiempo sea lo más realista posible. Las Navidades o la Semana Santa suelen ser periodos muy propicios para el autoengaño. Si no estudias durante las semanas sin fiesta, menos estudiarás con fiestas por medio.
- Haz que tus compañeros y amigos conozcan tus horarios. Tan importante es que tú cumplas con tu programa como que tus amigos lo respeten.
- Aprende a vivir en el momento presente, es la mejor prevención contra el estrés. Respeta tus horarios de descanso y de sueño, tus horarios de comidas, etc. ¿Merece la pena preocuparse por algo que ya ha sucedido?, ¿se va a poder cambiar? ¿Merece la pena preocuparse por algo que no sabes si sucederá? Preocuparse no, ocuparse sí.
- No pierdas la perspectiva de los estudios, al fin y al cabo, es lo más importante que tienes entre manos y a lo que deben subordinarse el resto de las actividades.

Para planificar una “semana tipo” te proponemos algunas preguntas que te ayuden a organizar la semana: ¿Tengo prácticas esta semana? ¿Cuándo tengo el próximo examen?; ¿cuándo tengo que entregar algún trabajo?; ¿tengo que quedar con algún amigo?; ¿tengo algún cumpleaños?; ¿tengo que comprar algo en concreto?; ¿tengo alguna actividad en la universidad?; ¿hacemos algo “en familia” ?; ¿voy a ir al cine o a salir el fin de semana?

MODELO DE PLANNING SEMANAL.

1. Para elaborarlo sería conveniente que tuvieras una agenda en la que aparezca toda la semana cuando la abres. También te puede servir tener plantillas como la que te ofrecemos en el ejemplo. En ella debes planificar tu tiempo hora por hora: tus tiempos de clase, los de estudio, los tiempos de ocio o las fechas de entrega de trabajos, etc. Es importante que elabores un horario realista, flexible, revisable, por escrito y ante los ojos (características de todo buen horario).
2. Empieza rellenando todas las horas de clase que tienes (con el nombre de las asignaturas), sin olvidar las clases prácticas y los seminarios. Las clases teóricas cambian de un semestre a otro y las prácticas no son todas las semanas las mismas. Si esa semana tienes que presentar algún trabajo o tienes algún examen destácalo con algún color en el planning.
3. Determina tu tiempo de estudio. Debe ser ese tiempo en el que sabes que vas a sacar más rendimiento a tu trabajo intelectual. Para un universitario no deben ser menos de tres horas de estudio al día y, en lo posible, a la misma hora todos los días. Este horario de estudio debes de respetarlo, debe de convertirse en un hábito de vida; después de todo estudiar es tu actividad principal.
4. No te olvides de anotar los actos o actividades inusuales que tienes esa semana (boda, ir de compras, peluquería...)
5. Ver cuáles son las prioridades esa semana (exámenes, trabajos...). Ordena lo que debes hacer según la importancia y planifica desde este prisma tu tiempo.
6. Planifica tiempos de repaso y revisión semanales.
7. Deja horas libres para imprevistos.

V. Cierre.

- **Video:** Analizamos y pedimos opiniones de los colaboradores.

<https://www.youtube.com/watch?v=qo3akJFhEcc>

VI. Referencias bibliográficas.

- Stoner, J. (1996). *Administración México Uniandes*.
- Planificación Estratégica De Medios. Recuperado de: <http://www.intelectiva.com.ar/FORO,%20planificacionestrategicademedios.htm>
- Jiménez, W. (1982). *Introducción al Estudio de la Teoría Administrativa*. Editorial FCE. México.
- Terry G. (1987). *Principios de Administración*. México: CECSA
- Cortés, H. (1998). *Gerencia Efectiva*. Caracas: HCZ Consulting.

SESIÓN 09: Autorrealización

Denominación: “Autorrealización laboral: La clave del éxito profesional”

I. Datos informativos:

- Población beneficiaria : Colaboradores de la I.E N°10058 “Medalla Milagrosa”- Ferreñafe.
- N° total de asistentes : 30
- Tiempo por sesión : 60 minutos
- Fecha de inicio : Miércoles 10 de Julio
- Director del centro : Juan José De La Piedra Arévalo.
- Responsables : Practicantes pre – profesionales.
Aguilar Zurita Mayra Analy,
Fernández Prada Carmen Julissa

II. Objetivo:

Fortalecer el sentimiento intrínseco de los colaboradores para el mejoramiento de las acciones que se toman, así como de los resultados de la misma labor.

III. Inicio:

- Bienvenida: Se les da la bienvenida a los colaboradores a la sesión que se realizará explicando la consigna de esta.
- Objetivo de la sesión. Se procede a dar a conocer el objetivo a lograr en dicha sesión.
- Video/Análisis: Pedimos opiniones de los colaboradores.

<https://www.youtube.com/watch?v=bKuVHwZ5yno>

¿Cuáles son nuestros proyectos próximos para desarrollar nuevos resultados?

IV. Desarrollo.

- Presentación del tema: Se presenta el tema a desarrollar en dicha sesión y que se quiere lograr con ello.
- Exposición del tema: Se explica acerca del tema de la sesión, la importancia, ventajas, y técnicas de ayuda para llegar a la autorrealización.

- Se le pide a cada participante, que exponga delante de todos lo que desarrollaron en el video.
- Dinámica: Jugamos con la Pirámide de Maslow, y nos ubicamos en que jerarquía de las necesidades humanas nos encontramos.
- Nos relajamos: TAI CHI.

Las personas que practican Tai Chi, deben estar concentradas en la respiración y la atención; los movimientos lentos adaptándose al ritmo de cada persona, ayudan a que la energía circule por el cuerpo.

Probablemente de todas las técnicas resulta ser la que mejor se adapta a cualquier forma física y edad.

Marco Teórico.

AUTORREALIZACIÓN

Definición.

Myres, D. (2006), La autorrealización sería entonces la necesidad psicológica última que surge luego de haberse satisfecho las necesidades psíquicas y físicas básicas. Es el proceso donde ponemos en juego nuestro potencial.

El autorrealizarse involucra la búsqueda de creatividad, talento, realización, crecimiento, experiencias y descubrimiento (McLeod, 2014).

AUTORREALIZACIÓN Y PIRÁMIDE DE MASLOW.

Maslow describe en su pirámide cinco niveles de necesidades humanas que deben realizarse hasta alcanzar la autorrealización que van desde lo más básico a lo más complejo. Solo se deberán atender las necesidades superiores una vez resueltas las más simples.

- **NECESIDADES BÁSICAS:** son las necesidades fisiológicas básicas como respirar, alimentarse, dormir, evitar dolor, entre otros.
- **NECESIDADES DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN:** seguridad e integridad física y de salud, tener recursos económicos, vivienda, entre otros.
- **NECESIDADES SOCIALES:** está compuesta por el sentimiento de afiliación, la familia, los amigos, el trabajo, la aceptación social.

- **NECESIDADES DE ESTIMA:** estas son necesidades de reconocimiento y de estima. Se refiere al respeto hacia nuestra persona y a los que nos rodean.
- **AUTORREALIZACIÓN:** indica la necesidad de “ser” y la motivación personal de crecimiento. Para Maslow la autorrealización es la necesidad más elevada del ser humano, a través del cual se desarrollan los potenciales más destacados de las personas.

¿POR QUÉ BUSCAMOS NUEVOS RETOS?

- Existe un factor común en todas estas historias: la necesidad de seguir creciendo, de dirigir la vida hacia metas que van más allá de procurarnos comida, vestido y un techo.
- Éste impulso es una característica, genuinamente humana, nos diferencia del resto de las especies animales y es responsable de muchas de las producciones artísticas, culturales, científicas y filosóficas de la humanidad.
- Los estudiosos han usado términos diferentes para referirse a esta fuerza interna del ser humano, pero la más utilizada y apropiada es la “tendencia a la autorrealización”.
- Estas palabras representan una observación compleja y con profundas implicaciones.

LA AUTORREALIZACIÓN ES UN SENTIMIENTO NATURAL

Tú como ser humano, has sentido algo en tu interior que te impulsa a desarrollar progresivamente tu potencial y realizar proyectos fuera de los actos cotidianos, sin que nadie te lo esté ordenando. ¿Verdad?

