



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de **PSICOLOGÍA**.

“IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMA PARA LA REDUCCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA LEVERIS, LIMA 2025”

Trabajo de suficiencia profesional para optar al título profesional de:

Licenciada en Psicología.

Autores:

Adriana Lucia Meneses Cancino

Alessandra Lucero Lindo Damiano

Asesor:

Dra. Himelda Magaly Vilca Rojas

<https://orcid.org/0000-0002-5449-3045>

Lima - Perú

2025

Informe de Similitud






14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 13%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 8%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Dedicatoria

Quiero dedicar este trabajo a mis padres, quienes han sido mi fuente de apoyo incondicional a lo largo de este periodo lleno de desafíos y obstáculos. También a mis hermanas, que siempre supieron alegrarme en los malos momentos. A mi abuela, que fue como una madre para mí y que, desde el cielo, me motiva de manera constante para alcanzar mis sueños y metas. Además, quiero expresar mi profundo agradecimiento a mi compañera de tesis, Adriana, cuya invaluable ayuda y colaboración fueron fundamentales para el transcurso de mi carrera universitaria. Sin su apoyo, este logro no habría sido posible.

Alessandra Lucero Lindo Damiano

Dedico este trabajo a mis padres, María e Iván, quienes han sido mi más grande apoyo durante este periodo, motivándome a continuar, así por no darme por vencidos conmigo a pesar de los problemas que me encontraba atravesando. Ellos son una pieza fundamental en mis logros personales y profesionales. A mis hermanos y familiares presentes que me acompañaron durante todo el proceso, además de alentarme a seguir desarrollándome. Del mismo modo, quiero dedicar esto a mis amigos que estuvieron apoyándome en mi proceso de recuperación; y por último a mi compañera de tesis, Alessandra, quien me acompañó desde mi época de formación y estoy bastante contenta que la amistad perdurara, porque sin su apoyo este proyecto no sería posible.

Adriana Lucia Meneses Cancino

Agradecimiento

Agradecemos profundamente a Dios, por brindarnos la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para culminar esta etapa importante de mi formación profesional. Expresamos nuestro más sincero agradecimiento a nuestras familias, por su amor incondicional, apoyo constante y confianza en cada paso de mi camino académico. Agradecemos también a la empresa Leveris S.A.C., por brindarnos la oportunidad de integrarnos a su equipo y permitirnos desarrollar este proyecto en un entorno de aprendizaje, compromiso y crecimiento. De manera especial, extendemos nuestra gratitud a nuestra asesora de tesis, por su guía, orientación y paciencia durante el desarrollo de este trabajo, así como a los colaboradores participantes del programa, cuya disposición y compromiso hicieron posible la ejecución de esta intervención. Finalmente, agradecemos a todas las personas que, de una u otra manera, contribuyeron a la realización de este Trabajo de Suficiencia Profesional, siendo parte fundamental de la culminación de esta meta tan significativa en nuestra vida.

TABLA DE CONTENIDO

Índice de tablas.....	6
Índice de figuras.....	7
RESUMEN EJECUTIVO.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	13
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	21
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	39
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS.....	51

Índice de tablas

Tabla 1 Ficha Técnica de la Prueba Psicométrica de Estrés Laboral.....	24
Tabla 2 Matriz de las Sesiones de Programa para la Reducción de Estrés Laboral	28
Tabla 3 Nivel de Estrés Presentado Antes y Después del Programa en los Trabajadores	42
Tabla 4 Cálculo de la Media de Estrés.....	42

Índice de figuras

Figura 1 Logo Leveris S.A.C.....	9
Figura 2 Organigrama de la empresa Leveris S.A.C	11
Figura 3 Género de Usuarios Trabajadores Encuestados	39
Figura 4 Nivel Educativo de los Trabajadores Encuestados.....	40

RESUMEN EJECUTIVO

La experiencia profesional tuvo lugar en Leveris S.A.C., una consultora dinámica de recursos humanos, donde se abordó el problema de los altos niveles de estrés laboral percibido entre los colaboradores, resultado de la brecha entre las exigencias del puesto y las condiciones laborales. El proyecto consistió en el diseño e implementación de un programa de reducción del estrés laboral de enfoque psicoeducativo, utilizando técnicas de respiración, relajación y autocuidado; y midiendo su eficacia con la adaptación peruana del cuestionario de estrés laboral OIT-OMS de Takamura Saldaña, en un diseño pre y post intervención. Los resultados confirmaron la efectividad del programa al lograr la eliminación total de la categoría del estrés alto (reducción del 12.5% al 0.0%) y disminución significativa en el puntaje promedio general. En conclusión, la intervención validó la capacidad de gestión ética y competencia profesional para traducir el conocimiento teórico en estrategias prácticas que generan valor en la salud del trabajador, aunque subraya la necesidad de abordar las causas estructurales del estrés persistente.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Leveris S.A.C. es una empresa de consultoría, fundada en el 2015, la cual se especializa en proporcionar soluciones integrales y personalizadas para las necesidades de gestión de talento de sus clientes. Con un equipo altamente especializado en recursos humanos, la organización ofrece una amplia gama de servicios que abarcan reclutamiento y selección, evaluación de talento, desarrollo organizacional, gestión del desempeño y capacitación.

