



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Psicología

“PROGRAMA DE INTERVENCIÓN FRENTE AL  
ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES  
DE UNA EMPRESA FINANCIERA DE TRUJILLO”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Psicología**

**Autor:**

Bach. Renzo Ivan Bazan Reyna

**Asesor:**

Mg. Arturo Francisco Orbegoso Galarza

Trujillo - Perú

2021

## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado para mi familia, especialmente para mi abuela Rosa, ya que gracias a su apoyo y dedicación hoy puedo lograr la meta de convertirme en profesional. Espero que la llene de orgullo y me siga inspirando para seguir creciendo cada día.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi madre, quien me ha apoyado de corazón y me alentó a seguir adelante. A mi abuela Rosa, quien deposita toda su fe y energía en mí. Nada de esto sería posible sin ella. A mi asesor y docentes, quienes me apoyaron y acompañaron en el proceso de convertirme en profesional. Por último, a mis amigos y a aquellas personas que creyeron en mí y han sido un soporte

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>42</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>54</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>63</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>77</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nivel de Estrés en Determinadas Profesiones	22
Tabla 2: Factores de la Organización que pueden ser Causa de Estrés Laboral	28
Tabla 3: Programas de Intervención frente al Estrés Laboral	34
Tabla 4: Descripción de las Labores de los Colaboradores	44
Tabla 5: Primera Sesión del Programa de Estrés Laboral	45
Tabla 6: Segunda Sesión del Programa de Estrés Laboral	46
Tabla 7: Tercera Sesión del Programa de Estrés Laboral	47
Tabla 8: Cuarta Sesión del Programa de Estrés Laboral	48
Tabla 9: Quinta Sesión del Programa de Estrés Laboral	49
Tabla 10: Sexta Sesión del Programa de Estrés Laboral	50
Tabla 11: Factores que no son causantes de estrés en los trabajadores	55
Tabla 12: Media de los resultados de los grupos según la Escala de Estrés Percibido	56
Tabla 13: Diferencias de medias entre el pre y post test del Grupo Experimental	59
Tabla 14: Prueba de Normalidad Grupo Experimental	60
Tabla 15: Procesamiento de los casos de la variable estrés del Grupo Experimental	61
Tabla 16: Prueba de muestras relacionadas	62

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Porcentajes de Personas afectadas por el Estrés según su Edad	21
Figura 2: División de la Carga Familiar de los Colaboradores de la Muestra	43
Figura 3: Comparativa de Resultados antes y después de la aplicación del Programa frente al estrés laboral.	54
Figura 4: Comparativa de Resultados individuales del pre y post test del Grupo Control	57
Figura 5: Comparativa de resultados individuales del pre y post test del Grupo Experimental	58

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como OBJETIVO proponer y aplicar un programa de estrés laboral con la finalidad de reducir los niveles de estrés en una empresa del rubro financiero. La investigación de DISEÑO cuasi-experimental contó con una población de 22 colaboradores pertenecientes al área comercial divididos en dos sub grupos (grupo control y grupo experimental). Se aplicó al grupo experimental de manera controlada y constante un programa dirigido a reducir el estrés laboral, el cual estuvo conformado por 6 sesiones en el cual se aplicó diversas técnicas de relajación, cognitivo conductuales y centrado en soluciones, mientras el grupo control fue excluido del proceso. Se utilizó como INSTRUMENTO de evaluación (pre y post test) la prueba “Escala de estrés percibido”, mediante el cual se CONCLUYÓ que el programa aplicado fue efectivo, ya que los colaboradores redujeron significativamente sus niveles de estrés en una media de 6 puntos, mientras que los resultados del grupo control se mantuvieron constantes.

**Palabras clave:** estrés laboral, programa de intervención, salud laboral, rubro financiero

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

El mundo laboral cada vez es más exigente para la propia empresa, así como para sus integrantes (trabajadores). Las metas son más retadoras, las necesidades varían y cada vez parece ser un objetivo más difícil equilibrar la vida personal con la vida laboral. Es cuando el estrés hace acto de presencia y se propaga como si se tratase de una pandemia. Las empresas se encuentran infectadas de estrés y se refleja en trabajadores que desisten de sus trabajos, que no encuentran su razón de ser en el trabajo, que se quejan más a menudo o que simplemente odian sus trabajos. Es una realidad que cada vez es más frecuente y aunque se intenta frenarla, pocos son quienes lo logran.

Amenazando a uno de cada cinco trabajadores en todo el mundo, el estrés se ha convertido rápidamente en uno de los síndromes y/o enfermedades más frecuentes en el mundo laboral, según nos refiere Freire-Garabal (2011). Y es que, con el pasar de los años, el comité de salud ocupacional conformado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) han unido esfuerzos para implementar lo que se conoce como la “salud laboral”. Desde su génesis en 1950, estas entidades se unieron para trabajar en conjunto con la finalidad de establecer parámetros y recomendaciones para un entorno laboral saludable y que, a su vez, favorezca tanto a la productividad del colaborador como a su propia salud y bienestar. Es así que la OIT coloca como su meta el *SafeWork* haciendo énfasis como un tema bastante importante la salud y la seguridad de los colaboradores. Por otro lado, la Oficina Regional del Pacífico Oeste de la OMS define un entorno saludable de trabajo como “un lugar donde todos trabajan unidos para alcanzar una visión conjunta de salud y bienestar para los trabajadores y la comunidad”. Esto, por



consiguiente, proporciona a todos los miembros de la fuerza de trabajo, condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que protegen y promueven la salud y la seguridad. Además, permite a los jefes y trabajadores tener cada vez mayor control sobre su propia salud, mejorarla y ser más enérgicos, positivos y felices. De esta forma, el estrés se identifica como uno de los riesgos emergentes más importantes en la actualidad de las organizaciones, el cual está afectando la productividad de los trabajadores.

Joti Samra (2004) en el libro propuesto por la OMS denominado “Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS” concluyó que “los factores relacionados al espacio laboral pueden incrementar la posibilidad de la aparición de un desorden mental, empeorar un desorden mental así como puede contribuir directamente al distrés mental (desmoralización, humor depresivo, ansiedad, burnout, etc.) El distrés mental puede no llegar a niveles diagnosticables como desorden mental y aun así ser una fuente de sufrimiento considerable para el empleado” (pp. 29).

El estrés laboral es un problema que se expande a través de todo el mundo y cada vez aumenta. A pesar de que el estrés es una respuesta como un mecanismo de defensa las personas siguen siendo afectadas por sus consecuencias negativas. Actualmente, los colaboradores deben hacer frente a una mayor presión para que puedan responder a las demandas del trabajo moderno. Por otro lado, las empresas también se han visto obligadas a evolucionar y con la evolución se correlaciona la exigencia del mercado, los objetivos, metas, ganancias para competir. Los retos asignados a los trabajadores pueden ser desafiantes y el hecho de no manejarlos adecuadamente hace que sea probable presentar estrés laboral. Es decir, el estrés laboral se presenta cuando las exigencias del entorno, en este caso laboral, son

mayores o superan la capacidad, que tienen o que creen tener, de las personas para enfrentarlas o tenerlas bajo control.

Según Quintana, Bátiz & Aguado (2013) la presencia de riesgos psicosociales tales como: aumento de la competencia, altas expectativas en el rendimiento y horarios laborales extensos (poco flexibles) contribuyen a que el ambiente en el trabajo sea cada vez más estresante y dificultan la adecuada conciliación de la vida familiar y laboral. De esta forma, los riesgos psicosociales más ampliamente reconocidos y sobre los que se mantiene un relativo consenso son el estrés, violencia en el trabajo, acoso laboral o *moobing*, acoso sexual, inseguridad laboral y Burnout o desgaste profesional. Además, a causa de los grandes cambios que se están produciendo asociados a la crisis económica mundial, los colaboradores se encuentran expuestos a nuevas situaciones que pueden tener graves consecuencias negativas para su salud mental y su bienestar psicológico. Freire-Garabal (2011) nos confirma que el estrés laboral se suma a los problemas laborales actuales diciéndonos que la mitad de las personas en edad activa en España (unos ocho millones) está descontenta con su trabajo y de ellos unos tres millones padecen las consecuencias del estrés.

Investigaciones en los últimos 30 años demuestran que lo que conocemos como “riesgos psicosociales”, ya que se relacionan en mayor proporción a las condiciones psicológicas y sociales del espacio de trabajo más que con las físicas, son dañinos para la salud mental y física del colaborador es por ello por lo que también se les conoce como estresores laborales. Asimismo, diversos estudios han llegado a la conclusión que los niveles elevados de estrés laboral pueden contribuir a la aparición de problemas de salud mental (cansancio, burnout, ansiedad y depresión) y física (trastornos cardiovasculares y musculoesqueléticos). Por otro

lado, las investigaciones recientes han puesto mucho énfasis en el impacto del estrés laboral sobre los hábitos de conducta, de tal manera que se ha mostrado su asociación con el consumo de alcohol, drogas y tabaco, la dieta poco saludable, la falta de sueño, el aumento de los accidentes laborales y las enfermedades crónicas. Los problemas laborales relacionados con el estrés tienen, de esta manera, un considerable impacto en la economía y la productividad, competitividad e imagen pública que proyectan las empresas.

En América, encuestas e investigaciones realizadas por diversas organizaciones como Groupon, la Facultad de Medicina de la Universidad Wake Forest (Carolina, USA) y la OIT concluyeron que según el ritmo de vida de la gente latinoamericana hace que las presiones debido a las demandas familiares y laborales son parte de un clima de estrés. Por otro lado, se concluyó que Argentina y Chile son los países con mayores índices de personas con estrés laboral. Asimismo, Velasco (2016) diseñó un programa de intervención secundaria del estrés laboral en jóvenes del área financiera enseñando técnicas de afrontamiento y relajación favoreciendo el manejo del estrés en los colaboradores. Por otro lado, Gerónimo (2014) diseñó y aplicó un programa de estrategias de afrontamiento al estrés laboral en trabajadores de la ciudad de México basándose en los procedimientos bioenergéticos y gestálticos. Finalmente, los estudios del estrés realizados en América por la Asociación Americana de Psicología (APA) demostraron que los adultos jóvenes presentan mayores niveles de estrés, ya que no existen estrategias de afrontamiento adecuadas acompañado de sensaciones de soledad y aislamiento. (Asociación Americana de Psicología, 2007).

En el Perú, los estudios más actuales revelan no solo el incremento progresivo del estrés laboral, sino también el incremento del interés por esta problemática. Es

así que, el diario La República (2017) según el psicólogo Luis Velásquez nos comparte que 8 de cada 10 trabajadores padecen de estrés laboral. Asimismo, se sabe que cerca del 70% de peruanos sufren de estrés laboral siendo las personas entre 25 a 40 años quienes están en mayor potencial de riesgo, porcentaje que ha incrementado con los años, ya que según la encuesta realizada por el Instituto Integración y publicado por RPP (2015) concluía que un 58% de peruanos sufre de estrés laboral. De esta forma, Banda (2014) propone un modelo de gestión del estrés en colaboradores de una empresa de Chiclayo concluye que el estrés laboral es causado por la comunicación inadecuada repercutiendo negativamente en el desempeño laboral. Mamani (2016), realizó una investigación descriptiva en la Entidad Bancaria Interbank en Juliaca, siendo su población trabajadores del área comercial, concluyó que los trabajadores presentaban un nivel de estrés alto el cual lo percibían por la presión en el trabajo, productividad y ambiente laboral. Finalmente, Araujo (2016) en su investigación realizada en la Ciudad de Cajamarca en una empresa financiera determinó como el estrés laboral influye en la productividad de los colaboradores del área comercial.

La región La Libertad no se encuentra ajena a este problema, debido a que los índices de estrés laboral de dicha región fueron evaluados en estudios globales. Asimismo, se sabe que las regiones más industrializadas poseen índices de estrés laboral más altos.

En Trujillo, el aumento de la actividad laboral, así como de las empresas adjunto a sus exigencias están causando cada vez índices más altos de estrés laboral afectando a muchos ámbitos del colaborador que se ven relacionados a su productividad dentro de la organización. Espinoza (2017) en su investigación realizada en los colaboradores del Banco de la Nación determinó una correlación

negativa entre el estrés laboral y el *engagement*. Asimismo, Goicochea (2016) realizó una investigación en una empresa de calzados en el Porvenir en el analizó y comprobó la correlación negativa significativa media entre el estrés y el desempeño laborales. Finalmente, Rodriguez y Salirrosas (2015) realizaron una investigación con la finalidad de correlacionar el estrés con el desempeño de los trabajadores del área de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú del distrito de la Esperanza, Trujillo; concluyendo que el estrés laboral afectaba significativamente de manera negativa el desempeño del trabajador tomando como estresores principales la sobrecarga de trabajo, la comunicación deficiente con su jefe inmediato y el trato hostil entre compañeros de trabajo.

La Organización Panamericana de la Salud [OPS] hace referencia a la salud ocupacional mencionándonos que esta - salud ocupacional – “debe perseguir la promoción y el mantenimiento del nivel más alto de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de cualquier ocupación, por lo que, en estos momentos de cambio en el mundo laboral, hacer frente con éxito a los riesgos psicosociales en el trabajo resulta una medida esencial para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, así como para mejorar la productividad de las empresas” (OPS, s.f.).

Diversos estudios realizados demuestran que el estrés laboral no solo está afectando a la forma de vivir de las personas sino también a como ellas se sienten en su entorno laboral relacionándolo con la satisfacción laboral, el bienestar psicológico, el síndrome de burnout y sobre todo en el desempeño laboral. Además, la mayor parte de trabajos e investigaciones proponen correlaciones entre el estrés laboral y diversos componentes organizacionales.

Como se mencionó en un principio, el estrés está afectando con el pasar del tiempo a todos los trabajos sin importar la jerarquía o tipo de trabajo, claramente el

nivel de estrés es variable, pero las exigencias del mercado competitivo han hecho que el estrés sea una de las principales analogías que la gente piense cuando se les menciona “trabajo”. Por ejemplo: es muy común encontrar perfiles de puesto u ofertas laborales en las que se coloque como demanda del empleador “saber trabajar bajo presión”.