Afirman los psicólogos que, este impulso de autorrealización es una característica que está presente en las personas que llevan una vida plena. Existe una relación importante entre el afán de trascender y el bienestar personal.

Una de las causas de depresión y vacío interno se da cuando las personas no logran satisfacer esa necesidad de autorrealización.

A pesar de llevar una vida aparentemente afortunada, económicamente estable, una familia maravillosa y un buen empleo, una persona puede sentirse profundamente infeliz, si no tiene un enfoque de autorrealización que lo motive.

Tú mi querido lector, al igual que todos los seres humanos, posees cualidades y destrezas especiales que te hacen único e irrepetible. Aunque estas características residen en tu interior, no se manifestarán si no abres tu mente y tu corazón hacia ellas, si no las estimulas y les das la importancia que merecen.

Todos somos como una especie de diamantes en bruto esperando a ser descubiertos y esculpidos, pero con la peculiaridad de que nadie, ajeno a nosotros mismos, puede lograr que ese brillo incomparable salga a luz.

Prestar atención a nuestras necesidades de crecimiento y atenderlas, constituye una de las claves más importantes para facilitar nuestra paz interior y la de las personas con quienes convivimos, ya que, jamás seremos capaces de contribuir al bienestar ajeno si no hemos hallado previamente nuestro propio camino.

ACTUAR SIN PREJUICIOS ABRE POSIBILIDADES.

Si te resulta difícil conectarte con la parte más intuitiva de tu ser, puede resultarte útil el observar algunas de las facetas del comportamiento infantil.

Los niños pequeños, a diferencia de la mayoría de los adultos, están siempre abiertos a la experiencia. Experimentan auténticamente sus necesidades y sensaciones, sin interponer ante ellas los prejuicios que solemos tener los adultos. Intenta adoptar por unos minutos cada día esta actitud infantil. Te facilitará el volver a experimentar estados como la ilusión, la curiosidad y, en definitiva, la pasión por la vida. Te facilitará el poder vivir mejor.

CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS AUTORREALIZADAS

- Motivación y curiosidad hacia las cosas nuevas o desconocidas.
- Flexibilidad y gran sentido de adaptación ante las dificultades o las situaciones ambiguas o complejas.
- Deseo de continuar el crecimiento personal y el aprendizaje hacia lo nuevo, lo diferente, lo desconocido.
- Autonomía e independencia en la toma de decisiones.
- Honestidad en cuanto a sus sentimientos.
- Capacidad de apreciar la realidad de forma objetiva.

- Autenticidad en la forma de proceder y actuar.
- Liderazgo y capacidad para inspirar a otros.
- Seguridad, confianza y aceptación de sí mismo, reconociendo tanto virtudes como defectos.
- Respeto hacia el otro.
- Claridad de propósito de vida.
- Sentido de agradecimiento por las experiencias que se les presentan en la vida porque saben que cada una de ellas, constituye una excelente fuente de aprendizaje y de crecimiento.
- Construcción y disfrute de pocas relaciones afectivas pero profundas y de calidad.
- Tendencia a no sentirse perturbado por las opiniones de los demás.
- Solidaridad hacia al prójimo.
- Deseo de transformar su entorno para convertirlo en un lugar mejor.

LA AUTORREALIZACIÓN PERSONAL NO ES UN DESTINO.

Sentirse realizado no es algo que se logra al final de haber logrado un objetivo. Sino más bien como un punto que se alcanza en el camino y que curiosamente luego de llegar a él, nos presionamos para ponerlo un poco más lejos y lograr con esto más y mejores cosas. Desde este punto de vista, tiene sentido que el desarrollo personal busque mejoramiento continuo pues nos lleva a nuestra autorrealización personal. Sea como sea, así logremos graduarnos y ser profesionales (práctica para muchos considerada como de autorrealización), eventualmente querremos ser mejores en algo. Habrá ámbitos de nuestra vida que hasta el momento no hayamos tomado en cuenta para mejorar y que se encuentren olvidados. Y siempre será así. Sin embargo, esto en vez de desmotivarnos, debería causar en nosotros la motivación para querer ser mejores personas. La autorrealización personal llega como consecuencia de ciertos aspectos a tener en cuenta:

Supervivencia. Es imposible estar satisfecho con nuestra vida, si no contamos con garantías que nos permitan saber que podremos sobrevivir a este mundo y sus atrocidades. Por lo tanto, el pilar más básico de la autorrealización personal tiene que ver hoy en día con la Supervivencia. Y hablamos de supervivencia por estos días, en términos monetarios. Es

decir, que el culmen de satisfacción en autorrealización personal a nivel de supervivencia, podría ser por ejemplo la libertad financiera. Debido a que la libertad financiera nos garantiza sobrevivir en este mundo sin importar nuestra situación, lugar geográfico, condición o habilidades físicas, edad... etc. Adjunto a la supervivencia podríamos tener en cuenta la seguridad y la protección. Cosas que, de manera innata, buscamos como seres humanos. Que también por estos días, son relativamente sencillas de garantizar.

Aprobación Y Apoyo Social. Somos seres inherentemente sociales. Necesitamos de otras personas para ser felices. Buscamos la compañía y nos sentimos a gusto con personas afines a nosotros. Parte de la autorrealización personal, es sin duda alguna, contar con una gran aprobación social y de paso, con el apoyo de quienes, de alguna manera u otra, nos apoyan. Inicialmente, quienes conforman el círculo de personas que forman parte de nuestro apoyo social, son nuestros familiares. Posteriormente nuestros amigos y finalmente nuestros contactos de negocios o profesionales. Parte entonces de nuestra autorrealización personal vendrá supeditada a contar con buenas relaciones con nuestros familiares y amigos, y simultáneamente al máximo desempeño en la creación de redes profesionales. Ya sean estas de negocios, en nuestro empleo, en nuestros proyectos o emprendimientos, en proveedores, inversores o clientes... etc.

Autoestima. Por otra parte, y dejando un poco el lado externo del asunto, podemos ser seres que sobrevivan, podemos contar con el apoyo de familiares y amigos y podemos tener buenas redes de interconexión social con nuestros semejantes, pero si no contamos con una buena autoestima, difícilmente llegaremos a sentirnos realizados. Esto, debido a que simplemente la autoestima es querernos y valorarnos por lo que somos, tenemos y hemos logrado. Simplemente se trata –no de conformarse con lo actual– sino de agradecer y apreciarse. Sólo queriéndonos y amándonos a nosotros mismos como locos, es que podremos lograr una gran autorrealización. Día a día debemos recordarnos lo mucho que valemos y lo grandiosos que somos para nosotros mismos, quienes nos rodean y para el mundo en general.

Talentos. Finalmente, el tope de la autorrealización se basa en el desempeño máximo de nuestros talentos. De la manera como llevemos a cabo el desarrollo de nuestras habilidades y capacidades. Sentirse realizado es una mezcla de satisfacción por el logro y el buen

desempeño. Y creo que nunca podríamos desarrollar estos talentos si dependemos de otras personas que nos estén controlando y limitando el tiempo que podríamos utilizar en ello. Es decir, que, si realmente buscamos la autorrealización personal, que es bastante importante tomar en cuenta un camino que nos brinde la libertad de poder controlar nuestro tiempo. Contar con el control de nuestro tiempo y poder utilizar dicho tiempo en lo que más nos gusta, de paso desarrollando al máximo nuestro potencial, nos ayuda a lograr de manera retroactiva todos los anteriores puntos, por lo que considero pertinente empezar en este caso por el final. Empieza entonces, por enfocarte en querer desarrollar tus talentos al máximo y lograr desempeñarte con ellos. Lo demás, será cuestión de tiempo.

V. Cierre.

- **Video:** Cuestión de actitud.

<https://www.youtube.com/watch?v=NtyZxqg9Lxw>

VI. Referencias bibliográficas.

- Myers, D. (2006), *Psicología 7ma edición*. Editorial Médica Panamericana: Madrid
- McLeod, S. (2014), *Maslow's Hierarchy of Needs*
- Economipedia (2013) *Pirámide De Maslow*. Recuperado de: <http://economipedia.com/definiciones/piramide-de-maslow.html>

SESIÓN 10: Control de Emociones

“Control de emociones”

I. Datos informativos:

- Población beneficiaria : Colaboradores de la I.E N°10058 “Medalla Milagrosa”- Ferreñafe.
- N° total de asistentes : 30
- Tiempo por sesión : 60 minutos
- Fecha de inicio : Lunes 15 de Julio
- Director del centro : Juan José De La Piedra Arévalo.
- Responsables : Practicantes pre – profesionales.
 - Aguilar Zurita Mayra Analy,
 - Fernández Prada Carmen Julissa

II. Objetivo:

Desarrollar la capacidad de reconocer, comprender y expresar los propios sentimientos.