Además de estos servicios principales, Leveris S.A.C. desarrolla actividades de intermediación laboral, facilitando la conexión entre empresas y cubriendo puestos laborales con los profesionales que mejor se ajusten a sus necesidades. Mediante este servicio, se garantizan procesos de contratación más ágiles y eficientes, cumpliendo con los requerimientos del mercado laboral. Es así como la organización no solo brinda ayuda a otras corporaciones en la cobertura de vacantes críticas, sino también a los potenciales trabajadores a acceder a empleos formales y adecuados según sus competencias.

Figura 1

Logo Leveris S.A.C.



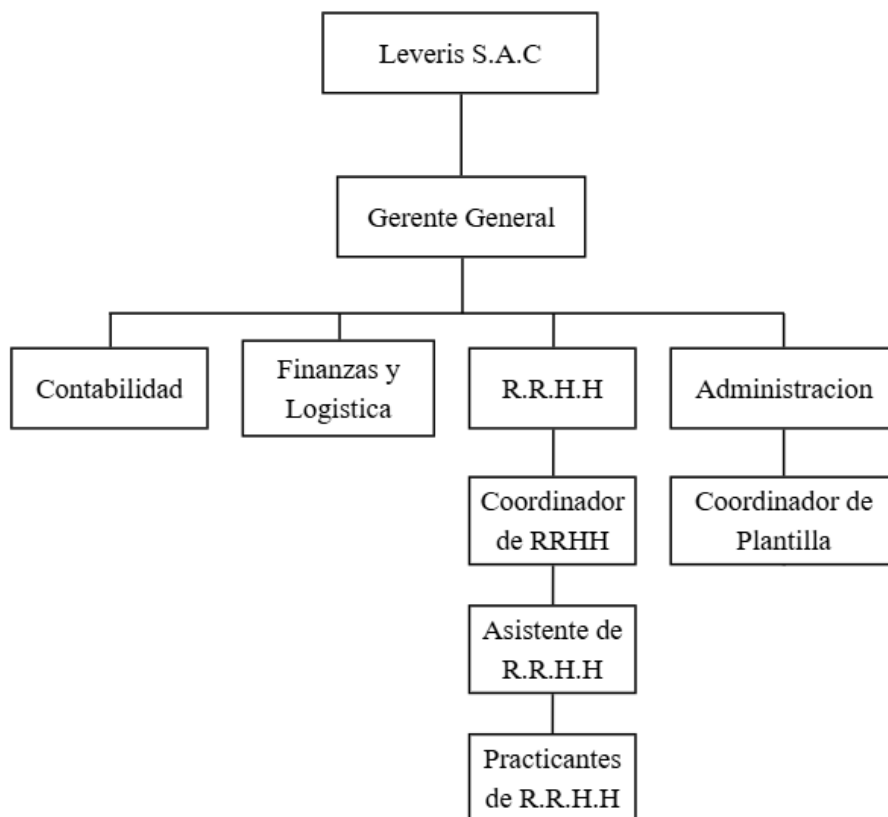
Nota. El logo de la empresa no ha sufrido modificaciones desde su creación.

En adición a esto, cabe mencionar que la misión de Leveris S.A.C. expresa el compromiso de la organización con la gestión del talento humano y el asesoramiento empresarial, orientándose a brindar un servicio integral, flexible y de calidad. Para ello, cuenta con una división especializada en selección y reclutamiento, intermediación laboral y evaluación de personal. Además, resalta su enfoque inclusivo, al promover la integración de personas con discapacidad y diversidad funcional dentro de las empresas clientes, reafirmando así su responsabilidad social y su apuesta por la equidad en el ámbito laboral.

Por su parte, la visión de la empresa se centra en consolidarse como un socio estratégico de diversas organizaciones dentro de los diferentes rubros, así como impactar en los servicios de recursos humanos donde predomine un enfoque de inclusión e igualdad de derechos para todas las personas. De igual manera, busca alcanzar un reconocimiento sostenido en el sector por la excelencia de sus servicios, tanto entre sus clientes como entre sus colaboradores, proyectándose como una empresa innovadora, comprometida y con un rol activo en la transformación del mercado laboral.

Figura 2

Organigrama de la empresa Leveris S.A.C



Nota. El organigrama sólo señala las áreas de la sede central, mas no de sus otras ramas.