El área comercial no es una excepción ante el estrés, autores como Goolsby (1992) señala que los vendedores trabajan en un entorno en el cual los resultados son medidos en todo momento y en la mayoría de los casos son las mismas ventas las que determinan la capacidad y el rendimiento del vendedor para sus superiores, cabe mencionar que debido a que la fuerza de ventas son la base de muchas empresas, es por ello que reciben presión continua. Por otro lado, Sarger y Wilson (1995), señalan que las condiciones propias de trabajo y la interacción con los clientes, quienes muchas veces ejercen presión para la resolución de sus problemas, aumenta los niveles de estrés de los trabajadores.

Las empresas dentro del rubro financiero manejan el mismo modelo de negocio, se basan en las ventas para poder generar producción, es decir, ingresos y de esta forma generar sostenibilidad y utilidades. En la jerarquía de las ventas uno ejerce presión sobre otro y así sucesivamente, ya que la meta de uno compromete la meta de aquel que le sigue. Y no solo es el tipo de negocio lo que genera el estrés en los trabajadores si no que, del otro lado tenemos la atención al cliente el cual está ligado a la atención a reclamos. El Diario Nacional El Comercio (2019) dio a conocer que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual (INDECOPI) reportó, en dicho año, un total de 50,605 reclamos, de los cuales 19,567 correspondían al sector financiero. Es así que lidiar con aquellas personas y reclamos se convierten en un estresor para el trabajador. Una publicación realizada por el

Diario Financiero (2019) nos dice que un 42% de personas aseguran sufrir de estrés laboral con un aumento del 16% en tan solo un año.

Además, la cantidad y tipo de funciones que realizan los colaboradores es un factor que tomar en cuenta en la investigación, ya que requieren cierto grado de competencias, conocimientos y experiencia para poder llevarlas a cabo.

Por otro lado, en líneas generales, las investigaciones demuestran ciertas similitudes a la hora de proponer y aplicar programas de estrés laboral, así como las técnicas aplicadas. Por ejemplo: Amutio (2004) realizó un programa en organizaciones basándose en el mindfulness y utilizando técnicas como las de relajación, respiración, sesiones de yoga y meditación con la finalidad de lograr un mejor estado psicológico de los trabajadores el cual se vio reflejado en su bienestar psicológico y productividad, disminuyendo los riesgos psicosociales. Con un trabajo más holístico, Núñez y Pérez (2018) aplicaron un programa con la finalidad de reducir el estrés laboral en trabajadores del área comercial basándose en actividades que abarquen diversos aspectos de su vida y actividades variadas como las pausas activas, alimentación y vida saludable, apoyo familiar y un acercamiento con la empresa, logrando reducción de los niveles de estrés. Por otro lado, Bonilla (2012) se basó únicamente en las pausas activas como actividad estratégica para reducir el estrés reflejado en dolencias musculares y/o físicas, en trabajadores de oficina. Finalmente, Gerónimo (2014) diseñó y aplicó un programa de estrés laboral en veintidós trabajadores que incluían el área comercial, tesorería y distribución basándose principalmente en técnicas de relajación, respiración y cognitivas con la finalidad de lograr entrenar a los trabajadores en técnicas de afrontamiento frente al estrés laboral, logrando una reducción significativa en los niveles de estrés de los trabajadores participantes en la investigación.

Tomando en cuenta las previas investigaciones realizadas con respecto al estrés laboral así como las características del grupo: colaboradores de un rango de edad en el cual los estudios demuestran que son más propensos al estrés, colaboradores sometidos a la constante presión para alcanzar metas de ventas y desempeño; y siendo el estrés laboral uno de los problemas más frecuentes dentro de las organizaciones, es que se propuso y aplicó un programa de intervención que ayudara a reducir los niveles de estrés laboral y brinde a los participantes una visión más saludable del estrés.



## 1.2.MARCO TEÓRICO

### 1.2.1. ESTRÉS

#### 1.2.1.1.1. Definición y generalidades.

Las definiciones acerca del estrés han ido evolucionando y complementándose desde que se conoció –al estrés- en los años 30 hasta el día de hoy (Mora, 2008). De esta forma, existen diversas definiciones y marcos conceptuales para lo que hoy conocemos como estrés. La palabra estrés es derivada del latín “*stringe*” la cual significa “provocar tensión”. Etimológicamente, el estrés es considerado como una respuesta del cuerpo ante situaciones que la generen ya sea por causas ambientales, laborales, familiares, etc. De esta forma, Selye (1956), padre del concepto estrés, hizo popular aquel concepto definiéndolo como una respuesta estereotipada fisiológica ante estímulos que alteran la homeostasis del organismo.

Por otro lado, para el Ministerio de Salud del Perú (MINSA), el estrés resulta de la interacción del ser humano con su medio, originándolo de diversas intensidades y temporalidad, dependiendo de las características de la persona.

Ya que el estrés es una respuesta ante un estímulo, consideramos estresores a esos estímulos presentes en el contexto (ambiente) que pueden provocar respuestas fisiológicas y psicológicas en la persona, es decir, a los desencadenantes del estrés. (Orlandini, 2012).

Cano (2002) considera que el estrés es una respuesta adaptativa de la persona para hacer frente a situaciones que requieren un mayor esfuerzo.

Finalmente, como una definición más actual encontramos que la Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés (S.E.A.S.) (2016) nos menciona que se habla de estrés cuando se produce y se encuentra una

discrepancia entre las demandas del ambiente y los recursos que tiene una persona para hacer frente esas situaciones. Cabe resaltar, que SEAS refiere que el estrés es una respuesta adaptativa que nos ayuda a responder de manera más rápida y eficazmente situaciones que las requieren.

#### 1.2.1.2. Tipos de estrés.

Campos (2006) nos habla de dos tipos de estrés: el episódico y el crónico.

- Episódico: Es un estrés no prolongado, es decir, el estrés tiene una presencia momentánea hasta que las situaciones que lo generaron son enfrentadas y/o resueltas.
- Crónico: El estrés crónico, a diferencia del episódico, se presenta de forma más frecuente. El estresor no es resuelto o enfrentado con poca efectividad, por lo que se mantiene constante y la persona es sometida a dicho estresor de manera continua.

Por otro lado, Newstrom (2011) considera que debido a que las personas experimentamos de diferentes maneras el estrés se puede clasificarlo tomando como factores al tiempo de efecto y a la intensidad.

Según el tiempo:

- Estrés temporal: es el más frecuente y se caracteriza porque aparece ante situaciones que tienen duración corta.
- Estrés permanente: en este tipo de estrés la persona pasa la mayor parte del tiempo agobiada por dificultades múltiples. Debido a la exposición a estas situaciones hay una experimentación de altas dosis de estrés.

Según la intensidad:

- Estrés ligero: es un estrés más cotidiano, común, y que no tiene repercusiones graves en la persona.

- Estrés grave: este tipo de estrés tiene una repercusión más intensa y podría causarle a la persona desbalances en diversos aspectos de su vida.

Según el efecto:

- Eustrés: también conocido como estrés positivo, ya que suele generar mayor productividad en la persona incrementando la energía y la vitalidad
- Distrés: también conocido como estrés negativo. Se caracteriza porque es una carga de estrés mayor a la que la persona puede tolerar o manejar generando en ella sensaciones desagradables. La persona comenzará a sentir falta de productividad y aplanamiento emocional.

#### 1.2.1.3. Principales Estresores

Aquellas situaciones que generan presión son lo que conocemos como estresores y tiene como origen diferentes fuentes.

- a. Ambientales: todo aquello relacionado a lo que sucede en el contexto y en el mismo ambiente. Puede ser los ruidos, desastres naturales, tráfico, inseguridad pública, climas extremos, entre otros.
- b. Familiares: todo aquello relacionado a lo que sucede en el núcleo familiar y el hogar. Problemas con los hijos o con el cónyuge, enfermedades, divorcio, inestabilidad económica, insatisfacción personal o conyugal, entre otras.
- c. Fisiológicas: referido a todo aquello que abarque un proceso fisiológico interno y químico. Por ejemplo: pubertad, menopausia, enfermedades, entre otras.
- d. Laborales: referido a las condiciones laborales que permitan el inadecuado desenvolvimiento del colaborador en su espacio de trabajo

o que interfiera en el desarrollo social o familiar. Como jefes exigentes, sobrecarga de trabajo, comunicación inefectiva en el trabajo, clima laboral defectuoso, escasa posibilidad de desarrollo profesional, entre otras.

#### 1.2.1.4. Factores que condicionan el estrés:

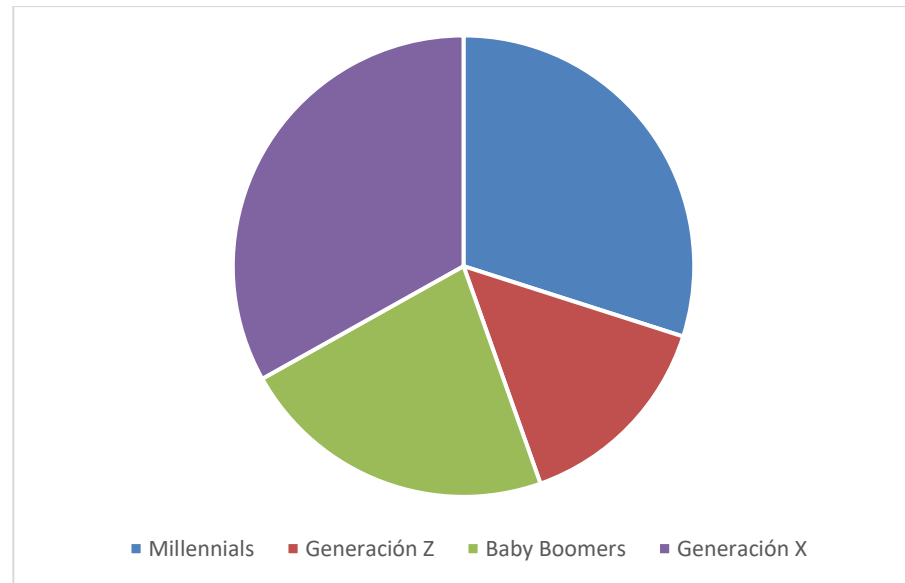
- a. Según el Género: no podemos afirmar que necesariamente un género es más asequible al estrés, ya que diversos estudios demuestran diferentes resultados; sin embargo, podemos afirmar que los estresores son diferentes. Por ejemplo: estudios como el de Peterson (2004) revelan de que factores como el salario, el poder, la autoridad y el status son más importantes para los hombres mientras que el respeto, la comunicación, las relaciones, la colaboración y la familia son más importantes en las mujeres. Sin embargo, estudios como el de Bellou (2010) nos dice que no es el género que determina la existencia del estrés cuando se considera la relación entre valores personales y organizacionales; sino otras características del trabajador como el tiempo de trabajo en la empresa y la edad del trabajador.
- b. Según la Edad: la edad de riesgo considerada va entre los 35 y 45 años. La teoría de Maslow sobre la satisfacción de las necesidades, según el Humanismo, junto con la teoría de Psicosocial de Erickson nos afirman el aumento de la productividad de las personas en la adultez, así como las aspiraciones y deseos de autorrealización.

Por otro lado, APA (2012) refiere que las fuentes y el nivel de estrés puede variar según la edad. Asimismo, nos menciona que en el caso de los *millennials* y la generación X el principal estresor proviene del trabajo y con él la estabilidad laboral y el dinero. Por otro lado, para las generaciones

*baby boomer* y los *silent* el principal estresor está relacionado a la salud tanto de ellos como de su familia.

Gráfico 1:

*Porcentajes de Personas afectadas por el Estrés según su Edad*



*Recuperado de la OMS, (2004).*

- c. Según el trabajo: cualquier sea la condición o situación que presiona a la persona en su actividad laboral puede generar estrés. Cada persona interpreta las situaciones de diferentes maneras y reacciona a diferentes estímulos, es por ello que las condiciones laborales se hacen extensas; sin embargo, hay condiciones generales que son básicas. Casalnova & Di Martino (1994) presentaron una tabla que puntuaba las profesiones más ejercidas en ese tiempo en un rango del 0 al 10 donde 0 es nada estresante y 10 es demasiado estresante. De esta forma concluyeron lo siguiente:

Tabla 1:

*Nivel de Estrés en Determinadas Profesiones*

PROFESIÓN	NIVEL DE ESTRÉS
Minería	8.3
Policías	7.7
Trabajadores de la construcción	7.5
Periodistas	7.5
Dentistas	7.3
Médicos	6.8
Enfermeras/ enfermeros	6.5
Músicos	6.3
Profesores	6.2
Directores de personal	6.0

*Recuperado de la OIT, (1994).*

Es evidente que hay profesiones que generan más estrés que otras, es decir la naturaleza del trabajo exige una mayor o menor cantidad de recursos, independientemente de sus diferencias individuales. Unos trabajos exigen mayor precisión, otros exigen inmediatez, esfuerzo físico o mental. Por otro lado, la Comisión Europea (2018) determinó los siguientes factores para el estrés laboral:

- Exceso y falta de trabajo
- Tiempo inadecuado para elaborar el trabajo
- Ausencia de una descripción clara del trabajo a realizar
- Falta de reconocimiento
- No tener oportunidad de expresar quejas
- Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad
- Superiores y/o colegas que no apoyan

- Inseguridad en el trabajo
- Verse expuesto a prejuicios de edad, sexo, género, etc.

## 1.2.2. ESTRÉS LABORAL

### 1.2.2.1. Definición.

“La situación laboral es una de las condiciones que más causa estrés en el individuo” (Undurraga, 2011, pp.2). Conforme las exigencias de un mundo globalizado aumentaron el estrés se convirtió en la palabra más frecuente en los colaboradores del siglo XXI.

La Comisión Europea definió al estrés laboral como: “Un conjunto de reacciones emocionales cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos y del contenido, la organización o el entorno del trabajo. Este estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación” (Floria, 2013). Ruiz & Vega (2016), haciendo mención en su investigación a Selye, el cual determina tres tipos de respuestas frente a estímulos. La primera etapa es cuando la persona es expuesta ante el estímulo o estresor, el cual genera una alarma o señal en la misma persona. La segunda etapa es la resistencia, es decir, la persona intenta controlar la situación y su respuesta puede ser beneficiosa como perjudicial. En caso la respuesta al tensor sea negativa, la persona comenzará la tercera etapa llamada agotamiento, es decir, los tensores persisten y la respuesta no logra controlar la situación produciendo daños fisiológicos y psicológicos.