III. Inicio:

- Bienvenida: Se les da la bienvenida a los colaboradores a la sesión que se realizará explicando la consigna de la misma.
- Objetivo de la sesión. Dar la bienvenida a los integrantes, exponer los temas y el objetivo a tratar.
- Dinámica/ Análisis: "La flor": Dinámica sobre las sensaciones que se tienen si las personas expresan sus emociones sin ser de forma asertiva

IV. Desarrollo.

- Presentación del tema: Se presenta el tema a desarrollar en dicha sesión y que se quiere lograr con ello.
- Exposición del tema: La gestión de las emociones

Marco Teórico.

CONTROL DE EMOCIONES.

Definición.

Salovey & Mayer (1990), la inteligencia emocional consiste en la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones.

Según Mayer & Salovey (1997), “la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual”.

Una de las formulaciones que se toman como referencia es la siguiente (Mayer, Salovey y Caruso, 2000). La inteligencia emocional se estructura como un modelo de cuatro ramas interrelacionadas:

1. **Percepción Emocional:** Las emociones son percibidas, identificadas, valoradas y expresadas. Se refiere a sí mismo, en otros, a través del lenguaje, conducta, en obras de arte, música, etc. Incluye la capacidad para expresar las emociones adecuadamente. También la capacidad de discriminar entre expresiones precisas e imprecisas, honestas o Deshonestas.
2. **Facilitación Emocional Del Pensamiento:** Las emociones sentidas entran en el sistema cognitivo como señales que influyen la cognición (integración emoción y cognición). las emociones priorizan el pensamiento y dirigen la atención a la información importante. el estado de humor cambia la perspectiva del individuo, desde el optimismo al pesimismo, favoreciendo la consideración de múltiples puntos de vista. los estados emocionales facilitan el afrontamiento. por ejemplo, el bienestar facilita la creatividad.
3. **Comprensión Emocional:** comprender y analizar las emociones empleando el conocimiento emocional. las señales emocionales en las relaciones interpersonales son comprendidas, lo cual tiene implicaciones para la misma relación. capacidad para etiquetar emociones, reconocer las relaciones entre las palabras y las emociones. se

consideran las implicaciones de las emociones, desde el sentimiento a su significado; esto significa comprender y razonar sobre las emociones para interpretarlas. por ejemplo, que la tristeza se debe a una pérdida. habilidad para comprender sentimientos complejos; por ejemplo, el amor y odio simultáneo hacia una persona querida (pareja, hijos) durante un conflicto. habilidad para reconocer las transiciones entre emociones; por ejemplo, de frustración a ira, de amor a odio.

4. **Regulación Emocional:** Regulación reflexiva de las emociones para promover el conocimiento emocional e intelectual. los pensamientos promueven el crecimiento emocional, intelectual y personal para hacer posible la gestión de las emociones en las situaciones de la vida. habilidad para distanciarse de una emoción. habilidad para regular las emociones en uno mismo y en otros. capacidad para mitigar las emociones negativas y potenciar las positivas, sin reprimir o exagerar la información que transmiten.

MODELO DE LAS COMPETENCIAS EMOCIONALES.

Goleman por su parte, definió la IE como la capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones. El modelo de las competencias emocionales comprende una serie de competencias que facilitan a las personas el manejo de las emociones, hacia uno mismo y hacia los demás. Este modelo formula la IE en términos de una teoría del desarrollo y propone una teoría de desempeño aplicable de manera directa al ámbito laboral y organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral. Por ello, esta perspectiva está considerada una teoría mixta, basada en la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia; es decir, incluye procesos psicológicos cognitivos y no cognitivos. Goleman en su libro *Inteligencia Emocional* habla de las siguientes habilidades:

- 1) Conciencia de sí mismo y de las propias emociones y su expresión.
- 2) Autorregulación.
- 3) Control de impulsos.
- 4) Control de la ansiedad.
- 5) Diferir las gratificaciones.
- 6) Regulación de estados de ánimo.

- 7) Motivación.
- 8) Optimismo ante las frustraciones.
- 9) Empatía.
- 10) Confianza en los demás.
- 11) Artes sociales.

El modelo de Goleman (2001) concibe las competencias como rasgos de personalidad. Sin embargo, también pueden ser consideradas componentes de la IE, sobre todo aquellas que involucran la habilidad para relacionarse positivamente con los demás. Esto es, aquellas encontradas en el grupo de conciencia social y manejo de relaciones.

IMPORTANCIA DE CONTROLAR LAS EMOCIONES.

Controlar las emociones es importantísimo para todo hombre en su día a día; y es que el control de las emociones, tanto negativas como positivas, serena la mente y nos permite enfrentarnos a la toma de decisiones difíciles, situaciones poco agradables y etapas de cambio. Consigue que nuestro estado de concentración sea mayor y que pensemos con muchísima más claridad, dejando a un lado los sentimientos y emociones exacerbadas.

El hombre puede experimentar un sinnúmero de emociones. Dentro de este amplio repertorio encontramos emociones positivas tales como alegría y excitación, así como emociones negativas como la tristeza o la ira. Aunque pensemos que en el control de las emociones es más importante controlar las negativas, también hay que hacerlo en el caso de las positivas, pues tampoco es bueno enfrentarse a la vida con una excesiva excitación y emoción. Una persona que esté sintiendo una alegría excesiva también debe intentar controlarse a la hora de enfrentarse a determinados asuntos. De otra forma se dejaría llevar por esta alegría y exaltación tomando decisiones que quizá en un futuro puedan perjudicarlo. Es interesante saber identificarlas todas ellas para poder comprender su naturaleza y poder controlarlas. Esta será la única forma de poder serenarnos en determinadas ocasiones, por ejemplo, cuando sintamos miedo por algo irracional. Si comprendemos de dónde nace este miedo lograremos aprender a controlarlo. Así, el control de las emociones es esencial para superar por ejemplo ciertas fobias, como miedo a volar, a los espacios pequeños o incluso a las arañas. Si dejamos que nuestras emociones se apoderen de nuestro ser, nuestra mente dejará

de funcionar racionalmente, estaremos a merced de lo que sintamos en cada momento, tomando decisiones completamente impetuosas y nada reflexivas.

Además, cabe destacar que aprender a controlar nuestras emociones también nos proporcionará herramientas sociales; y es que cuando uno comprende de dónde nacen sus emociones y cómo manejarlas, desarrolla también una habilidad de lo más interesante, la empatía. Así, en un futuro, cuando identifiquemos una emoción determinada en otra persona sabremos cómo comportarnos con ella y como aconsejarle o consolarle.

MANEJO DE CONFLICTO EMOCIONAL

Cuando un conflicto está en el nivel de lo emocional, no se resuelve racionalmente, pues es precisamente eso, emocional. Un campo diferente del racional. De ahí que debemos evitar que los conflictos traspasen a niveles donde los argumentos racionales no tienen efectividad y nuestra psicología nos juega una mala pasada. Menciono algunas maneras en que nuestra subjetividad nos “engaña” haciendo que las cosas parezcan algo peor de lo que son en la realidad.

- Módulo “Siempre/Nunca”: Sucede cuando generalizamos algo que sucedió una sola vez, y actuamos como si siempre fuera a suceder así. Por ejemplo, si en un momento conflictivo alguien nos recriminó algo, pensamos “Siempre me está recriminando”. Si fallé en una meta, pienso “Nunca lo voy a lograr”. Expresiones como “siempre, nunca, todo el tiempo, todo el mundo” son dañinas porque nos hacen sentir enojados o tristes, incluso antes de darnos una oportunidad o dársela a quienes nos rodean. Solución: Cuando nos sorprendemos pensando en fórmulas absolutas, debemos repensar nuestra posición y desaprobamos el tipo de pensamientos todo o nada.
- Enfoque “Negativo”: Ocurre cuando nuestras percepciones reflejan solamente los aspectos negativos de una situación e ignoramos lo positivo. Es mucho más llamativo lo negativo y nos acostumbramos a lo positivo. Vemos la mancha en el mantel, pero no que hay 99% de superficie limpia. Nos autocastigamos por un fallo, y no pensamos en todos los aciertos que hemos logrado. Nos ensañamos con el error de alguien, y no vemos las 100 veces que lo ha hecho bien. Solución: Buscar lo bueno de las personas y situaciones. No se trata de ver el mundo como una novela rosa, sino de dar un balance a la realidad.