Para la Mutua Colaboradora con la Seguridad Social (2008), existen dos preguntas que nos solemos hacer ante situaciones estresantes y en función a la valoración que le demos es que determinamos el nivel de estrés. Estas son:

- Percepción de la amenaza: pensamos hasta qué punto nos beneficia una situación o nos perjudica.
- Percepción de los recursos: la persona piensa en los recursos que tiene, tanto personales como sociales. En función a ello, la persona determina si le es posible enfrentar la situación o no.

La combinación de estos pensamientos nos da un resultado determinante si una situación es percibida como un desafío o como una amenaza. Bajo estos pensamientos, es posible gestionar el estrés en base a los recursos que cada persona posee.

#### 1.2.2.2. Modelos de Estrés Laboral:

La investigación de Ruiz & Vega (2016) proponen tres modelos de estrés, los cuales son:

- a. Modelo de Desequilibrio-Esfuerzo/ Recompensa: propuesto por Johannes Siegrist (1996) define las fuentes estrés mediante la discrepancia entre los costos elevados y la ganancia mínima. Es decir, “el estrés laboral y sus consecuencias son explicados en función del control de las personas sobre su propio futuro o las recompensas a largo plazo” (Ruiz & Vega, 2016).

En este modelo, el empleo cumple un rol fundamental además de las amenazas que puedan afectarlo como por ejemplo la posibilidad del despido y las bajas expectativas de promoción, son variables que explican el estrés. Es por ello que, cuando existe un desequilibrio entre los esfuerzos realizados y las recompensas esperadas, se produce el estrés con consecuencias negativas para la salud.

A su vez, este modelo está compuesto por tres dimensiones:



- Esfuerzos Intrínsecos: (sobre implicación o sobre compromiso) necesidad de aprobación, incapacidad de alejarse del trabajo, etc.
  - Esfuerzos Extrínsecos: compuesto por exigencias temporales, responsabilidades, horas extras, etc.
  - Recompensas: salario, trato justo, estabilidad, etc.
- b. Modelo del Ambiente Social: propuesto por el Instituto Social para la Investigación de Michigan (1962) siendo sus autores French y Kahn. Este modelo señala cuatro factores que concadenan el estrés:
- Condiciones sociales y físicas objetivas
  - Percepción subjetiva del contexto objetivo
  - Repertorio de respuestas del trabajador
  - Consecuencias en la salud física y mental
- c. Modelo Demanda-Control: también conocido como modelo de las demandas, restricciones y apoyo, fue propuesto por Karasek (1979). En este modelo hay una correlación negativa entre la satisfacción personal del trabajador en su ámbito laboral y el estrés.

En modelo, el autor considera que el estrés laboral va en relación a las demandas del trabajo y el nivel de control que tiene el trabajador sobre las demandas. Asimismo, este modelo nos plantea que el apoyo social es aquel factor que ayudará a disminuir los niveles elevados de estrés.

De esta forma se introducen cuatro combinaciones:

- ❖ Estrés elevado: surge cuando se combina las altas exigencias con el bajo control.
- ❖ Estrés bajo: sucede cuando las demandas son bajas o hay un grado alto de control.

- ❖ Trabajos activos: se producen cuando las exigencias son elevadas, pero los trabajadores tienen posibilidades de controlarlo. Esto genera retos.
- ❖ Trabajos pasivos: se dan cuando los trabajadores no hacen frente a las exigencias ni tienen control sobre el trabajo. Usualmente estos trabajos tienen como consecuencia la pérdida de competencias e interés profesional, lo cual genera monotonía y aburrimiento.

#### 1.2.2.3. Factores del estrés.

Mientras, Robbins (2017) toma en cuenta tres factores muy importantes que originan el estrés laboral: factores ambientales y factores organizacionales y los individuales.

- ✓ Factores ambientales: son aquellos factores que se encuentran entorno de la organización de manera externa. Destaca aquí la incertidumbre económica, la política y la tecnología.
- ✓ Factores organizacionales: son todos aquellos factores que se relacionan directamente a la productividad del colaborador y cómo es que la organización influye sobre el colaborador para con el desempeño de sus labores.
- ✓ Factores individuales: son aquellos factores ajenos a la organización, pero que van a tener un efecto en el desempeño del individuo dentro de la organización como: problemas familiares, problemas económicos, la personalidad, sexo, edad, etc.

Es así que dentro de los factores individuales se encuentran tres tipos de personalidad:

- Personalidad tipo A: intenta controlar el tiempo realizando las actividades en el menor tiempo posible. Se caracteriza, además por presentar rasgos de hiperactividad, competitividad, perfeccionismo y ambición.
- Personalidad tipo B: se caracteriza por tener menos preocupación por el tiempo y no presenta conductas hostiles; es decir, presenta una conducta relajada, confiada y de satisfacción personal.
- Personalidad tipo C: presenta dificultades para expresar emociones negativas. Se caracteriza por ser muy cooperador, pasivo, asertivo y conformista.

Sin embargo, Selye (2008) propone seis factores que originan el estrés laboral, ellos van referidos a: diseño del trabajo, condiciones ambientales, roles de trabajo, estructura y clima organizacional, carrera profesional y por último a las relaciones interpersonales.

Finalmente, la Organización Mundial de la Salud (OMS) propone en la tabla 1 una lista de factores que en las organizaciones puede ser causante de estrés laboral.

Tabla 2:

*Factores de la Organización que pueden ser Causa de Estrés Laboral*

CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO	CONTEXTO LABORAL
<p>Características del puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tareas monótonas, aburridas y triviales.</li> <li>- Tareas desagradables o que producen aversión.</li> </ul> <p>Volumen y Ritmo de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Exceso o escasez de trabajo.</li> <li>- Trabajos con plazos muy estrictos.</li> </ul> <p>Horario de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Horario inflexible.</li> <li>- Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal.</li> <li>- Horarios imprevisibles.</li> <li>- Turnos mal definidos.</li> </ul> <p>Participación y control</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausencia de participación en decisiones.</li> <li>- Falta de control (método y ritmo de trabajo, horarios y entorno)</li> </ul>	<p>Perspectivas profesionales, status y salario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inseguridad laboral</li> <li>- Promoción excesiva o insuficiente.</li> <li>- Actividad poco valorada.</li> <li>- Baja remuneración.</li> <li>- Sistemas de evaluación de rendimiento poco justo o claro.</li> <li>- Exceso o falta de competencias para el puesto de trabajo.</li> </ul> <p>Relaciones Interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisión inadecuada</li> <li>- Mala relación con sus compañeros</li> <li>- Intimidación, acoso, violencia.</li> <li>- Trabajo aislado.</li> <li>- Ausencia de procedimientos para resolver conflictos.</li> </ul> <p>Papel en la entidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Papel indefinido</li> <li>- Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto.</li> </ul>

---

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tener a cargo otras personas.</li></ul> <p>Cultura Institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mala comunicación.</li><li>- Liderazgo inadecuado.</li><li>- Falta de claridad en los objetivos y estructura de la organización.</li></ul> <p>Relación entre la vida familiar y laboral</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Exigencias contrapuestas</li><li>- Falta de apoyo y comprensión.</li></ul>
--	--

---

*Recuperado de la OMS, (2004).*

#### 1.2.2.4. Síntomas del estrés laboral.

Las consecuencias del estrés van a depender del grado de exposición, la temporalidad, las causas, las características propias del individuo como: resiliencia, tolerancia a la frustración, entre otras competencias.

Se clasifican en tres grupos según la sintomatología: síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales. También podemos agruparlos de la siguiente forma:

##### a. Efectos Psicológicos:

- Ansiedad
- Apatía
- Aburrimiento
- Frustración
- Fatiga
- Aplanamiento emocional
- Irritabilidad
- Errores de memoria

b. Efectos Conductuales:

- Drogadicción
- Trastornos alimenticios
- Habla afectada
- Euforia
- Inquietud
- Tics nerviosos
- Dificultad de establecer relaciones interpersonales
- Trabajo aislado

c. Efectos Físicos:

- Aumento de presión sanguínea
- Sequedad en la boca
- Aumento de glucosa
- Aumento del colesterol
- Hiperventilación
- Nauseas
- Sudoración excesiva

#### 1.2.2.5. Manejo del estrés laboral

El manejo del estrés es aún una práctica un tanto incierta, debido a que no solo existen factores generales del estrés, sino también algunos que son más individuales. Cedillo, Houtman y Jettinghoff (2008) justamente nos recalcan el hecho de no haber una receta para prevenir y/o manejar el estrés laboral, pero que se puede ofrecer lineamientos generales o guías para la prevención del estrés en las organizaciones.

Prevención siempre es el primer escalón para un trabajo mayor. Por lo tanto, lo que se logre aquí va a determinar el rumbo de la organización con respecto al estrés.

Para prevenir, hay que tomar en cuenta aspectos importantes

- Asegurar el compromiso de la organización.
- Fomentar la conciencia sobre el estrés laboral.
- Fomentar un trabajo sistémico dado que el apoyo de la familia y la comunidad es importante.
- Recolectar evidencia y generar una adecuada retroalimentación.
- Establecer metas en conjunto.

La OMS menciona que los peligros relacionados al estrés, así como sus efectos pueden ser gestionados y/o controlados. Primero, deben evaluarse los desequilibrios y luego pueden plantearse medidas dirigidas a reducir el estrés laboral del grupo (OMS, 2004).

El comité mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (2010) nos menciona, después de su novena reunión, que “el estrés laboral se puede gestionar mediante acciones sobre el individuo y sobre la organización. Un buen empleador define y gestiona el trabajo de forma que puedan evitarse los factores de riesgo de estrés más frecuentes” (pp. 15). Con relación a la organización, menciona las siguientes estrategias de intervención:

- Reordenamiento de tareas de manera que se evite la monotonía.
- Dar mayor contenido a trabajos con contenidos simples y repetitivos.
- Modificar la organización del trabajo para obtener una mayor autonomía y responsabilidad.
- Mejorar las condiciones ergonómicas y ambientales de los puestos de trabajo.
- Redistribuir el espacio de trabajo con vistas a evitar el hacinamiento o el aislamiento.

- Modificar el tiempo de descanso de manera que haya periodos de descanso pactados con las personas interesadas.
- Informar con antelación sobre los cambios tecnológicos que se vayan a dar en la organización.
- Formación y educación en todos los aspectos relacionados con la salud.
- Facilitar la participación de los trabajadores.
- Mejorar la capacidad de ayuda ante las situaciones estresantes.

#### 1.2.2.6. Trabajo y Salud: Salud Ocupacional

- a. Entorno Laboral Saludable: para la OMS (2010) existen tres elementos para determinar un trabajo saludable:

a.1. La salud del empleado se globaliza tanto a lo físico, mental y social

a.2. La organización es próspera desde el punto de vista de funcionamientos y cómo logra sus objetivos de tal forma que la salud de la empresa y del colaborador estén estrechamente vinculados.

a.3. Finalmente, un entorno de trabajo saludable debe incluir protección y promoción de la salud.

Es así como un entorno de trabajo saludable es aquel en el que los colaboradores y jefes trabajan en conjunto en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los colaboradores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo.

- b. El trabajo y la salud mental: La OMS (2010) nos refiere que las enfermedades mentales entre los trabajadores pueden impactar negativamente en el desempeño del trabajo. He aquí algunas que se mencionan como estresores laborales:



b.1. Demanda/Control y Esfuerzo/Recompensa: Los trabajos desde los años setenta por Karasek y Theorell destacan que ciertos factores del trabajo como la alta demanda y el bajo control o libertad de decisión incrementan la posibilidad de enfermedades o desórdenes mentales incluyendo la ansiedad y la depresión.

b.2. Conflicto Trabajo – Familia: el intentar balancear el trabajo con la vida personal del colaborador es un área que está tomando fuerza en los últimos años. Asimismo, los trabajadores que reportan altos niveles de conflicto de trabajo-familia presentan arriba de 12 veces más burnout y entre dos a tres veces más riesgo de depresión que en un colaborador que balancea el trabajo-familia.

b.3. Inseguridad de trabajo: Según la OMS y la OIT, la inseguridad percibida en el trabajo es el principal indicador de varias condiciones psiquiátricas como la depresión menor o estrés.

c. Salud Ocupacional: también conocido como medicina ocupacional, es aquella que proporciona herramientas para conservar y enriquecer los recursos humanos de una empresa, es decir, su misión es mantener en óptimo estado de salud al colaborador para asegurar la continuidad de la fuerza laboral y su éxito en la organización.

#### 1.2.2.7. Programa de intervención del estrés laboral

La siguiente tabla presenta una síntesis de las principales propuestas para poder intervenir ante el estrés laboral:

Tabla 3:

*Programas de Intervención frente al Estrés Laboral*

ENFOQUE	GORDON	OIT	ROBBINS
Individual	Hacer ejercicio	Ejercicio físico	Ejercicio
	Cuidar la salud	Relajación	Técnicas de relajamiento
	Alimentarse adecuadamente	Régimen alimentario	
		Cambio de comportamiento	Gestión del tiempo
			Red de apoyo social
	Aprender a detectar fuentes de tensión y formas de reducirlas		

*La tabla nos muestra los diferentes enfoques a la hora de recomendar o aplicar un plan de intervención frente al estrés laboral. OMS (2010).*

Las intervenciones sugieren aprender a reconocer el estrés y los factores que pueden ocasionarlo. Asimismo, su principal recomendación es aprender estrategias de afrontamiento basándose que el estrés es un problema que debe ser controlado por el cuidado personal incluyendo el ejercicio, relajamiento, gestión de tiempo, alimentación y finalmente tomando cierta importancia al grupo social de apoyo.

#### 1.2.2.7.1. Técnicas para la prevención del estrés

"La tensión puede controlarse bien modificando directamente la activación fisiológica inicial y su mantenimiento, o modificando los efectos que los pensamientos, situaciones o conductas... tienen sobre ellas. En el primer caso, porque se controla directamente la propia activación del organismo, en el segundo, porque se reducen los agentes que instigan su aparición" (Labrador, 1996 pp.30)

Las técnicas se clasifican en:

- a. Generales: el objetivo de estas son incrementar en la persona una serie de recursos personales para hacer frente el estrés.
  - a.1. Desarrollo de un buen estado físico: un buen estado físico tiene buenos efectos en la prevención del estrés, por ello se recomienda ejercitarse de manera habitual.
  - a.2. Dieta adecuada: buenos hábitos alimenticios que condicionan el estado nutricional de la persona ayudan a la prevención del estrés debido a las demandas energéticas.
  - a.3. Apoyo social: las relaciones sociales resultan ser fuente de apoyo a la persona de manera psicológica ya que favorece la adaptación y la integración en la realidad.
  - a.4. La distracción y el buen humor: ayudan a prevenir situaciones de ansiedad y aliviarlas.
- b. Técnicas cognitivas: su fin es intentar cambiar la forma de ver una situación incluyendo la percepción, evaluación del problema y recursos propios.

- b.1. Reorganización Cognitiva: Tal y como dice su nombre, busca reorganizar la forma en que la persona percibe y aprecia una situación. Es decir, sustituye las interpretaciones inadecuadas de una situación por otras interpretaciones que generen respuestas emocionales positivas y conductas más favorables.
- b.2. Modificación de pensamientos automáticos y deformados: se intenta identificar y cambiar los pensamientos irracionales llevando a interpretaciones positivas y más agradables. De esta forma la persona se irá dando cuenta de sus pensamientos automáticos y desestimando su importancia.
- b.3. Desensibilización sistemática: desarrollado por Wolpe (1958), mediante esta técnica se intenta controlar las reacciones de ansiedad o miedo ante circunstancias que resulten o que sean amenazadoras para una persona. Asimismo, se basa en la relajación progresiva de Jacobson.
- b.4. Inoculación de estrés: creada por Mieschenbaum y Cameron (1974), técnica de tipo cognitivo conductual basado en el aprendizaje de técnicas de respiración y relajación donde se comienza por situaciones menos estresantes a más.
- b.5. Detención del pensamiento: consiste en interrumpir los pensamientos mediante acciones y sustituir los pensamientos por otros más positivos y que sean dirigidos a controlar la situación.
- c. Técnicas fisiológicas: reducen la activación fisiológica y el malestar emocional y físico en consecuencia.

- c.1. Técnicas de relajación física: las más usadas son la relajación progresiva de Jacobson y entrenamiento autógeno de Schultz. Según las teorías utilizadas para estas técnicas “las personas pueden aprender a reducir sus niveles de tensión psicológica a través de la relajación física” (Peiró y Salvador, 1993).
- c.2. Técnicas de control de respiración: estas técnicas consisten en facilitar a la persona a poder aprender a respirar de una manera adecuada para que en una situación de estrés pueda controlar la respiración de forma automática permitiéndole una adecuada oxigenación por consiguiente un mejor funcionamiento de órganos corporales.
- c.3. Técnicas de relajación mental: también conocido como meditación, esta ayuda a estimular los cambios fisiológicos de gran valor para el organismo.
- d. Técnicas Conductuales: su finalidad es promover conductas adaptativas, estrategias de comportamiento que ayuden a la persona a afrontar un problema.
- d.1. Entrenamiento Asertivo: desarrolla autoestima y evita la reacción al estrés, es decir, se adiestra a la persona para que consiga conducirse de forma asertiva expresando sus sentimientos, deseos y necesidades de forma libre y clara ante los demás.
- d.2. Entrenamiento en habilidades sociales: ayudan a tener más éxito a la hora de conseguir una meta personal y actuar con seguridad en situaciones sociales. Se apoya del *role playing*.

d.3. Técnicas de autocontrol: "Estos procedimientos son muy útiles en el manejo y control en las conductas implicadas en situaciones de estrés y son útiles no sólo para mejorar conductas que ya han causado problemas, sino también para prevenir la posible aparición de conductas problemáticas" (Labrador, 1996 pp.33).

Por otro lado, la OMS (2004) nos propone tres tipos de prevención:

- ❖ Prevención primaria: referido a la ergonomía, definición del puesto de trabajo y diseño ambiental, y perfeccionamiento de la organización.
- ❖ Prevención secundaria: educación y capacitación secundaria.
- ❖ Prevención terciaria: desarrollo de sistemas de gestión con mayor capacidad de respuesta.

Por otro lado, la Mutua Colaboradora con la Seguridad Social (2008) nos propone las siguientes técnicas para poder afrontar el estrés laboral:

- a. Técnicas de relajación: están orientadas a poder reducir las consecuencias físicas provocadas por el estrés. Es decir, las técnicas de relajación tienen como objetivo enseñar a las personas a modificar sus condiciones fisiológicas mediante ejercicios de tensión y distensión muscular y ciertas sensaciones de peso y calor. La más conocida es la Técnica de Relajación Progresiva (Jacobson, 1929). Se recomienda aplicar estas técnicas por al menos diez minutos al día.
- b. Técnicas de respiración: dirigida a combatir uno de los síntomas más frecuentes del estrés como es la hiperventilación. Es una de las técnicas más frecuentes para hacer frente al estrés.
- c. Técnicas cognitivas: están orientadas a contrarrestar los efectos del estrés de manera psicológica; es decir, buscan que la persona tome consciencia de sus

pensamientos y percepciones. Una de las técnicas más reconocidas es la Técnica de Inoculación del estrés (Meichenbaum, 1974) que consiste en listar, calificar y visualizar experiencias estresantes con la finalidad de cambiar los pensamientos sobre esas situaciones y poder enfrentarlas.

Los errores de pensamiento más comunes son:

- Inferencia arbitraria: referida a sacar conclusiones sin evidencia, usualmente predicciones sobre el futuro.
  - Abstracción selectiva: prestar mucha más atención a aquellos detalles que corroboren nuestros pensamientos.
  - Minimización y maximización: referida a la forma en que se ven los errores.
  - Sobre generalización: sacar conclusiones en base a un hecho particular.
  - Personalización: la persona se hace la única responsable cuando algo no funciona correctamente.
  - Pensamiento dicotómico: es pensar en extremos de todo mal o todo bien.
- d. Técnicas de gestión del tiempo: establecer horarios, tareas y organizarlas de manera que se planifique y se sea flexible para contrarrestar el estrés.

#### 1.2.2.7.2. Metodología para la reducción del estrés

Algunas técnicas utilizadas también son:

- ✓ Entrevistas individuales a diversos mandos y trabajadores
- ✓ Entrevistas de asesoramiento a los líderes
- ✓ Orientación y diálogo colectivo de estrés
- ✓ Cuestionarios de estrés
- ✓ Programas de intervención
- ✓ Actividades de relajación

Hay que tener en consideración que tanto para la aplicación de la metodología y del trabajo mismo, ya que son factores que pueden intervenir y afectar:

- ✓ Horarios: adecuar los horarios tanto de trabajo como del tiempo que tomará la aplicación de las metodologías, que estos no se interfieran entre si y no impidan el desarrollo de las actividades laborales.
- ✓ Participación: es de suma importancia que exista un diálogo abierto y de aceptación ante los comentarios y/o problemáticas que puedan expresar los trabajadores.
- ✓ Responsabilidades: las metodologías deben ajustarse al tipo de trabajo que se desempeña, así como a las responsabilidades de los trabajadores.
- ✓ Reconocimientos: las metodologías deben reconocer los puntos fuertes de los trabajadores, así como las mejorías y/o avances.
- ✓ Descanso: las metodologías no deben ser muy extensas y deben permitir que el trabajador se sienta a gusto y no fatigado.



### **1.3. Formulación del problema**

¿La aplicación de un programa de intervención del manejo de estrés disminuirá los efectos de este en el personal de una entidad financiera en Trujillo?

### **1.4. Objetivos**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la eficacia de la aplicación de un programa de intervención para la reducción del estrés laboral de una entidad financiera en Trujillo.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

Realizar un diagnóstico del estrés laboral en el personal de una entidad financiera en Trujillo.

Diseñar y aplicar un programa de intervención de estrés laboral para el personal de una entidad financiera en Trujillo.

Determinar las diferencias de los resultados de la aplicación del manejo de estrés entre el grupo experimental y control de una muestra del personal de una entidad financiera en Trujillo.

### **1.5. Hipótesis**

#### **1.5.1. Hipótesis general**

La aplicación de un programa de intervención del estrés laboral es eficaz para reducir los efectos del estrés laboral en el personal de una entidad financiera en Trujillo.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

El diseño de investigación que se utilizó en la presente investigación es de tipo cuantitativo – cuasi experimental, ya que no se eligió aleatoriamente un grupo control y uno experimental. En otras palabras, Aranau (1995) define el cuasi experimento como un plan de trabajo en el cual se pretende estudiar el efecto de los tratamientos y/o procesos de cambio en donde los participantes no han sido asignados mediante un criterio aleatorio. Por lo tanto, una investigación cuasi experimental es aquella en la que se pretende medir la efectividad de un programa de trabajo basándose en la comparación de dos grupos (uno control y el otro experimental) que permitirán recoger las diferencias alcanzadas, siendo estos grupos elegidos según la conveniencia del investigador.

Para este diseño se seguirá el siguiente diagrama.

G.E:  $O_1 - X - O_2$

G.C:  $O_3 - O_4$

Donde:

GE : Grupo experimental.

GC : Grupo control

$O_1 O_3$  : Test para medir el estrés laboral antes del programa

X : Programa de intervención del estrés laboral

$O_2 O_4$  : Test para medir el estrés laboral después de aplicar el programa

## 2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

### 2.2.1. Unidad de Estudio.

Un colaborador de una empresa Financiera, Trujillo.

### 2.2.2. Población.

La población está conformada por 22 colaboradores del área comercial de la empresa Financiera, Trujillo.

### 2.2.3. Muestra.

Debido a que la población es pequeña no es necesario obtener una muestra, es por ello por lo que se tomó a toda la población y se los dividió en dos subgrupos en base al muestreo por conveniencia de acuerdo a la agencia (lugar de trabajo) que pertenecen. De esta forma el método de control utilizado fue el balanceo dividiendo la población en dos subgrupos de tamaños iguales.

Por otro lado, la muestra presenta las siguientes características:

- El rango de edad de los participantes oscila entre los 23 y 32 años
- Un 63% de los colaboradores tienen carga familiar, es decir tienen cónyuge y/o hijos de los cuales se dividen de la siguiente forma:

Gráfico 2:

*División de la Carga Familiar de los Colaboradores de la Muestra*

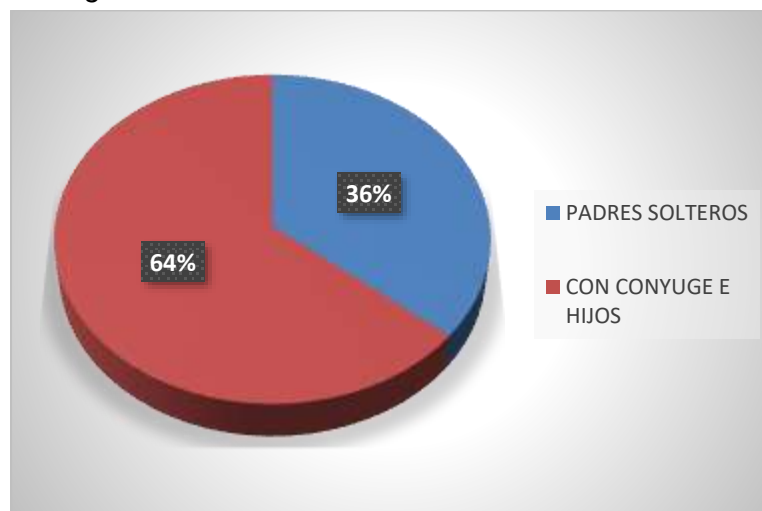


Tabla 4:

*Descripción de las Labores de los Colaboradores*

	Principal Función	# Horas	Tipo de Contrato	Beneficios Laborales
Afiliadores	Captar clientes	8 horas diarias/ 1 día libre	Indefinido full time	Completos*
Asesores de Servicios	Atención en plataforma	10 horas diarias/ 2 días libres	Indefinido full time	Completos*
Asesores Senior	Soporte en funciones al jefe inmediato	10 horas diarias/ 2 días libres	Indefinido full time	Completos*
Jefes de Agencia	Supervisar el funcionamiento de la agencia	10 horas diarias/ 2 días libres	Indefinido full time	Completos*

*\*Beneficios completos según la modalidad de contrato: seguro de salud, vida-ley, vacaciones, CTS, utilidades, cumpleaños, etc.*

- Por otro lado, entendamos que los colaboradores trabajan de lunes a domingo (excepto su día de descanso y los días 25 de diciembre y 1 de enero) de horario 8:30 a.m. hasta 10:30 p.m.