- Leer el futuro: Cuando predecimos que sucederá lo peor. Vamos a una negociación y ya estamos pensando por qué no va a salir y visualizamos que a la otra persona no le interesa lo que ofrecemos. Cuando llegamos a la mesa, expresamos una actitud incrédula, negativa, que inhibe la confianza y se convierte en una profecía de auto cumplimiento. Pensar que sucederá lo peor es un mecanismo seguro de inducir a que eso suceda. Solución: Dejar de leer el futuro, disponernos positivamente a que sucederá algo bueno, ser optimistas con respecto al futuro.
- Leer la mente: Creemos saber lo que otros piensan sin que nos lo hayan dicho. Cuando hay algo que no entendemos de las palabras de otras personas, lo mejor es preguntar y no asumir sobre sus intenciones o motivaciones, pues normalmente hacemos suposiciones equivocadas. Solución: Hay que ignorar el diablillo que nos sugiere “Piensa mal y te quedarás corto”. Si batallamos para entendernos a nosotros mismos, es absurdo creer que entendemos a la perfección las intenciones ajenas.

V. Cierre

- **Dinámica de cierre:** “Controlando los impulsos”: Identificar cómo en una situación basada en la ira o en el odio, o emociones negativas en general, es necesario tomar conciencia de la respuesta impulsiva.
“Stop”: Ejercitarse en la técnica de la Parada de Pensamiento, interrumpiendo el auto diálogo interno negativo que genera emociones desagradables.

VI. Referencias bibliográficas.

- SALOVEY, P. y MAYER, J. D. (1990). “Emotional intelligence”. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.
- MAYER, J.D. y SALOVEY, P. (1997). “What is emotional intelligence?” En P. Salovey y D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators* (pp. 3-31). New York: Basic Books.

- MAYER, J. D., SALOVEY, P. y CARUSO, D. (2000). "Models of emotional intelligence". En R.J. Sternberg (Ed.), Handbook of Intelligence (2nd ed.) (pp. 396-420). New York: Cambridge.
- Goleman D (1996). Inteligencia Emocional. Barcelona: Kairós.

SESIÓN 11: Automotivación

Denominación: “Automotivación la habilidad más poderosa”

I. Datos informativos:

- Población beneficiaria : Colaboradores de la I.E N°10058 “Medalla Milagrosa”- Ferreñafe.
- N° total de asistentes : 30
- Tiempo por sesión : 60 minutos
- Fecha de inicio : Viernes 19 de Julio
- Director del centro : Juan José De La Piedra Arévalo.
- Responsables : Practicantes pre – profesionales.
Aguilar Zurita Mayra Analy,
Fernández Prada Carmen Julissa

II. Objetivo:

Estimular a los empleados con el objetivo de que obtengan un mejor rendimiento en el logro de los objetivos de la empresa.

III. Inicio:

- **Bienvenida:** Se les da la bienvenida a los colaboradores a la sesión que se realizará explicando la consigna de la misma.
- **Objetivo de la sesión.** Dar la bienvenida a los integrantes, exponer los temas y el objetivo a tratar.
- **Video:** pedimos opiniones de los colaboradores.
<https://www.youtube.com/watch?v=yBEZzqbAtbg>

IV. Desarrollo.

- **Presentación del tema:** Se presenta el tema a desarrollar en dicha sesión y que se quiere lograr con ello.
- **Exposición del tema:** Se explica acerca del tema de la sesión, la importancia, ventajas, y técnicas.
- **Dinámica:** Así Soy Yo: Con Mis Limitaciones.
Nos relajamos ¿QUIÉN SE ATREVE?

Marco Teórico.

AUTOMOTIVACIÓN

Definición.

Según Weisinger, la automotivación es la clave para iniciar una tarea y llevarla a término. Se trata de: «Necesidad-Motivo-Estímulo-Acción-Resultados». Es la motivación personal, el compromiso con nosotras/os mismas/os que nos mueve para alcanzar nuestros objetivos. Nos permite encontrar la fuerza para superar los obstáculos que encontramos en el camino.

Según Robbins (1999) “Es lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o, por lo menos, que origina una propensión hacia un comportamiento específico. Ese impulso puede ser provocado por un estímulo externo al individuo, o puede ser generado internamente. Es un proceso que conduce a la satisfacción de algo”.

CÓMO AUMENTAR NUESTRA AUTOMOTIVACIÓN Y COMPROMISO.

Según Weisinger, las cuatro fuentes de automotivación a las que podemos acudir son:

- **Nosotros mismos:** Nuestros pensamientos, nuestra respuesta moral, nuestras experiencias anteriores, nuestro comportamiento.
- **Otros:** Amigos comprensivos, familiares y colegas a los que llama “nuestro equipo A”.
- **Un “mentor emocional”:** Una persona real o ficticia que tomemos como ejemplo, inspiración, o modelo. Puede ser un coach.
- **Nuestro entorno:** El aire, la luz, los sonidos, la luz y otros estímulos.

También nos indica que la manera en que decidimos utilizar distintas fuentes de automotivación y enfrentarnos a las adversidades, deben incluir:

- Confianza, que nos da la seguridad de poseer la capacidad para lograr los objetivos.
- Optimismo, nos da esperanzas de que los resultados será positivo.
- Tenacidad, que nos mantiene centrados en la tarea objeto del compromiso.
- Entusiasmo, que nos permite disfrutar del proceso.

- Resistencia, que nos permite empezar otra vez, a partir de cero.

La clave está en los objetivos que nos marcamos. Dependiendo de cuanto nos importan esos objetivos, y de lo realistas que son los resultados esperados, será más o menos fácil cumplir con nuestro compromiso y mantener la automotivación. Así que ten muy claras tus ideas antes de tomar la decisión de comprometerte contigo.

DISTINTAS ESTRATEGIAS AUTO-MOTIVADORAS.

1. Empezar con confianza: Es decir, creer que lo que hagamos servirá de algo. ¿A quién le motiva ponerse a estudiar o realizar un proyecto que tiene prácticamente la certeza de que saldrá mal? Podemos hacerlo por si “suena la flauta”, pero no es lo más recomendable, especialmente si hablamos de objetivos a largo plazo. Para empezar con confianza hay que generar pensamientos positivos, por ejemplo, la paciencia... y toda esa serie de valores que nos ayudarán a avanzar.
2. Alegrarse de los pequeños avances: Por ambicioso que sea un objetivo, generalmente lo alcanzamos dando pequeños pasos. Por lo tanto, sirve mejor a nuestra motivación centrarse en los pequeños avances que se están produciendo en lugar de mirar hacia el lejano horizonte donde se encuentra la meta. Así obtenemos dos beneficios de esta actitud: alimentar la paciencia y la constancia.

COMO EMPEZAR LA AUTOMOTIVACIÓN EN EL ESTUDIO.

- **Ventajas de estudiar y sacar buenas notas.** Escribe en un papel todas las ventajas que te reportará el ser un buen estudiante: ventajas familiares, premios, mejor futuro, consideración de los demás,).
- **Convéncete totalmente que puedes estudiar con éxito y sacar buenas notas.** Al respecto sabías que:
 - Muchos genios y personalidades que han triunfado en sus vidas eran de jóvenes malos estudiantes, hasta que cambiaron gracias la automotivación.
 - Aplicando técnicas de estudio algunos estudiantes pueden mejorar su rendimiento, lo que les permite superar con relativa facilidad a los mejores de su clase.

- Si aprendes a controlar y reeducar tus hábitos habrás aprendido algo importantísimo para adaptarte a situaciones difíciles que la vida te puede deparar.

MOTIVACIÓN INTRÍNSECA.