### **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

2.3.1. Programa de Intervención de Estrés Laboral: está dirigido en base a dos aspectos fundamentales en el estrés laboral que se relacionan entre sí: técnicas de afrontamiento y cambio de perspectiva del estrés. De esta forma, se basó en diversas técnicas y recursos, entre ellos está la teoría que expone Kelly McGonigal en su libro “Estrés: el lado bueno”, la Técnica de Relajación Progresiva (Jacobson,1929), así como la percepción de amenazas y recursos. El programa está constituido por 6 sesiones las cuales abordarán los siguientes aspectos:

- Sesión 1 y 2: Perspectivas del estrés
- Sesión 3: Reconocimiento del estrés
- Sesión 4: El estrés laboral en las ventas
- Sesión 5 y 6: Cómo manejar el estrés laboral

2.3.1.1.Desarrollo del programa:

PROGRAMA DE ESTRÉS LABORAL

Tabla 5:

*Primera Sesión del Programa de Estrés Laboral*

SESIÓN N° 1: Una mirada clásica al estrés laboral		
OBJETIVO	Conocer aspectos básicos del estrés laboral desde una visión tradicional.	
ACTIVIDADES	Presentación de los participantes.	5 min
	Lluvia de ideas: los participantes comentan qué entienden por estrés	5 min
	Presentación y reforzamiento del tema	10 min
	Trabajo grupal: los participantes comparten experiencias laborales en los que hayan experimentado estrés mediante el <i>role playing</i> . Sus compañeros apuntan las características y el contexto en el que se dan estas situaciones estresantes. ¿Qué aprendí hoy?	25 min
TIEMPO	45 minutos	
MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Papelotes</li> <li>- Plumones</li> <li>- Boletín informativo</li> <li>- Computadora</li> <li>- Proyector multimedia</li> </ul>	

Tabla 6:

*Segunda Sesión del Programa de Estrés Laboral*

SESIÓN N° 2: Una mirada motivadora del estrés		
OBJETIVO	Conocer una visión positiva del estrés	
ACTIVIDADES	Preguntas acerca de su experiencia con el estrés en su periodo de trabajo, utilización de preguntas de escala. Exploración de las respuestas en búsqueda de excepciones (en la que alguna vez el estrés les ayudó en vez de afectarlos)	20 min
	Sustentación de la visión positiva del estrés (video). Comentarios del video.	15 min
	Trabajo en grupo: los participantes realizan un cuadro comparativo entre el estrés desde una visión tradicional y una visión positiva del estrés y lo explican. Los participantes generan conclusiones de la sesión en base a los trabajos realizados	20 min
TIEMPO	50 minutos	
MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Boletín informativo</li> <li>- Computadora</li> <li>- Proyector multimedia</li> <li>- Papelote</li> <li>- Plumones</li> <li>- Hojas bond</li> <li>- Lapiceros - lápices</li> </ul>	

Tabla 7:

*Tercera Sesión del Programa de Estrés Laboral*

SESIÓN N° 3: Reconociendo el estrés laboral		
OBJETIVO	Aprender a identificar el estrés	
ACTIVIDADES	Trabajo individual: los participantes comparten experiencias laborales en los que hayan experimentado estrés y comentan cómo que les permitió darse cuenta de que se encontraban ante un caso de estrés laboral. Se explora mediante preguntas direccionadas.	15 min
	- Explicación del tema: ¿cómo sé que es estrés? ¿Cómo lo diferencio?	15 min
	- Trabajo en equipo: los participantes analizan casos en base al tema. - Comentarios con respecto a los casos - Conclusiones de la sesión	20 min
TIEMPO	50 minutos	
MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hojas bond</li> <li>- Lapiceros</li> <li>- Boletín informativo</li> <li>- Computadora</li> <li>- Proyector multimedia</li> </ul>	

Tabla 8:

*Cuarta Sesión del Programa de Estrés Laboral*

SESIÓN N° 4: El Estrés en mi Trabajo		
OBJETIVO	Identificando factores de estrés en el ambiente laboral	
ACTIVIDADES	Trabajo individual: los participantes comparten experiencias laborales identificando factores que pueden originar estrés.	10 min
	Exposición del tema: factores estresantes y consecuencias del estrés. ¿Qué siente mi cuerpo cuando estoy estresado y por qué?	20 min
	Trabajo Grupal: mediante el <i>role playing</i> , los trabajadores reviven casos de estrés que les ocurrieron, así como sus reacciones ante estas situaciones identificando los estresores y las consecuencias. ¿Qué aprendí hoy?	25 min
TIEMPO	55 minutos	
MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hojas bond</li> <li>- Lapiceros</li> <li>- Boletín informativo</li> <li>- Computadora</li> <li>- Proyector multimedia</li> </ul>	



Tabla 9:

*Quinta Sesión del Programa de Estrés Laboral*

SESIÓN N° 5: Sé Cómo Afrontar el Estrés		
OBJETIVO	Descubrir estrategias de afrontamiento al estrés	
ACTIVIDADES	Lluvia de ideas: los participantes comparten experiencias laborales en los que hayan experimentado estrés y comentan cómo manejaron esas situaciones	15 min
	Trabajo grupal: los participantes comparten sus estrategias en grupo y elaboran juntos métodos para enfrentar el estrés. Explicación de estrategias de afrontamiento.	25 min
	Explicación del tema ¿Es necesario combatir el estrés? Reflexiones de los participantes Conclusiones de la sesión	20 min
TIEMPO	60 minutos	
MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Papelotes</li> <li>- Plumones</li> <li>- Boletín informativo</li> <li>- Computadora</li> <li>- Proyector multimedia</li> </ul>	

Tabla 10:

*Sexta Sesión del Programa de Estrés Laboral*

SESIÓN N° 6: Me tomo mi tiempo		
OBJETIVO	Poner en práctica técnicas de relajación	
ACTIVIDADES	Explicación de las técnicas de relajación	10 min
	Introducción de las pausas activas como una rutina laboral (ejercicios prácticos)	10 min
	Ejercicios prácticos de otras técnicas de relajación.	15 min
	Finalización del programa: - Comentarios del equipo - ¿Qué te llevas del programa? - Feedback y despedida	10 -15 min
TIEMPO	45 - 50 minutos	
MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Papelotes</li> <li>- Plumones</li> <li>- Boletín informativo</li> <li>- Computadora</li> <li>- Proyector multimedia</li> </ul>	

- 2.3.2. Escala de Estrés Laboral – OIT/OMS: Se utilizó dicha prueba creada por Ivancevich y Matteson adaptada a nuestro medio por anteriores trabajos de investigación realizados en la ciudad de Lima. Para esta investigación se tomó el instrumento estandarizado por Suarez (2013), la cual adaptó el test en trabajadores entre 25 – 35 años pertenecientes al área de ventas y atención al cliente, obteniendo una confiabilidad de 0.972 según el alfa de Cronbach. Esta evaluación tiene como objetivo determinar los estresores presentes en las empresas postulando siete dimensiones: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia de líder, falta de cohesión y respaldo de grupo. La prueba estructurada por 25 ítems tiene como finalidad ubicar a los participantes en cualquiera de las cuatro categorías de estrés, es decir: bajo nivel de estrés, nivel intermedio, estrés y nivel alto de estrés.
- 2.3.3. Escala de Estrés Percibido (ESP-14): Se utilizó como pre y post test para determinar la presencia de estrés y qué determinaba que tan capaz se siente la persona de afrontar y manejar situaciones estresantes. La evaluación consta de 14 ítems los cuales se puntúan mediante la escala de Likert. La prueba que se encuentra estandarizada en diversos países como España, Chile, entre otros; también se ha estandarizado en nuestro país (Perú) gracias a la adaptación realizada por Guzmán y Reyes (2018) obteniendo una confiabilidad, mediante el Alfa de Cronbach, un valor de 0,976 categorizándolo como un instrumento con alto grado de confiabilidad. Asimismo, el instrumento fue añadido al protocolo y fue facilitado mediante una Clínica de Salud Ocupacional gracias al área de psicología.

## 2.4. Procedimiento

Para la investigación se gestionó los permisos correspondientes para poder ingresar a la empresa, así como la presentación del plan de trabajo. Se reunió a los trabajadores para la presentación y la firma de los consentimientos informados. En

seguida se realizó la aplicación de la prima evaluación (OIT-OMS), la cual sirvió para realizar el diagnóstico; luego se le realizó la aplicación del pre test (Escala de Estrés Percibido) a todos los trabajadores.

Después, se procedió a dividir a los trabajadores en dos grupos (según conveniencia) determinando el grupo experimental y control. Al grupo control se le dejó continuar con su trabajo habitual contando con que ellos se mantendrían momentáneamente separados del programa de aplicación. De esta forma, se comenzó a aplicar el programa de estrés laboral al grupo experimental. La investigación fue realizada dentro de las instalaciones de la empresa tomando un momento de su tiempo de los trabajadores para el programa y evaluación. Las sesiones del programa fueron aplicadas entre una a dos veces por semana, dependiendo la disponibilidad. Su progreso fue evaluado mediante preguntas de escalas, preguntas sobre situaciones de trabajo y algunos entregables en algunas sesiones.

Una vez culminado el programa, se evaluó con el post – test tanto al grupo experimental como al grupo control y se agradeció a los participantes por su cooperación.

Finalmente, los resultados obtenidos en las evaluaciones se los procesó, así como las comparaciones respectivas y los datos estadísticos necesarios para la investigación utilizando SPSS y Excel. Los resultados obtenidos se plasmaron en el presente trabajo de investigación.

## **2.5.Aspectos Éticos**

Se resalta de manera explícita que el presente estudio de investigación sigue los lineamientos éticos para una experiencia de acuerdo a lo establecido con respecto a las investigaciones afirmando que: se respeta la autoría de la información utilizada y creada siendo respectivamente citada y referenciada según sea el caso, además los

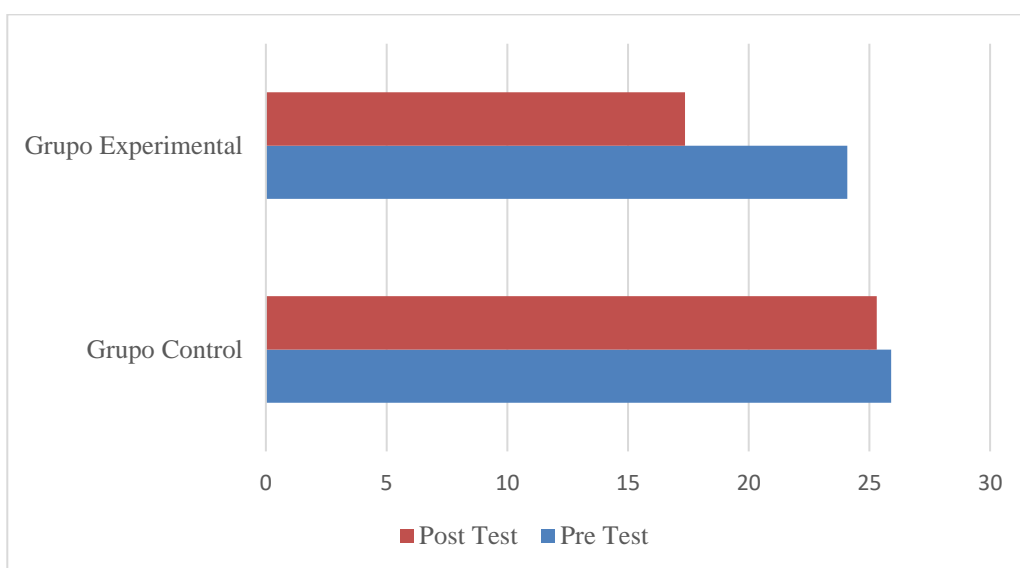
resultados fueron procesados de manera fiel procesando los datos de manera adecuada respetando el consentimiento informado de los participantes y solicitando los permisos necesarios para que la investigación proceda de manera exitosa y éticamente adecuada.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

Debido a la naturaleza de la investigación: cuasi experimental; se utilizó un grupo control y uno experimental, siendo el último grupo en el cual se aplicó el programa de intervención frente al estrés laboral, obteniendo el siguiente resultado:

Gráfico 3:

*Comparativa de Resultados antes y después de la aplicación del programa frente al estrés laboral.*



De manera general, se puede observar que el programa, el cual fue aplicado al grupo experimental cumplió su objetivo, ya que se logró reducir el nivel de estrés. Mientras que en el grupo control, los niveles de estrés se mantuvieron, no logrando una varianza significativa.

A continuación, se expondrán los primeros resultados obtenidos con respecto a los factores organizacionales del estrés:

Tabla 11:

*Factores que no son causantes de estrés en los trabajadores*

<b>CATEGORÍAS</b>	<b>RESULTADOS (%)</b>
<b>Clima Organizacional</b>	100%
<b>Estructura Organizacional</b>	91%
<b>Territorio</b>	95.5%
<b>Tecnología</b>	95.5%
<b>Influencia del Líder</b>	95.5%
<b>Falta de Cohesión</b>	95.5%
<b>Respaldo del Grupo</b>	95.5%

*La tabla muestra los resultados obtenidos de la encuesta aplicada para determinar los factores causantes de estrés. Los resultados en porcentajes mayores a 80% determinan que no hay algún déficit en el indicador.*

Los resultados del cuestionario de estrés propuesto por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) nos reflejan que la mayor parte de los colaboradores no consideran que las características organizacionales sean la verdadera fuente de los estresores. De esta forma, solo dos colaboradores consideraron que la estructura organizacional era un causante de estrés; mientras que, en territorio, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo, solo un colaborador los consideró como causante de estrés laboral. Finalmente, ningún colaborador considera que el clima organizacional sea un causante de estrés laboral.

Debido a estos resultados, es que se decidió abordar el estrés laboral ya no como un resultado de las características organizacionales, sino que se abordó desde el nivel de percepción.

Tabla 12:

*Media de los resultados de los grupos según la Escala de Estrés Percibido*

	<b>Grupo Experimental</b>	<b>Media del Grupo Experimental</b>	<b>Grupo Control</b>	<b>Media del Grupo Control</b>
<b>Percepción del Estrés</b>	100 %	24.09	100%	25.90

Los resultados demuestran que todos los colaboradores obtuvieron un resultado que demuestra que el estrés se encuentra presente. Obteniendo el grupo experimental y control un promedio de 24.09 y 25.90 puntos respectivamente.

Los resultados de la aplicación del test de Escala de Estrés Percibido (EPS-14) tanto en el grupo control como el experimental muestran lo siguiente respectivamente:

El pre test. según la Escala de Estrés Percibido, del grupo experimental ubica a los participantes (11) en un puntaje que oscila entre los 21 puntos a 29 puntos, esto los ubica en una categoría promedio de estrés, por lo tanto, el estrés se encuentra presente.

Los resultados de EPS-14 nos muestran que tanto en el grupo experimental, como en el grupo control que los resultados son mayores a veinte puntos, lo que los ubica en un nivel promedio.

Concluyendo de la tabla 10, nos demuestra que el estrés se encuentra presente y que por lo tanto está afectando al colaborador.