La motivación intrínseca es la que nos impulsa a hacer cosas por el simple gusto de hacerlas. La propia ejecución de la tarea es la recompensa. A diferencia de la motivación extrínseca, basada en recibir dinero, recompensas y castigos, o presiones externas, la motivación intrínseca nace en el propio individuo.

Aunque todo nuestro sistema laboral se basa en que la motivación es un mecanismo totalmente racional seremos más productivos si obtenemos un mayor beneficio a cambio, recientes estudios indican que esto no es así. La motivación extrínseca solo funciona hasta que conseguimos cubrir un nivel de vida que consideramos aceptable. Cuando nuestras necesidades básicas están cubiertas, un incremento en los ingresos ya no produce un aumento de felicidad en la misma medida.

En la mayoría de los casos, el refuerzo de la motivación extrínseca solo produce un aumento de productividad a corto plazo. A largo plazo puede ser incluso negativo, ya que hace que la intrínseca disminuya, produciendo el efecto contrario: menor productividad. Esto no quiere decir que haya que eliminar esta clase de motivación, sino que hay que utilizarla hasta donde es útil. Y sólo suele ser útil para incentivar a la gente a hacer tareas rutinarias y aburridas, que no suponen ningún reto.

Hoy en día, la mayoría de los trabajos son lo suficientemente complejos e interesantes para que la gente pueda disfrutar tanto de su trabajo como de su tiempo de ocio. Así debería ser. Pero para ello se debe crear un entorno adecuado que permita motivar a los trabajadores apelando a sus necesidades internas, a su deseo natural de aprender, de cooperar con los demás, de ser respetados. ¿Qué hace falta para encontrar esta motivación?

- Sensación de significado. Debemos tener un compromiso hacia un propósito importante, significativo.
- Sensación de elección. Nos gusta poder elegir el camino y la forma de cumplir el propósito, que no nos lo impongan. Nos gusta ser autónomos.

- Sensación de competencia. Nos gusta sentir que somos buenos haciendo lo que hacemos, y que lo que hacemos nos permite mejorar nuestras habilidades.
- Sensación de progreso. Es importante darnos cuenta de que estamos progresando en el cumplimiento de nuestro propósito.

MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA.

¿Qué hace que nos levantemos cada día? ¿Por qué vamos al trabajo, a la escuela...? ¿Por qué hacemos cosas, aunque no nos apetezca hacerlas? ¿Son factores externos o internos los que influyen en que hagamos esas cosas? Estas y más preguntas son las que resolveremos en qué es la motivación extrínseca. La motivación extrínseca se da cuando se trata de despertar el interés motivacional de la persona mediante recompensas externas, como por ejemplo dinero, ascensos, etc. Otra característica de la motivación extrínseca es que los motivos que impulsan a la persona a realizar la acción son ajenos a la propia acción, es decir, están determinados por esas recompensas externas. Con lo que el fin es conseguir esos intereses o recompensas, y no la propia acción en sí. Como su propio nombre indica, la motivación extrínseca está relacionada con todo lo referente al exterior, a diferencia de la motivación intrínseca o interna.

Motivación extrínseca en el trabajo.

- Determinada por la recompensa e incentivos que se derivan de la acción o conducta
- Recompensas externas a la actividad laboral
- Los factores motivadores externos funcionarán siempre que el trabajador no los posea, los desee y perciba que puede obtenerlos (no motivan si ya se tienen)
- La actividad laboral no es un fin en sí misma, es un medio para obtener un fin

LAS 5 TÉCNICAS MÁS EFECTIVAS DE MOTIVACIÓN LABORAL

1. **Reconocimiento.** Se trata del conjunto de técnicas orientadas a garantizar la persona tanto en el desempeño de sus funciones como en el logro de sus propias expectativas y abarcan aspectos como:

- ♦ Premiar los logros en el trabajo tanto económicamente como a través de reconocimientos e incentivos como viajes, actividades lúdicas, regalos, etc.
- ♦ Facilitar la promoción. El empleado debe estar convencidos de que si se esfuerzan y trabajan con calidad acabarán logrando mejoras y ascensos en la empresa.
- ♦ Proponer retos. A la mayoría de las personas les encantan los retos, pues son una forma de demostrar su valía y de superarse, sobre todo si van acompañados de algún tipo de recompensa: felicitaciones, ascensos, aumento de sueldo, etc.
- ♦ Facilitar y promover la formación constante de los trabajadores supone múltiples ventajas: se consigue una mayor calidad del trabajo, la empresa cuenta con profesionales más capaces y los empleados ven aumentada su autoestima y satisfacción.

2. Búsqueda de la ubicación ideal No todas las personas somos válidas para todos los trabajos, pero lo que sí es cierto es que todos tenemos un perfil determinado que encaja mucho mejor en unas tareas o puestos que en otros. Si la dirección de una empresa o el departamento de recursos humanos es capaz de ubicar a cada empleado en el lugar más acorde con sus capacidades y aptitudes, todos salen ganando: el empleado estará más satisfecho y dará lo mejor de sí, lo que redundará en un mejor funcionamiento de la compañía.

3. Asignación de responsabilidades La organización es vital para la tranquilidad y motivación del empleado. Todos tienen que saber cuál es su función, objetivos y hasta dónde llega su responsabilidad.

4. Promoción de la salud laboral y la prevención de riesgos Entendido no sólo como aplicación de lo que dice la Ley sobre normativa de seguridad o uso de equipos de protección, sino también como una filosofía dentro de la organización basada en la implicación de todos en la promoción de la salud y el bienestar en cualquier detalle: higiene y comodidad en el puesto de trabajo, medidas antiestrés, etc.

5. Promover la participación Se debe buscar el consenso en todas las decisiones de la empresa, involucrando intensamente a los empleados mediante reuniones, talleres y todo tipo de dinámicas participativas. Es la única forma de conseguir la fidelidad del trabajador y su identificación con la organización. El trabajo configura una parte fundamental del proyecto vital de la mayoría de las personas y para su realización dedican una gran cantidad de tiempo, esfuerzo, energía y muchas veces también años de estudio y preparación. Por este motivo, los individuos suelen depositar en su experiencia laboral muchas expectativas y deseos: reconocimiento, respeto, realización personal, sentimiento de valía, sentirse útiles, interactuar con los demás. Es responsabilidad de las empresas no defraudar a sus empleados y emplear todos los esfuerzos y recursos posibles en su bienestar y motivación. En realidad, se trata de una inversión con un retorno positivo para la organización en forma de aumento de la rentabilidad y la productividad

V. Cierre.

- Cada participante deberá señalar aquellos aspectos motivadores que ayudan a desarrollar sus actividades.

VI. Referencia Bibliográfica.

- Morón Marta. (2014, enero 17). *Automotivación y compromiso, incrementalos y alcanza tus metas*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/automotivacion-y-compromiso-incrementalos-y-alcanza-tus-metas/>

SESIÓN 12: Establecimiento de metas

Denominación: “Administrar nuestros objetivos”

I. Datos informativos:

- Población beneficiaria : Colaboradores de la I.E N°10058 “Medalla Milagrosa”- Ferreñafe.
- N° total de asistentes : 30
- Tiempo por sesión : 60 minutos
- Fecha de inicio : Miércoles 24 de Julio
- Director del centro : Juan José De La Piedra Arévalo.
- Responsables : Practicantes pre – profesionales.
Aguilar Zurita Mayra Analy,
Fernández Prada Carmen Julissa

II. Objetivo:

Ayudar a definir objetivos, para direccionar las acciones y esfuerzos hacia lo que queremos conseguir.

III. Inicio:

- **Bienvenida:** Se les da la bienvenida a los colaboradores a la sesión que se realizará explicando la consigna de esta.
- **Objetivo de la sesión.** Dar la bienvenida a los integrantes, exponer los temas y el objetivo a tratar.
- **Presentación:** Se procede a dar a conocer el tema y su objetivo a lograr.

IV. Desarrollo.

- **Presentación del tema:** Se presenta el tema a desarrollar en dicha sesión y que se quiere lograr con ello.
- **Exposición del tema:** Se explica acerca del tema de la sesión, la importancia, ventajas, y técnicas.

- **Dinámica:** LO QUE DESEO HACER. Se presentará un serie de preguntar en la que los asistentes tendrán que ordenar de acuerdo a sus prioridades. Durante el tiempo de 15 min.

Marco Teórico.

ESTABLECIMIENTO DE METAS

Definición.