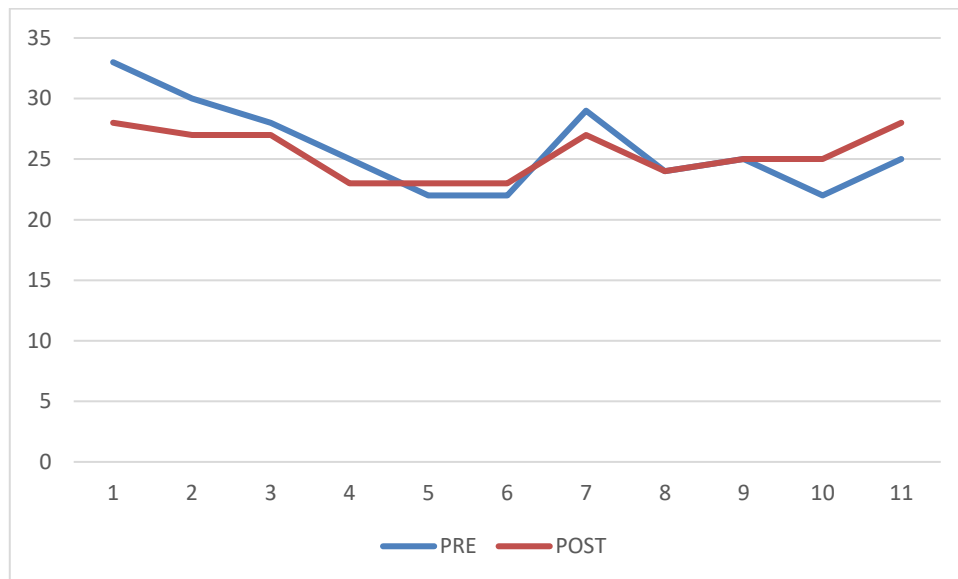


Luego del programa de intervención que se diseñó y aplicó al grupo experimental se puede apreciar los siguientes resultados:

Para observar de manera más detallada la varianza se graficará en conjunto tanto del grupo control, como del grupo experimental respectivamente:

Gráfico 5:

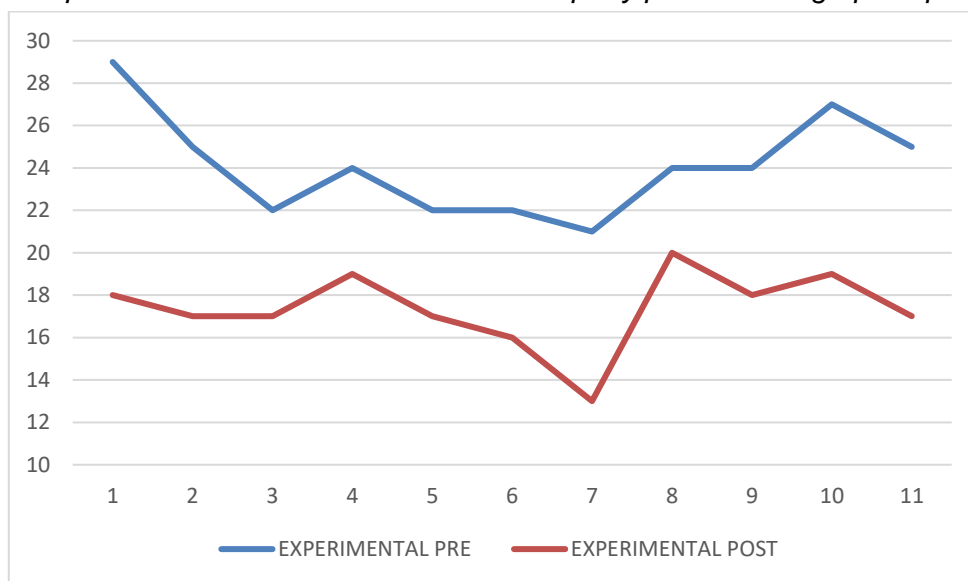
*Comparativa de Resultados individuales del pre y post test del grupo control*



Los resultados de la comparación entre el pre y el post test demuestran una ligera varianza no significativa de la percepción de estrés; ya que, todos los colaboradores aún se encuentran en el mismo rango de estrés.

Gráfico 5:

*Comparativa de resultados individuales del pre y post test del grupo experimental*



Se puede apreciar que el programa logró una disminución de los resultados del test en un 100%; sin embargo, solo un 73% logró disminuir de categoría en la que el estrés es un nivel bajo y poco influyente.

Los resultados del grupo experimental demuestran una variación luego de la intervención.

Tabla 13:

*Diferencias de medias entre el pre y post test del Grupo Experimental*

	<b>Exp. Pre</b>	<b>Exp Post</b>
<b>Media</b>	24.0909	17.3636

Los resultados obtenidos demuestran una varianza en la media del pre y el post test del grupo experimental disminuyendo del nivel promedio al nivel bajo obteniendo una variación de 6.7273 puntos.

Para corroborar el supuesto de normalidad se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk debido al tamaño de la muestra.

Tabla 14:

*Prueba de Normalidad Grupo Experimental*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PRE	,173	11	,200*	,923	11	,340
POST	,241	11	,075	,901	11	,191

Tomamos en cuenta Shapiro-Wilk fijándonos en el nivel de significancia que son mayores que  $\alpha=0.05$ . Lo cual nos ayuda a saber que los datos se comportan normalmente.

Tabla 15:

*Procesamiento de los casos de la variable estrés del grupo experimental*

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
PRE	11	100,0%	0	,0%	11	100,0%
POST	11	100,0%	0	,0%	11	100,0%

*La tabla nos confirma que todos los instrumentos aplicados fueron completados y admitidos en el estudio.*

Tabla 16:

*Prueba de muestras relacionadas*

		Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	PRE - POST	6,727	2,054	,619	5,347	8,107	10,864	10	,000

Una vez realizada la prueba T de Student para determinar la variación y efectividad de la intervención nos fijamos en la significancia que es de 0. De esta forma nos demuestra que la intervención ayudó a reducir los niveles de estrés laboral significativamente. Cabe resaltar que el margen de error es de 0,5.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

Con respecto a los resultados obtenidos de la aplicación del pre test tanto en el grupo control como en el grupo experimental, los colaboradores obtuvieron diversos puntajes ubicados, la gran mayoría de ellos, en un nivel promedio de estrés. Sin embargo, luego de la aplicación del programa de estrés laboral y en conclusión del post test, se observó una variación de 7.5 en el puntaje de la media de los colaboradores del grupo experimental; mientras que en lo que respecta al grupo control, este evidenció también una ligera variación no significativa en sus puntajes debido a factores o razones desconocidas; no obstante, esta variación de puntajes no determinó una variación de categoría de estrés. Además, gracias al grado de significancia de 0,00 mediante la t de Student, nos confirma nuestra hipótesis que un programa de intervención frente al estrés laboral ayuda a reducir los niveles de este. Cabe resaltar que la confiabilidad de los resultados obtenidos mediante el procesamiento de datos fue realizada al 95%.

La población determinada dentro del ámbito financiero demostró tener dificultades para manejar el estrés siendo la principal causa lo que ellos -los trabajadores- creen con respecto al estrés. Asimismo, la investigación también permitió determinar que la estructura organizacional, así como los beneficios laborales no representan una amenaza significativa con respecto a los niveles de estrés laboral.

En general, esta investigación abarcó desde el diagnóstico, el pre test, la aplicación del programa y el post test. Es así que se concuerda con la propuesta de Velasco (2016), quien nos menciona sobre el diseño de un plan de intervención frente al estrés laboral, nos propone comenzar mediante un diagnóstico de necesidades el cual nos va a permitir a no generalizar la forma de intervenir. Además, nos propone trabajar a nivel de pensamiento, conducta, emoción y perspectivas para de esta forma ser menos susceptibles al estrés. Es por

ello que el programa aplicado se basó en un primer diagnóstico con respecto a lo que la organización aportaba y ellos también con respecto al estrés laboral.

Los estudios realizados por Mamani (2016) y Araujo (2016), ambos en entidades financieras, corroboran esta investigación, ya que coinciden con los niveles de estrés presentados, así como la influencia de este -el estrés- en el trabajo. De esta forma nos presenta al estrés como un factor que puede afectar la realización personal en el ámbito laboral. Además, la sobrecarga de trabajo y el contacto con la gente (atención al cliente) fueron tomados en cuenta como factores que impulsaron el estrés.

De acuerdo con el trabajo y los estudios de la psicóloga Kelly McGonigal (2019) en su libro *“The Upside of Stress”* nos menciona cómo el simple hecho de creer que el estrés es perjudicial para nuestra salud predispone a nuestro cuerpo a convertir al estrés como un enemigo en vez de un aliado para enfrentar situaciones. Apoyándonos de la investigación realizada en la Universidad de Wisconsin en los Estados Unidos por Keller, et al. (2012) involucró a 30000 adultos americanos durante 8 años (investigación de tipo longitudinal) y relacionó el nivel de estrés experimentado con la idea de si estaban de acuerdo con que el estrés era perjudicial. La investigación dio como resultado que el riesgo de muerte aumentó un 43% en personas con un nivel alto de estrés, pero esto solo se cumplió en personas que creyeron que el estrés era perjudicial para su salud. La presente investigación se basó en el conocimiento de dichas investigaciones y el aporte de la psicóloga McGonigal con la finalidad de poder no solo centrarnos en cómo afrontar el estrés o cómo manejarlo; sino también para sacar provecho al estrés y que se convierta en un motor de trabajo para poder manejar situaciones que lo requieran. Es decir, en vez de convertir al estrés en un enemigo, convertirlo en una “herramienta” para utilizarlo en situaciones difíciles.

Los estudios sobre estrés y las técnicas aplicadas avalan la metodología utilizada; Arévalo y Padilla (2015) realizaron una investigación en la que determinaron que las técnicas



como la visualización, relajación progresiva y respiración profunda son entre un 82% a 95% eficaces para tratar síntomas físicos de estrés siendo la más adecuada la respiración profunda (95%). Estas técnicas fueron incluidas en el programa de estrés laboral. Por otro lado, también se tomó en cuenta el aprendizaje significativo para poder realizar las sesiones del programa incluyendo la autoevaluación y la coevaluación, ya que Rodríguez (2011) nos dice que el aprendizaje significativo favorece la adquisición de nuevos conocimientos estimulando el interés de los participantes ya que centran su atención en el trabajo y en lo que aprenden.

Con respecto a las investigaciones realizadas por la Asociación Americana de Psicología (2007) debido a la población utilizada se puede afirmar también que adultos jóvenes presentan estrés; sin embargo, debido a la metodología utilizada para el desarrollo del programa, así como la base teórica no se puede decir que los participantes carecían de estrategias de afrontamiento.

Finalmente, Goicochea (2016) y Espinoza (2017) nos demuestran cómo el estrés tiene efectos en el desempeño laboral y el *engagement* de los colaboradores. Si bien es cierto, esta tesis no tiene como finalidad medir el grado de implicancia del estrés laboral, se puede resaltar que según Starvroula (2004) nos recalca que el estrés laboral no es solo una preocupación, sino que es uno de los principales problemas de salud para los trabajadores y también para el funcionamiento de las empresas en las que se desempeñan. Por consiguiente, resulta importante destacar que se coincide en la implicancia del estrés laboral para la vida del colaborador.

A diferencia de las investigaciones tomadas como antecedentes, muy pocas hablan de la praxis de un programa de un estrés laboral sobre todo enfocadas a nivel de pensamiento y actitud, no obstante, nos demuestran una realidad en la que el estrés se encuentra en aumento y afectando a los trabajadores en su productividad, motivación y satisfacción

laboral. Si bien es cierto se coincide con aspectos como la importancia de elaborar un plan frente al estrés laboral debido a que influye en el desempeño y el funcionamiento dentro de la empresa, la diferencia radica en el método de abordaje que se aplicó. Ya que muchos de ellos como Velasco (2016) y Arrogante (2016) proponen un abordaje más cognitivo acompañado de estrategias de afrontamiento; por el contrario, el 50% de este programa está basado en técnicas de la terapia centrada en soluciones como: el uso de escalas, destacar lo positivo y lo que sirve, así como también en la construcción del aprendizaje de manera colaborativa. Asimismo, el programa va orientado a no solo reducir el estrés laboral o aprender cómo hacerlo, sino también a cambiar la perspectiva que se tiene del estrés. Por consiguiente, las técnicas aplicadas no sólo estaban orientadas a aprender a reducir el estrés o los síntomas de estrés, sino también a comprenderlo y sacarle provecho. Las técnicas de respiración y visualización aplicadas fueron incluidas en el programa debido al tipo de trabajo, a la cantidad de horas que permanecen sentados y por su practicidad; de esta forma ayudan al trabajador a sentirse más relajado y de mejor humor para afrontar situaciones estresantes. Por otro lado, las técnicas centradas en soluciones y el aprendizaje significativo va orientado a que los participantes busquen excepciones, reconozcan sus recursos y se apoyen entre sí para lograr no solo un manejo del estrés individual sino también colectivo, basados también en la teoría del apoyo social. Finalmente, desde una visión más cognitivo conductual es que se procedió a incentivar un cambio de perspectiva con respecto al estrés, a lo que se cree de él y a cómo enfrentarlo apoyados en la teoría de la psicóloga Kelly McGonigal.

Las limitaciones encontradas en la presente investigación son referidas a los horarios variables por parte de los colaboradores lo que dificultó la programación de las sesiones, así como en la recolección de evidencia ya que no se sentían cómodos los colaboradores con ello. Por otro lado, el grupo fue constante y muy colaborativo con las actividades propuestas

y los temas desarrollados, ya que los consideraban de suma importancia para su desarrollo profesional y personal. Cabe resaltar que los colaboradores participantes se encuentran en un rango de edad con mayor susceptibilidad al estrés y el tipo de trabajo que realizan es un factor más; sin embargo, las condiciones laborales (en su mayoría) apoyan a que el colaborador se sienta más estable en su trabajo y sienta un respaldo por parte de la empresa en su formación y crecimiento, así como en el balance entre lo familiar y la vida cotidiana. De esta forma es que no se encontró cifras significativas que apunten que el estrés era originado por algún déficit en cuanto a clima laboral (factores organizacionales) o que la motivación laboral se encuentre significativamente afectada; sin embargo, se sabe que el estrés en las organizaciones muchas veces afecta a la estructura y al desempeño de estas, Cruz y Taubert (2014) nos hacen énfasis en cómo el estrés está relacionado al desempeño organizacional, ya que se refleja en presión para la productividad, indisponibilidad de entretenimiento, relación abusiva entre supervisor y sub ordinado, falta de control de las tareas y ciclos de trabajo-descanso incoherentes.