Edwin Locke (nacido el 05 de enero 1938), es un psicólogo estadounidense y pionero de la teoría “Establecimiento de metas”. Sostiene que las metas específicas y difíciles llevan a un alto desempeño. Propuso que las intenciones de trabajar hacia una meta es una fuente importante de motivación en el trabajo. Esto implica decir con precisión al trabajador lo que debe realizar y cuanto esfuerzo tendrá que poner. En este caso, la motivación está sujeta a los incentivos por recibir por el cumplimiento de las metas laborales. Para obtener los resultados deseados, los incentivos deben ser significativos para el trabajador; y por su lado, los trabajadores deben poseer las habilidades necesarias para alcanzar sus metas. Las metas pueden tener varias funciones:

1. Centran la atención y la acción estando más atentos a la tarea.
2. Movilizan la energía y el esfuerzo.
3. Aumentan la persistencia.

Establecer metas es básicamente el proceso mediante el cual, le damos forma a nuestros sueños, y es aquella definición de lo que deseamos en términos concretos.

Si quieres lograr el éxito en tu vida, es indispensables que consideres la creación y el establecimiento de metas robustas.

Una meta, es la proposición de un resultado deseado en corto o mediano plazo, por lo regular no muy compleja de lograr y con un proceso para su cumplimiento fácil de lograr.

Hay personas que, por su desconocimiento en el establecimiento de metas, pierden tiempo y energía en considerar cuestiones innecesarias para su éxito personal.

Sinceramente, este es el factor más elemental de todo logro, quien no se plantea una meta en su vida, difícilmente alcanza un buen nivel de autorrealización. Los pasos para establecer metas correctamente son:

- Definir un resultado específico a lograr (pensando en el beneficio)
- Determinar concretamente un tiempo para lograrlo (plazo, fecha límite)
- Indicar a grandes rasgos un plan de acción consecuente
- Considerar posibles acciones de contingencia o Plan B

Como ves, es realmente sencillo establecer una meta, a continuación, entonces te mostraré un buen ejemplo de lo mencionado:

Ejemplo de meta: Adelgazar 15 kilos en los próximos 3 meses, pasando de tener 80 kilogramos de peso, a tener 65 y continuar estable, con base en el ejercicio diario y una sana alimentación que fortalezca un buen metabolismo. En este caso, los problemas (contingencias) que podrían surgir, serían algunos de los siguientes:

- Falta de motivación
- Enfermedad
- Intolerancia a la dieta
- Algún problema físico

CONSEGUIR LAS METAS QUE NOS PROPONEMOS.

Una estrategia productiva y eficaz, es la de fijar pequeñas metas diarias que sean relevantes y específicas y centrarte completamente en ir alcanzándolas.

Cuando sabes el camino a seguir, las metas a corto plazo van siendo los pasos para acercarte de una forma más segura y realista hacia lo que finalmente quieres conseguir.

Como, por ejemplo, si tu meta es terminar unos estudios superiores que te permitan obtener mayores posibilidades de conseguir un buen trabajo. Las metas que has de planificarte tienen que ser diarias, especificando tus tareas e ir cumpliéndolas, como estudiar un mínimo de horas semanales, asistir a las clases, etc. Todo aquello que esté bajo tu control para ir recorriendo el camino que te lleve hacia lo que quieres. Cada cierto tiempo hay que reflexionar acerca de lo comprometidos que estamos con nuestras metas a corto plazo, y si éstas son las necesarias para llegar hacia lo que queremos, nuestra meta a largo plazo,

atendiendo si la dirección hacia la que nos dirigimos es la adecuada o tenemos que replantear las metas a corto plazo.

Las circunstancias y las situaciones que escapan de nuestro control harán que las metas se puedan volver más complicadas; por lo que habrá que ser flexibles para en cualquier momento ir las modificando sin perder la perspectiva hacia la meta principal.

Motivación para conseguir tus metas.

La importancia que tiene establecer metas realistas y que puedas ir superándolas poco a poco, es la de ir motivándote, ya que resulta muy satisfactorio ver cómo te comprometes con algo y acabas cumpliéndolo; la sensación que obtienes hace que mantengas la fuerza y la ilusión para aumentar tus destrezas, e ir dando pasos más importantes, con una mejor actitud y una mente más positiva.

La excelencia en cualquier capo se compone en gran medida de:

- Saber adónde quieres ir (tener una visión).
- Querer llegar allí (asumir un compromiso).
- Creer en tu capacidad para llegar al destino (creer en tu capacidad).
- Fundirte y ser uno con el paso que tienes que dar (estar completamente centrado y entregado).

Si en su organización evitan establecer metas, quizás pueda ayudarlo las sugerencias y consejos que aparecen a continuación.

- **Despliegue de metas:** Las metas deben derivarse de los objetivos estratégicos, es decir, deben ser desdoblados a partir de la visión y de la necesidad de supervivencia de la empresa en el mercado. Las metas relacionadas con garantizar la supervivencia de la empresa son obligatorias, tienen que ser alcanzadas y resultan innegociables. En este mismo sentido es importante clarificar que existe una jerarquía de los mismas a través de la cual los indicadores interaccionan entre sí en la estructura organizacional en una relación causa–efecto. Dicha interacción se presenta en una escala estratégica, táctica y operacional. De igual manera, las metas deben ser establecidas sobre los fines. Al respecto, cabe advertir que los jefes tienen autoridad

sobre los medios y responsabilidad sobre los fines; por lo tanto, establecer metas sobre los medios es huir a su responsabilidad. Para un Gerente de Logística, "adquirir vehículos para la flota" es un plan de acción y no es la meta, por lo tanto, un proceso (conjunto de medios) provoca un determinado fin, el cual es medible a través de lo que se denomina un indicador de control. Este indicador mide siempre las características del producto (resultados: fin) de un proceso

- **Definir bien las metas:** No se debe establecer metas genéricas, Algunos ejemplos de metas claras, son: "reducir el plazo de entrega de 12 para 5 días hasta 10/2014", "reducir el número de reclamaciones de clientes del 13% para un 6% hasta 08/2015", etc.
- **Las Metas deben tener tres componentes:** El foco a ser alcanzado (ej. Gastos), el valor (ej. 10%) y el plazo (ej. en el 2015 Vs 2014).
- **El establecimiento de metas es un proceso:** El primer paso es tener indicadores para las responsabilidades de los procesos claves de la Cadena de Valor, así como para sus Productos (bienes o servicios) claves para los clientes o grupos de interés. El segundo paso es tener una medida de las brechas (una brecha es la diferencia entre su resultado y el mejor resultado existente o soñado). Por último, se determinan las metas de acuerdo con las brechas identificadas. Existe una regla simple aprendida de los japoneses hace algunos años: "una meta debe cerrar por lo menos la mitad de la brecha en un año". Esta es una regla general, algunas veces retadora, pero en la mayoría de las veces se cierra un 70% de la brecha el primero año. Falconi explica que hay dos tipos de metas: Metas a mejorar y metas a mantener. Generalmente las metas a mejorar poseen un "glamour" mayor, pero las metas a mantener son igualmente importantes, pues son ellas las que dan consistencia a las operaciones.
- **Las metas y el acompañamiento:** "Para cada indicador, se tiene que conocer la diferencia entre el valor actual y el ideal, pero, generalmente, las personas tienen miedo de externalizar las brechas que expresan el trabajo que deberá ser hecho en los próximos años, para evitar presiones sobre su logro". Todos en la empresa tienen que tener metas, pues ese es un medio para que sepan lo que se espera de ellos. Para alcanzar metas, se elaboran planes de acción y para acompañar la marcha de la ejecución, debe ser establecido un calendario de seguimiento que debe ser

estrictamente cumplido. Falconi orienta: ¿“Quién no cumplió la meta tiene un trabajo por hacer antes de ir a la reunión? El líder debe preguntar a esa persona: ¿cuál es el plan correctivo para recuperar este resultado?

- **Un indicador sirve para conocer su brecha:** No basta mirar el indicador, quedarse alegre cuando el resultado es bueno y triste en lo contrario. Resumiendo: un indicador, como el propio nombre dice, debe indicar una acción gerencial.
- **Un indicador debe siempre tener una regla de comportamiento:** Si estoy controlando procesos, mis indicadores deben seguir “reglas universales”. ¿Qué es esto? Tengo que precisar el comportamiento deseado de mis indicadores de tal manera que pueda generar criterios para evaluar el desempeño de un proceso. Por ejemplo:
 - ◆ Ingresos, Utilidades: Aumentar o mantenerse
 - ◆ Costos, Gastos, Cartera, Inventarios: Disminuir o mantener
 - ◆ Servicio, Calidad, Seguridad, Productividad: Mejorar o mantener
 - ◆ -Quejas, ausentismo, rotación de personal, filtraciones: Reducir
- **Algunos indicadores de mejora pueden ser temporales:** Los indicadores de mejora son establecidos sobre ítems prioritarios, en aquel momento y en aquel lugar, que se desea controlar.
- **Indicadores de rutina (operacionales):** Deben ser los más estables porque la operación es repetitiva por naturaleza. En este caso lo que varía es la periodicidad de las mediciones realizadas. Si existe una operación poco confiable tenemos que medir continuamente (un indicador representa una inspección). A medida que mejoramos la operación y esta se hace más estable podemos ir reduciendo la periodicidad de las mediciones. En el momento en que tenemos la máxima confianza en una operación, podemos reducir las mediciones a un valor próximo a cero en una condición de garantía de calidad (estandarización).
- **Los Indicadores cuestan:** Cada indicador tiene un proceso de levantamiento de informaciones, análisis y disposición de los datos, lo que tiene un costo. Por lo tanto, tenemos que tener el cuidado de enfocarnos en los indicadores de mejora que son los más prioritarios, evitando la “epidemia de indicadores” y buscando aumentar la

confianza de los procesos de tal forma que se puedan reducir la periodicidad de las mediciones y eventualmente eliminarlas.

- **El indicador líder en una empresa es siempre de carácter financiero:** Los recursos financieros son el oxígeno de cualquier organización. Son los indicadores financieros los que muestran la excelencia de la operación y definen el criterio para priorizar las acciones gerenciales.
- **La manera de enfocar el establecimiento de metas será determinante para lograrlas.** La mayoría de los empresarios concuerda en que las metas son importantes, pero menos del cinco por ciento de ellos las establece o tiene planes de acción para lograrlas, las metas no se conseguirán con el simple hecho de determinarlas específicamente o sabiendo cuáles son, se alcanzarán si se ejecuta un plan de acción paralelo a un cronograma. Muchas de las tareas a adelantar deberán fraccionarse y se convertirán en pequeños objetivos, el plan de acción es el trabajo diario bajo unas condiciones de planeación previa que contemplen las labores a desarrollar, como el tiempo que se les dedicará, las personas que las ejecutarán, las eventualidades que se puedan presentar y sus posibles soluciones.

V. Cierre.

- Cada participante deberá señalar aquellos aspectos motivadores que ayudan a desarrollar sus actividades

VI. Bibliografía.

- Orlick, T. (2010). Entrenamiento mental. Cómo vencer en el deporte y en la vida gracias al entrenamiento mental (Vol. 70). Editorial Paidotrib

ANEXO 2

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Estimado (a),

Este cuestionario es anónimo, su aplicación es de mucha importancia es por ello por lo que pido tu colaboración, debido que eres una parte importante dentro de esta investigación. Marque con un aspa (X) la respuesta de acuerdo con tu criterio, según las siguientes alternativas, recuerde que no respuestas buenas ni malas:

Sexo: F ___ M ___ Edad: 22 – 30 ___ 31 – 40 ___ 41 – 50 ___ 51 – 60 ___

Nivel de instrucción: Técnico ___ Licenciad(o) ___ Maestría ___

Recuerda: **N:** Nunca **CN:** Casi nunca **CS:** Casi siempre **S:** Siempre

N.º	ITEMS				
		N	CN	CS	S
1	La relación con tus compañeros de trabajo es adecuada.				
2	Crees que la relación entre tus compañeros debería ser mejorar.				
3	Consideras que la relación con tus compañeros es motivadora.				
4	La comunicación en la institución con los colaboradores genera estrés laboral.				
5	Si tengo algún problema relacionado con mi trabajo, mi entorno laboral facilita herramientas para solucionarlo				
6	Consideras que una mala comunicación genera estrés.				
7	Crees que la carga laboral que tienes en la institución te puede producir estrés laboral.				
8	La carga laboral, ocasiona que no se cumplan con las actividades de trabajo, la cual genera estrés.				
9	Crees que las actividades que conllevan a una recarga laboral es un problema de estrés.				
10	Al terminar mi jornada, me siento cansado/a y agotado/a				
11	Consideras que el estrés es un factor principal que repercute en tu familia.				
12	Creo que mi salario se ajusta a mis responsabilidades en el puesto que ocupo				
13	El pago por tus servicios de trabajo, recibidos con retraso te genera estrés.				
14	Te es difícil conciliar el sueño.				
15	Deseo no levantarme por las mañanas.				
16	Crees que el entorno de trabajo es el más adecuado.				
17	Consideras que tienes todas las herramientas para desempeñar una buena laboral.				
18	Deseo que termine la jornada de trabajo lo antes posible.				
19	En mi lugar de trabajo existe demasiado ruido lo que provoca que me sienta estresad(o)				

ANEXO 3

FICHA TÉCNICA DE LA VARIABLE: ESTRÉS LABORAL

1. DESCRIPCIÓN.

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
Nombre del cuestionario	Estrés Laboral
Dimensiones que mide	- Estrés a nivel organizacional - Estrés a nivel individual - Estrés a nivel del entorno
Total de ítems	19
Tipo de puntuación	Numérica: 4, 3, 2, 1 punto
Valor total del cuestionario	Máximo: 57 puntos Mínimo: 19 puntos
Tipo de administración	Directa individual / sin apoyo
Tiempo de administración	15 minutos
Autor	Magdalena visitación Florián
Fecha de elaboración	10/10/2016
Constructo evaluado	Estrés Laboral
Área de aplicación	Administración
Soporte	Lápiz y cuestionario impreso
Validación	A través de juicio de expertos
Confiabilidad	A través del Alpha de Cronbach

2. VALORACIÓN.

CUANTITATIVA	CUALITATIVA	Categoría
1	Muy inadecuado (Nunca)	1
2	Inadecuado (Casi nunca)	
3	Adecuado (Casi siempre)	2
4	Muy Adecuado (Siempre)	3

3. CALIFICACIÓN POR DIMENSIONES.

DIMENSIÓN	ITEMS	TOTAL ITEMS	VALOR ITEMS	ESCALA	VALORACIÓN
Estrés a nivel organizacional	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9	9	1 – 3	9 – 14	Bajo - 1
				15 – 21	Medio - 2
				22 – 27	Alto – 3

Estrés a nivel individual	10, 11, 12, 13, 14, 15,	6	1 – 3	6 – 9 10 – 13 14 – 18	Bajo - 1 Medio - 2 Alto – 3
Estrés a nivel Entorno	16,17,18,19	4	1 – 3	3 – 5 6 - 9 10 - 12	Bajo - 1 Medio - 2 Alto – 3

4. CALIFICACIÓN GENERAL DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL.

VARIABLE	ITEMS	TOTAL ITEMS	VALOR ITEMS	ESCALA	VALORACIÓN
Estrés laboral	1 al 19	19	1 – 3	19 – 37 38 – 56 57 – 57	Bajo Medio Alto

ANEXO 4.


VALIDEZ Y CONFIABILIDAD – JUCIO DE EXPERTOS

OPINIÓN DE EXPERTOS:
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL.