Por otro lado, un punto a tomar en consideración y que es un factor diferencial con otro rubro o tipo de trabajo es su horario, ya que el día libre es rotativo y se trabaja de lunes a domingo, como mencionó Cruz y Taubert (2014) “el ciclo de trabajo-descanso”. Es importante tomar en cuenta también en cuanto a los resultados obtenidos en el programa, que la mayor parte de los colaboradores tienen una carga familiar (esposa/o y/o hijos/as), lo cual representa un factor estresante al desempeñarse y querer mantener el trabajo.

Es importante saber que las diferencias individuales también influyen en la investigación que se realizó. Según Sandín (2003), las influencias sobre el estrés no se limitan necesariamente al sexo, edad, si no también incluye los estilo de hábito como fumar, ejercicio, alimentación, etc. Esto puede hacer que las consecuencias del estrés varíen o se intensifiquen. Por lo tanto, ¿cómo nos damos cuenta que un colaborador está estresado? Si

bien es cierto hay indicadores generales, cada persona demuestra el estrés de forma diferente, así como en cierto grado. Los colaboradores que participaron en la investigación reflejaban el estrés en conductas como desmotivación (debido al trabajo rutinario), irritabilidad (debido a la cantidad de reclamos y la sobrecarga de trabajo), baja proactividad (falta de iniciativa para mantener su trabajo sin supervisión) y preocupaciones excesivas por las metas de trabajo, así como en el propio estrés que sienten. En líneas generales, el perfil de un trabajador del rubro financiero prepara a la persona a enfrentarse frente a situaciones que generen frustración, estrés y a la sobrecarga de trabajo; sin embargo, no todos tienen la misma tolerancia al estrés. El grupo que se tomó en cuenta en la investigación fue favorable; ya que, fue un grupo bastante homogéneo, no solo en cuanto a resultados, sino también con respecto a lo que conocían con respecto al estrés (técnicas de afrontamiento) y los factores estresantes que estaban influyendo en ellos, ya sea por experiencias previas de ellos o por capacitaciones por parte de la empresa. Es así que, si las condiciones varían o el rubro de los trabajadores es diferente al elegido para esta investigación, por ende, el perfil; puede que los resultados no sean los mismos obtenidos.

Por último, esta investigación genera un aporte práctico que se apertura a posibles mejoras y adaptaciones a diversos ámbitos organizacionales específicamente en el tema de intervención ante riesgos psicosociales. Asimismo, también genera un aporte significativo a la empresa en la que se realizó ya que promueve la aplicación, desarrollo y mejora continua con el fin de poder beneficiar a sus colaboradores y a la empresa en sí.

## 4.2 Conclusiones

- La investigación demostró que la aplicación de un programa de estrés laboral ayuda a reducir eficazmente los niveles de estrés de los colaboradores del rubro financiero. Esto se ve reflejado en que, el programa ayudó a los colaboradores disminuyendo los niveles de estrés, ya que luego de la aplicación del post test y realizando la comparación con el pre test se determinó una variación concretamente de 6.7 puntos en la media, mientras que en el grupo control los niveles de estrés no variaron significativamente.
- El diagnóstico de los colaboradores demostró que presentaban, al comienzo de la investigación, un nivel promedio – alto de estrés en donde el 95% de ellos referían que el estrés no es causado necesariamente por las condiciones laborales sino por la capacidad que creen que tienen para enfrentar situaciones y sobre la perspectiva que tienen con respecto a las situaciones estresantes y al estrés en sí.
- El programa fue diseñado de acuerdo con las necesidades de los colaboradores y a lo que ellos querían lograr con respecto al estrés. Asimismo, el programa en mención fue aplicado teniendo una duración de seis sesiones en el cual fue partícipe activo el grupo experimental.
- La investigación dio como resultado en comparativa una disminución significativa de los niveles de estrés en el grupo experimental después de la aplicación y el desarrollo del programa frente al estrés laboral, mientras que el grupo control mantuvo un nivel constante de estrés sin cambios significativos, lo que significa que no tuvieron -el grupo control- algún tipo de mejoría con respecto al estrés laboral.

## REFERENCIAS

- ✓ Aguado, J., Batiz, A., Quintana, S. (2013). El Estrés en Personal Sanitario Hospitalario. *Med Segur Trab*, 59 (231), 259-275.
- ✓ American Psychological Association. (2014). Stress in America. Recuperado de <http://www.apa.org/news/press/releases/stress/2014/stress-report.pdf>
- ✓ Amutio, A. (2004). Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a nivel individual/grupal. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 20(1), 77-93.
- ✓ Araujo, E. (2016). El estrés laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del área comercial de financiera confianza – agencia Cajamarca, 2016 (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9882?show=full>
- ✓ Arévalo, D. y Padilla, C. (2015). Eficacia de diferentes técnicas para reducir el estrés: estudio en docentes de Guayaquil que cursan un doctorado. *Revista Internacional de Administración*, 1(1), 53-79.
- ✓ Arrogante, O (2016). Estrategias de afrontamiento del estrés laboral en enfermería. Recuperado de <https://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/81011/estrategias-de-afrontamiento-al-estres-laboral-en-enfermeria/>
- ✓ Banco de la Nación del Perú (2020). Manual de Organización y Funciones. Recuperado de <https://www.bn.com.pe/nosotros/mof/gerencia-operaciones.pdf>

- ✓ Banda, M. y Santamaria, C. (2014). Propuesta para gestionar el Estrés Laboral en los Trabajadores de Tiendas EFE S.A. de la Agencia Luis Gonzales en la Ciudad de Chiclayo en el periodo 2013-2014 (Tesis de licenciatura). Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/71999614.pdf>
- ✓ Bellou, V. (2010). Organizational Culture as a predictor of job satisfaction: the role of gender and age. *The Career Development International*, 15(1), 4-19.
- ✓ Cáceres, V. (2016). Relación del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de Clínica Santa Ana, Cajamarca 2016 (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9884>
- ✓ Cano, A. (2002). La Naturaleza del Estrés. Recuperado el 16 de abril de 2010, de [http://www.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/index.htm](http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm)
- ✓ Campbell, D.T. (1988). Methodology and epistemology for social science: Selected papers. Chicago, IL: University of Chicago Press.
- ✓ Campos, M. A. (2006). Causas y efectos del estrés laboral. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química. Recuperado de <http://ri.ues.edu.sv/16000/1/14101789.pdf>
- ✓ Casalnova, B. & Di Martino V. (1994). Por la Prevención del Estrés en el trabajo. Las estrategias de la OIT. Salud y Trabajo.
- ✓ Cedillo, L., Jettinghoff, K. y Houtman I. (2008) Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. *Institute of Work, Health & Organizations*. Disponible en: [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650\\_spa.pdf?ua=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf?ua=1)

- ✓ Chipana, M. (2016). Nivel de estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeras de un hospital del MINSA de Chanchamayo, 2016 (Tesis de especialización). Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/7085/Chipana\\_chm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/7085/Chipana_chm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- ✓ Comisión Europea (2000). Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo. Recuperado de: [https://webs.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/informes/Informe%20europeo%20Estres%20Laboral.pdf](https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/informes/Informe%20europeo%20Estres%20Laboral.pdf)
- ✓ Cox, T., Griffiths, A. y Leka, S. (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para los empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Ginebra: *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado de <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42756>
- ✓ Cruz, M. y Taubert, F.(2014). Efectos de la gimnástica laboral compensatoria en la reducción del estrés ocupacional y dolor osteomuscular. *Revista Latinoamericana de Enfermagem*, 22(4) 629-636. Recuperado de [https://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n4/es\\_0104-1169-rlae-22-04-00629.pdf](https://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n4/es_0104-1169-rlae-22-04-00629.pdf)
- ✓ Diario El Comercio (23 de diciembre de 2019). Indecopi: estas son las entidades del sector financiero con más reclamos. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/indecopi-presento-lista-de-las-entidades-bancarias-con-mas-denuncias-noticia/>



- ✓ Diario La República (6 de julio de 2017). Estrés laboral es el principal problema que afecta a los trabajadores. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/892945-estres-laboral-es-el-principal-problema-que-afecta-trabajadores>
- ✓ Espinoza, O. (2017). El estrés laboral y el engagement en los colaboradores del Banco de la Nación Trujillo, 2017 (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11511?show=full>
- ✓ Floria, P. (2013). Control del estrés laboral. Madrid: Fundación Confemental
- ✓ Freire-Garabal, M. (10 de agosto de 2011). El estrés amenaza la salud de uno de cada cinco trabajadores. *Diario La Voz de Galicia*. Recuperado de [https://www.lavozdeg Galicia.es/noticia/santiago/2011/08/10/estres-amenaza-salud-cinco-trabajadores/0003\\_201108S10C3991.htm](https://www.lavozdeg Galicia.es/noticia/santiago/2011/08/10/estres-amenaza-salud-cinco-trabajadores/0003_201108S10C3991.htm)
- ✓ Gerónimo, G. (2014). Programa para manejar el estrés en trabajadores de la CFE, División Sureste – Zanatepec OAX. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Sotavento, México.
- ✓ Gil-Lacruz, M. (2007). Psicología social y bienestar. Zaragoza: Prensas Universitarias
- ✓ Goicochea, L. (2016). El Estrés Laboral y su relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Kiara del Distrito El Porvenir – Año 2016 (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <https://docplayer.es/94229029-Facultad-de-ciencias-empresariales.html>
- ✓ Goolsby, J. R. (1992). A Theory of Role Stress in Boundary Spanning Positions of Marketing Organizations. *Journal of the Academy of Marketing Science*, (vol. 20), 155-164.
- ✓ Gordon, J. (1997). Comportamiento organizacional. (5ª Ed.). México: Prentice Hall

- ✓ Guzmán, J. & Reyes, M. (2018). Adaptación de la Escala de Percepción Global de Estrés en estudiantes universitarios peruanos. *Revista de Psicología*, 36(2),719-750. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/psico/v36n2/a13v36n2.pdf>
- ✓ Labrador, F. (1996) El Estrés: nuevas técnicas para su control. Madrid.
- ✓ Mamani, L. (2017). El Estrés Laboral en la Productividad de los Trabajadores del Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank Juliaca, periodo 2016 (Tesis de Licenciatura). Recuperado de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6902/Quispe\\_Mamani\\_Liliana\\_Carla.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6902/Quispe_Mamani_Liliana_Carla.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- ✓ Mora H. (2008). El estrés. Manual para el escolta privado. pp. 157. San Vicente, España: Editorial Club Universitario.
- ✓ Newstrom, J. (2011). Comportamiento Humano en el Trabajo (*13th Ed*) (*2da español*). México: McGraw-Hill.
- ✓ Núñez, C. & Pérez, L. (2018). Aplicación de un plan preventivo para reducir el estrés laboral en trabajadores del área de servicios comerciales en una empresa del sector eléctrico. Arequipa. 2018. (Tesis de Licenciatura). Universidad Tecnológica del Perú, Perú.
- ✓ OIT. (2016). Sitio web de la Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de <http://www.ilo.org/safework/events/safeday/lang--es/index.htm>
- ✓ OMS. (2010). Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Recuperado de [https://www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.pdf](https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf)

- ✓ OPS (s.f.). Salud de los Trabajadores: Respuestas – Preguntas frecuentes.  
Recuperado de  
[https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1527:workers-health-resources&Itemid=1349&limitstart=2&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1527:workers-health-resources&Itemid=1349&limitstart=2&lang=es)
- ✓ Orlandini, A. (2012). El estrés: Qué es y cómo evitarlo. México: Fondo de cultura y economía.
- ✓ Peterson, M. (2004). What men and women value at work: implications for workplace health. *Gender Medicine*, 1(2), 106-124.
- ✓ Pieró, J. & Salvador, A. (1993). Control del Estrés Laboral. Madrid: Eudema
- ✓ Quintana, S., Bátiz, A. & Aguado, J. (2013). Revisión: el estrés personal sanitario hospitalario; estado actual. *Medicina y Seguridad del Trabajo*. 259-275. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v59n231/revision1.pdf>
- ✓ Robbins, S. (2017). Comportamiento Organizacional (17th Ed). México: Pearson Educación.
- ✓ Rodríguez, C. y Salirrosas, E. (2015). Estrés Laboral y Desempeño de los Asesores de Banca por Teléfono del Banco de Crédito del Perú, Distrito de La Esperanza – Año 2015 (Tesis de Licenciatura). Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas\\_Elmer\\_Estres\\_laboral\\_Desempe%  
c3%b1o\\_Asesores\\_Banca.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_laboral_Desempe%c3%b1o_Asesores_Banca.pdf)
- ✓ Rodríguez, L. (2011). La teoría del aprendizaje significativo: una revisión aplicable a la escuela actual. *Revista Electrónica de Investigación e Innovación Educativa y Socioeducativa*, 3(1), 29-50. Recuperado de

- ✓ Ruiz, I. y Vega, K. (2016). Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de una Empresa de Ventas y Servicios Industriales. (Tesis de Licenciatura). Lima: Perú.
- ✓ Sandín, B. (2003). El Estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *International Journey of Clinical and Health Psychology*, 1(vol.3) 141-157.
- ✓ Sarger, J. K. y Willson, H. (1995). Clarificación de meaning of job stress in the context of Sales Force Research. *The Journal of Personal Selling & Sales Management*, (vol 15) 51-64.
- ✓ SEAS (2016). Preguntas Frecuentes sobre el Estrés Laboral. *Ansiedad y Estrés*, (vol.22).
- ✓ Selye, H. (1926). *The stress of life*. Nueva York: McGraw-Hill.
- ✓ Suárez, A. (2013). Adaptación de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Revista PsiqueMag*, 2(1), 33-50.
- ✓ Undurraga, C. (2011). *Psicología del adulto; de la conquista del mundo a la conquista de sí mismo*. Santiago: Universidad de Chile
- ✓ Velasco, M. (2016). Diseño de un programa de prevención del estrés laboral para asesores comerciales (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/6391/4/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20PROGRAMA%20DE%20ESTR%C3%89S%20LABORA%20EN%20ASESORES%20COMERCIALES.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO 1: FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo ..... Identificado con DNI .....  
he sido informado y acepto participar en el programa de intervención denominado:  
“Programa de Estrés Laboral”, el cual consistirá en 6 sesiones prácticas aplicadas de  
forma continua, así como la aplicación de los instrumentos de evaluación que se  
requieran. De esta forma doy mi consentimiento voluntario.

---

FIRMA

ANEXO 2: ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT/OMS

**Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS**

En esta página proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de Estrés Laboral. Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa. Marque con una X su elección según los siguientes criterios:

1. si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2. si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3. si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

No	Condición	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

ANEXO 3: PRE Y POST TEST – ESCALA DE ESTRÉS PERCIBIDO

Marca con una "X" en el casillero aquella opción que exprese mejor tu situación actual, teniendo en cuenta el último mes. Para cada pregunta coloca solo una opción.					
	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	Frecuentemente	Casi siempre
1. En el último mes ¿Cuán seguido has estado molesto por que algo pasó de forma inesperada?					
2. En el último mes ¿Cuán seguido te has sentido incapaz de controlar hechos importantes en tu vida?					
3. En el último mes ¿Cuán seguido te has sentido continuamente tenso?					
4. En el último mes ¿Cuán seguido te sentiste seguro de tus habilidades para manejar tus problemas personales?					
5. En el último mes ¿Cuán seguido has sentido que has afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en tu vida?					
6. En el último mes ¿Cuán seguido confiaste en tu capacidad para manejar tus problemas personales?					
7. En el último mes ¿Cuán seguido sentiste que las cosas te estaban resultando como tú querías?					
8. En el último mes ¿Cuán seguido te diste cuenta que no podías hacer todas las cosas que debías hacer?					
9. En el último mes ¿Cuán seguido has podido controlar las dificultades de tu vida?					
10. En el último mes ¿Cuán seguido has sentido que tienes el control de todo?					
11. En el último mes ¿Cuán seguido te has sentido molesto por situaciones que estaban fuera de tu control?					
12. En el último mes ¿Cuán seguido pudiste controlar la manera en que utilizaste el tiempo?					
13. En el último mes ¿Cuán seguido sentiste que los problemas se te habían acumulado?					

ANEXO 4: JUICIO DE EXPERTOS DEL PROGRAMA – JURADO 1

JUICIO DE EXPERTOS

Estimado/Estimada especialista, se le pide su gentil colaboración para calificar, luego de un análisis, las sesiones que se le presentarán así como valorar que las actividades a realizar guarden relación con el objetivo presentado en la sesión y el programa en general titulado: Programa de Estrés Laboral – Convirtiendo al Estrés en mi Amigo. Por favor, marcar con una aspa según su apreciación entre las alternativas: Válido, Regular, Inválido; y finalmente si desea puede dejar alguna observación para poder mejorar el programa. Gracias por su colaboración.

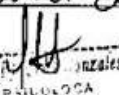
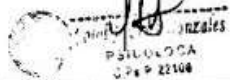
Sesión	Objetivo	Actividades	Válido	Regular	Inválido	Observaciones
N°1: Una mirada clásica al estrés laboral	Conocer aspectos básicos del estrés laboral desde una visión tradicional	Presentación de los participantes.	✓			
		Lluvia de ideas: los participantes comentan qué entienden por estrés				
		Presentación y reforzamiento del tema				
		Trabajo grupal: los participantes comparten experiencias laborales en los que hayan experimentado estrés mediante el role playing. Sus compañeros apuntan las características y el contexto en el que se dan estas situaciones estresantes.				
N°2: Una mirada motivada del estrés	Conocer una visión positiva del estrés	Preguntas acerca de su experiencia con el estrés en su periodo de trabajo, utilización de preguntas de escala. Exploración de las respuestas en búsqueda de excepciones (en la que alguna vez el estrés les ayudó en vez de afectarlos)	✓			
		Sustentación de la visión positiva del estrés (video). Comentarios del video.				
		Trabajo en grupo: los participantes realizan un cuadro comparativo entre el estrés desde una visión tradicional y una visión positiva del estrés y lo explican				
N°3: Reconociendo el estrés	Aprender a identificar el estrés	Trabajo individual: los participantes comparten experiencias laborales en los que hayan experimentado estrés y comentan cómo que les permitió darse cuenta de que se encontraban ante un caso de estrés laboral. Se explora mediante preguntas direccionadas.	✓			
		Explicación del tema: ¿cómo sé que es estrés? ¿Cómo lo diferencio de la ansiedad, depresión, burnout, etc.?				
		Trabajo en equipo los participantes analizan casos en base al tema.				



<p>N°4 El Estrés en mi Trabajo</p>	<p>Identifican do factores de estrés en el ambiente laboral</p>	<p>Trabajo Individual: los participantes comparten experiencias laborales identificando factores que pueden originar estrés.</p> <p>Exposición del tema: factores estresantes y consecuencias del estrés. ¿Qué siente mi cuerpo cuando estoy estresado y por qué?</p> <p>Trabajo Grupal: mediante el role playing, los trabajadores reviven casos de estrés que les ocurrieron, así como sus reacciones ante estas situaciones identificando los estresores y las consecuencias.</p>	<p>✓</p>			
<p>N°5: Sé Cómo Afrontar el Estrés</p>	<p>Descubrir estrategias de afrontamiento al estrés</p>	<p>Lluvia de ideas: los participantes comparten experiencias laborales en las que hayan experimentado estrés y comentan cómo manejaron esas situaciones</p> <p>Trabajo grupal: los participantes comparten sus estrategias en grupo y elaboran juntos métodos para enfrentar el estrés.</p> <p>Explicación de estrategias de afrontamiento.</p> <p>Explicación del tema ¿Es necesario combatir el estrés?</p> <p>Reflexiones de los participantes</p>	<p>✓</p>			
<p>N°6: Me tomo mi tiempo</p>	<p>Poner en práctica técnicas de relajación</p>	<p>Introducción de las técnicas de relajación</p> <p>Incorporación de las pausas activas como una rutina laboral.</p> <p>Ejercicios prácticos de algunas técnicas de relajación explicadas</p>	<p>✓</p>			

Evaluador(a): Coral J. Ortiz Gonzales Colegiatura: 22106

Area de Especialización: P. Salud Ocupacional

  
  
 Firma

ANEXO 5: JUICIO DE EXPERTOS DEL PROGRAMA – JURADO 2

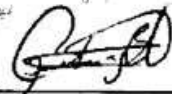
**JUICIO DE EXPERTOS**

Estimado/Estimada especialista, se le pide su gentil colaboración para calificar, luego de un análisis, las sesiones que se le presentarán así como valorar que las actividades a realizar guarden relación con el objetivo presentado en la sesión y el programa en general titulado: Programa de Estrés Laboral – Convirtiendo al Estrés en mi Amigo. Por favor, marcar con una aspa según su apreciación entre las alternativas: Válido, Regular, Inválido, y finalmente si desea puede dejar alguna observación para poder mejorar el programa. Gracias por su colaboración.

Sesión	Objetivo	Actividades	Válido	Regular	Inválido	Observaciones
N°1. Una mirada clásica al estrés laboral	Conocer aspectos básicos del estrés laboral desde una visión tradicional	<p>Presentación de los participantes</p> <p>Lluvia de ideas: los participantes comentan qué entienden por estrés</p> <p>Presentación y reforzamiento del tema</p> <p>Trabajo grupal: los participantes comparten experiencias laborales en los que hayan experimentado estrés mediante el <i>role playing</i>. Sus compañeros apuntan las características y el contexto en el que se dan estas situaciones estresantes.</p>	X			Se necesita hacer cierre de sesión.
N°2 Una mirada motivadora del estrés	Conocer una visión positiva del estrés	<p>Preguntas acerca de su experiencia con el estrés en su periodo de trabajo, utilización de preguntas de escala</p> <p>Exploración de las respuestas en búsqueda de excepciones (en la que alguna vez el estrés les ayudó en vez de afectarlos)</p> <p>Sustentación de la visión positiva del estrés (video). Comentarios del video.</p> <p>Trabajo en grupo: los participantes realizan un cuadro comparativo entre el estrés desde una visión tradicional y una visión positiva del estrés y lo explican</p>	X			Se necesita hacer cierre de sesión.
N°3: Reconociendo el estrés	Aprender a identificar el estrés	<p>Trabajo individual: los participantes comparten experiencias laborales en los que hayan experimentado estrés y comentan cómo que les permitió darse cuenta de que se encontraban ante un caso de estrés laboral. Se explora mediante preguntas direccionadas</p> <p>Explicación del tema: ¿cómo se que es estrés? ¿Cómo lo diferencio de la ansiedad, depresión, burnout, etc?</p>	X			Se necesita hacer cierre de sesión.

		Trabajo en equipo: los participantes analizan casos en base al tema.			
N°4: El Estrés en mi Trabajo	Identificando factores de estrés en el ambiente laboral	Trabajo individual: los participantes comparten experiencias laborales identificando factores que pueden originar estrés. Exposición del tema: factores estresantes y consecuencias del estrés. ¿Qué siente mi cuerpo cuando estoy estresado y por qué? Trabajo Grupal: mediante el <i>role playing</i> , los trabajadores reviven casos de estrés que les ocurrieron, así como sus reacciones ante estas situaciones identificando los estresores y las consecuencias.	X		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿A dónde se pretende llegar con la pregunta del por qué?</li> <li>- Se necesita hacer cierre de sesión.</li> </ul>
N°5: Sé Cómo Afrontar el Estrés	Descubriendo estrategias de afrontamiento al estrés	Lluvia de ideas: los participantes comparten experiencias laborales en las que hayan experimentado estrés y comentan cómo manejaron esas situaciones Trabajo grupal: los participantes comparten sus estrategias en grupo y elaboran juntos métodos para enfrentar el estrés. Explicación de estrategias de afrontamiento. Explicación del tema ¿Es necesario combatir el estrés? Reflexiones de los participantes	X		Se necesita hacer una mejor descripción del cierre de sesión.
N°6: Me tomo mi tiempo	Poner en práctica técnicas de relajación	Introducción de las técnicas de relajación Incorporación de las pausas activas como una rutina laboral. Ejercicios prácticos de algunas técnicas de relajación explicadas	X		Se necesita hacer una mejor descripción del cierre de sesión.

Evaluador(a): Erick Gino Briceño Angulo Colegiatura: 20465 Área de Especialización: RR.HH. Reclutamiento



Firma

ANEXO 6: JUICIO DE EXPERTOS DEL PROGRAMA – JURADO 3

JUICIO DE EXPERTOS

Estimado/Estimada especialista, se le pide su gentil colaboración para calificar, luego de un análisis, las sesiones que se le presentarán así como valorar que las actividades a realizar guarden relación con el objetivo presentado en la sesión y el programa en general titulado Programa de Estrés Laboral – Convirtiendo al Estrés en mi Amigo. Por favor, marcar con una aspa según su apreciación entre las alternativas: Válido, Regular, Inválido, y finalmente si desea puede dejar alguna observación para poder mejorar el programa. Gracias por su colaboración.

Sesión	Objetivo	Actividades	Válido	Regular	Inválido	Observaciones
N°1 Una mirada clásica al estrés laboral	Conocer aspectos básicos del estrés laboral desde una visión tradicional	Presentación de los participantes.	X			
		Lluvia de ideas: los participantes comentan qué entienden por estrés				
		Presentación y reforzamiento del tema				
		Trabajo grupal: los participantes comparten experiencias laborales en los que hayan experimentado estrés mediante el <i>role playing</i> . Sus compañeros apuntan las características y el contexto en el que se dan estas situaciones estresantes.				
N°2 Una mirada motivada del estrés	Conocer una visión positiva del estrés	Preguntas acerca de su experiencia con el estrés en su periodo de trabajo, utilización de preguntas de escala. Exploración de las respuestas en búsqueda de excepciones (en la que alguna vez el estrés les ayudó en vez de afectarlos)	X			
		Sustentación de la visión positiva del estrés (video). Comentarios del video.				
		Trabajo en grupo: los participantes realizan un cuadro comparativo entre el estrés desde una visión tradicional y una visión positiva del estrés y lo explican				
N°3 Reconociendo el estrés	Aprender a identificar el estrés	Trabajo individual: los participantes comparten experiencias laborales en los que hayan experimentado estrés y comentan cómo que les permitió darse cuenta de que se encontraban ante un caso de estrés laboral. Se explora mediante preguntas direccionadas.	X			
		Explicación del tema: ¿cómo sé que es estrés? ¿Cómo lo diferencio de la ansiedad, depresión, burnout, etc?				
		Trabajo en equipo: los participantes analizan casos en base al tema.				

N°4 El Estrés en mi Trabajo	Identifican do factores de estrés en el ambiente laboral	Trabajo individual: los participantes comparten experiencias laborales identificando factores que pueden originar estrés	X			
		Exposición del tema factores estresantes y consecuencias del estrés. ¿Qué siente mi cuerpo cuando estoy estresado y por qué?				
		Trabajo Grupal: mediante el <i>role playing</i> , los trabajadores reviven casos de estrés que les ocurrieron, así como sus reacciones ante estas situaciones identificando los estresores y las consecuencias.				
N°5. Sé Cómo Afrontar el Estrés	Descubrir estrategias de afrontamiento al estrés	Lluvia de ideas: los participantes comparten experiencias laborales en las que hayan experimentado estrés y comentan cómo manejaron esas situaciones	X			
		Trabajo grupal: los participantes comparten sus estrategias en grupo y elaboran juntos métodos para enfrentar el estrés.				
		Explicación de estrategias de afrontamiento				
		Explicación del tema ¿Es necesario combatir el estrés? Reflexiones de los participantes.				
N°6. Me tomo mi tiempo de relajación	Poner en práctica técnicas de relajación	Introducción de las técnicas de relajación	X			
		Incorporación de las pausas activas como una rutina laboral.				
		Ejercicios prácticos de algunas técnicas de relajación explicadas				

Evaluador(a): VICTORIA MARIA SEMINARIO GONZALEZ

Colegiatura: 35118

Área de Especialización: PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL



Firma