DIMENSIONES	N°	ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			SI	No	SI	No	SI	No	
Estrés a nivel organizacional	1	La relación con tus compañeros de trabajo es adecuada.	/		/		/		
	2	Crees que la relación entre tus compañeros debería ser mejor.	/		/		/		
	3	La relación con tus compañeros de trabajo es motivadora.	/		/		/		
	4	En la organización la comunicación con los colaboradores es clara y objetiva.	/		/		/		
	5	Si tengo algún problema relacionado con mi labor, mi entorno laboral facilita herramientas para solucionarlo.	/		/		/		
	6	Una mala comunicación con tu jefe y compañeros genera estrés laboral.	/		/		/		
	7	Crees que la carga laboral que tienes en la organización te puede producir estrés laboral.	/		/		/		
	8	Realizar tareas o actividades que no te corresponden te genera estrés.	/		/		/		
	9	La carga laboral te permite cumplir con tus objetivos organizacionales.	/		/		/		
Estrés a nivel individual	10	Mis problemas familiares influyen en mi trabajo.	/		/		/		
	11	Le dedico mucho tiempo a mis problemas familiares y no desarrollo mis tareas efectivamente.	/		/		/		
	12	Llego a mi centro laboral con una actitud desmotivada por algún problema familiar.	/		/		/		
	13	El pago por tus servicios laborales recibidos con retraso te genera estrés.	/		/		/		
	14	Una mala planificación de tus recursos financieros ocasiona desmotivación.	/		/		/		
	15	Mi salario se ajusta a mis necesidades personales.	/		/		/		
Estrés a nivel de entorno	16	La falta de cumplimiento a las leyes magisteriales repercute en tu desarrollo laboral.	/		/		/		
	17	Una incertidumbre política, te genera estrés en tu entorno laboral.	/		/		/		
	18	Una incertidumbre económica te genera estrés laboral.	/		/		/		

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): _____
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()
 Apellidos y Nombres del juez evaluador. Dr. Mg. FERNANDO SUAREZ SANTA CRUZ
 Especialidad del validador: _____

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


 Firma del experto DNI N°
L.B.P. 7614

OPINIÓN DE EXPERTOS:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL.

DIMENSIONES	N°	ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			SI	No	SI	No	SI	No	
Estrés a nivel organizacional	1	La relación con tus compañeros de trabajo es adecuada.	/		/		/		
	2	Crees que la relación entre tus compañeros debería ser mejor.	/		/		/		
	3	La relación con tus compañeros de trabajo es motivadora.	/		/		/		
	4	En la organización la comunicación con los colaboradores es clara y objetiva.	/		/		/		
	5	Si tengo algún problema relacionado con mi labor, mi entorno laboral facilita herramientas para solucionarlo.	/		/		/		
	6	Una mala comunicación con tu jefe y compañeros genera estrés laboral.	/		/		/		
	7	Crees que la carga laboral que tienes en la organización te puede producir estrés laboral.	/		/		/		
	8	Realizar tareas o actividades que no te corresponden te genera estrés.	/		/		/		
	9	La carga laboral te permite cumplir con tus objetivos organizacionales.	/		/		/		
Estrés a nivel individual	10	Mis problemas familiares influyen en mi trabajo.	/		/		/		
	11	Le dedico mucho tiempo a mis problemas familiares y no desarrollo mis tareas efectivamente.	/		/		/		
	12	Llego a mi centro laboral con una actitud desmotivada por algún problema familiar.	/		/		/		
	13	El pago por tus servicios laborales recibidos con retraso te genera estrés.	/		/		/		
	14	Una mala planificación de tus recursos financieros ocasiona desmotivación.	/		/		/		
Estrés a nivel de entorno	15	Mi salario se ajusta a mis necesidades personales.	/		/		/		
	16	La falta de cumplimiento a las leyes magisteriales repercute en tu desarrollo laboral.	/		/		/		
	17	Una incertidumbre política, te genera estrés en tu entorno laboral.	/		/		/		
	18	Una incertidumbre económica te genera estrés laboral.	/		/		/		

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): Instrumento apto pero su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez evaluador. Dr. Mg. Alex Adner Avila Diaz

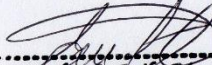
Especialidad del validador: Psicología Organizacional

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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


Mg. Alex A. Avila Diaz
PSICOLOGO
C.Ps.P. 16230

Firma del experto

DNI N° 41741162

OPINIÓN DE EXPERTOS:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL.

DIMENSIONES	N°	ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
Estrés a nivel organizacional	1	La relación con tus compañeros de trabajo es adecuada.	/		/		/		
	2	Creer que la relación entre tus compañeros debería ser mejor.	/		/		/		
	3	La relación con tus compañeros de trabajo es motivadora.	/		/		/		
	4	En la organización la comunicación con los colaboradores es clara y objetiva.	/		/		/		
	5	Si tengo algún problema relacionado con mi labor, mi entorno laboral facilita herramientas para solucionarlo.	/		/		/		
	6	Una mala comunicación con tu jefe y compañeros genera estrés laboral.	/		/		/		
	7	Creer que la carga laboral que tienes en la organización te puede producir estrés laboral.	/		/		/		
	8	Realizar tareas o actividades que no te corresponden te genera estrés.	/		/		/		
	9	La carga laboral te permite cumplir con tus objetivos organizacionales.	/		/		/		
Estrés a nivel individual	10	Mis problemas familiares influyen en mi trabajo.	/		/		/		
	11	Le dedico mucho tiempo a mis problemas familiares y no desarrollo mis tareas efectivamente.	/		/		/		
	12	Llego a mi centro laboral con una actitud desmotivada por algún problema familiar.	/		/		/		
	13	El pago por tus servicios laborales recibidos con retraso te genera estrés.	/		/		/		
	14	Una mala planificación de tus recursos financieros ocasiona desmotivación.	/		/		/		
Estrés a nivel de entorno	15	Mi salario se ajusta a mis necesidades personales.	/		/		/		
	16	La falta de cumplimiento a las leyes magisteriales repercute en tu desarrollo laboral.	/		/		/		
	17	Una incertidumbre política, te genera estrés en tu entorno laboral.	/		/		/		
	18	Una incertidumbre económica te genera estrés laboral.	/		/		/		

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez evaluador. Dr. /Mg. Cabanillas Palomino Roxana

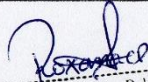
Especialidad del validador: Psicología Organizacional.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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


Mg. Roxana Cabanillas Palomino
PSICOLOGA
P.C.P.S 18733

Firma del experto

DNI N° 43249390

ANEXO 5:

Programa de bienestar psicológico para disminuir el estrés laboral en los colaboradores de la I.E. N° 10058 – “Medalla Milagrosa”			
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE
¿De qué manera el programa de bienestar psicológico disminuirá el estrés laboral en los colaboradores de la I.E. N° 10058 – “Medalla Milagrosa”, Ferreñafe?	Objetivo General	El programa de bienestar psicológico disminuirá el estrés laboral en los colaboradores de la I.E. N° 10058 “Medalla Milagrosa” - Ferreñafe.	V. I:
	Demostrar que el programa de bienestar psicológico disminuirá el estrés laboral en los colaboradores de la I.E. N° 10058 – “Medalla Milagrosa”.		Programa de bienestar psicológico.
	Objetivos Específicos		V. D:
	Diagnosticar el estrés laboral de los colaboradores a través del pretest. Diseñar un programa de bienestar psicológico en los colaboradores de la I.E. N° 10058 “Medalla Milagrosa”. Aplicar el programa de bienestar psicológico en los colaboradores de la I.E. N° 10058 “Medalla Milagrosa”. Evaluar el estrés laboral de los colaboradores después de la aplicación del programa a través del post test. Comparar los resultados del estrés laboral de los trabajadores de la I.E. N. ° 10058 – “Medalla Milagrosa”, a través del pretest y post test.		Disminuir el estrés laboral en la I.E. N° 10058 “Medalla Milagrosa” - Ferreñafe.

ANEXO 6:





DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **MAYRA ANALY AGUILAR ZURITA**, identificado con DNI N° **71625695**, estudiante de la Escuela Profesional de Psicología Organizacional de la Universidad César Vallejo, con el trabajo de investigación titulada, **PROGRAMA DE BIENESTAR PSICOLÓGICO PARA DISMINUIR EL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA I.E. N°10058 - "MEDALLA MILAGROSA", FERREÑAFE.**

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 plagiado 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 11 de Diciembre, 2020



Mayra Analy Aguilar Zurita
DNI: 71625695

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **FERNÁNDEZ PRADA CARMEN JULISSA**, identificado con DNI N° **73220164**, estudiante de la Escuela Profesional de Psicología Organizacional de la Universidad César Vallejo, con el trabajo de investigación titulada, **PROGRAMA DE BIENESTAR PSICOLÓGICO PARA DISMINUIR EL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA I.E. N°10058 - "MEDALLA MILAGROSA", FERREÑAFE.**

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 plagiado 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 11 de Diciembre, 2020



Carmen Julissa Fernández Prada
DNI: 73220164