El organigrama permite visualizar la estructura jerárquica y funcional con la que opera la empresa, evidenciando los niveles de autoridad y las áreas que la conforman. Actualmente, Leveris S.A.C. cuenta con ocho colaboradores distribuidos principalmente en áreas administrativas, lo que asegura una adecuada ejecución de los procesos de gestión.

Durante la experiencia desarrollada en el área de Reclutamiento y Selección de Leveris S.A.C., se realizó un análisis de la situación actual del entorno laboral de la empresa, en la cual se identificó una problemática creciente vinculada al estrés laboral, esto ocasionado el aumento de la carga laboral, la incorporación de nuevos clientes y la diversificación de funciones

asumidas por el personal. Este escenario no sólo ha influenciado en la calidad del servicio brindado, en el desenvolvimiento eficaz de los trabajadores y en la satisfacción de los clientes, sino también que ha impactado en la salud tanto emocional como física de ellos.

Ante esta situación, la implementación de un programa de manejo del estrés laboral se convierte en una estrategia clave que permitirá promover un ambiente de trabajo más saludable, fortalecer el compromiso organizacional y contribuir al desarrollo sostenible de la empresa. Asimismo, el presente trabajo adquiere relevancia tanto en el ámbito académico como en el profesional, al proponer una alternativa práctica y replicable para otras organizaciones que enfrentan retos similares en la gestión del bienestar laboral.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

El estrés laboral, en los últimos tiempos, ha sido un concepto bastante sonado dentro del contexto profesional, además de relacionarlo como un factor causal para otros problemas de salud que puedan ir surgiendo. Por lo tanto, en el presente capítulo contextualizamos un poco sobre los conceptos a abarcar en esta investigación, además de explorar otros casos similares en donde se realizó una intervención dentro de esta problemática.

Primero, definamos el estrés. En la actualidad, este objeto de estudio está bastante relacionado como factor contribuyente a diversas afecciones y enfermedades tanto físicos como mentales que padecen miles de personas a nivel mundial. Se le puede describir como un malestar subjetivo que altera emocional y físicamente el cuerpo, interfiriendo en el desempeño diario del individuo (Valdez et al, 2022). Paralelamente, la organización mundial de la salud (OMS, 2023) nos lo define como el estado de tensión y preocupación mental que se produce como respuesta ante estímulos que el individuo considera amenazantes, generando que se encuentre frente a una situación “difícil”. El grado de intensidad varía en cada persona, así como el impacto en el bienestar de la misma. En esta línea, se pueden distinguir dos principales fuentes productoras de estrés para una persona: por un lado, tenemos a los factores estresores provenientes a contextos externos en donde abarcamos el ambiente, familia, trabajo, estudios, etc; y por otro tenemos agentes de estrés producidos por el mismo individuo, en base a las características de su personalidad, forma de pensar y de los recursos que uno posee para hacer frente y solucionar problemas. Es por ello que se tiene que considerar que una misma situación o estímulo no es recibido y percibido como amenaza para todas las personas, por ende, no siempre se tiene la misma reacción. No obstante, cabe mencionar que el estrés no es enteramente negativo, sino que en cierta cantidad nos impulsa a adaptarnos y hacer frente a retos de manera óptima; sin

embargo, si no se tiene una buena tolerancia a este, el individuo al tratar de adaptarse puede producir una sobreestimulación que en consecuencia conlleva a una alta producción de hormonas del estrés (por ejemplo, la adrenalina y cortisol) y por ende causando desequilibrios metabólicos y orgánicos (Naranjo, 2009). Por último, hay que considerar que la presencia del estrés en la actualidad no necesariamente pueda depender de una misma causa, sino que puede haber factores interconectados que puedan estar afligiendo al individuo, pero entre los más conocidos podemos encontrar a los problemas económicos (deudas, falta de recursos o seguridad económica, etc), presiones académicas (calificaciones, proyectos finales, etc), dinámicas familiares e interpersonales (conflictos, malentendidos, convivencia, etc), cuestiones de salud física y/o mental, impactos de la tecnología en la vida diaria (expectativa de aprobación social por redes, dependencia del celular y redes, etc), como también a las demandas laborales (Rodríguez, 2024).

Ahora bien, cuando factores dentro de un contexto profesional generan estrés, esto se le cataloga como el conocido “estrés laboral”. Dentro del ámbito laboral, los trabajadores deben de realizar series de actividades propias de su puesto de trabajo, pero durante su horario laboral la persona puede encontrarse con diversas dificultades que le impiden su culminación lo cual trae como consecuencia un estado de estrés. Este tipo de estrés surge como respuesta ante las brechas existentes entre la capacidad y conocimientos que puede tener un individuo frente a los retos, demandas y problemas que se le exigen como parte de sus actividades laborales (OMS, citado por MINEDU, 2004). Siendo que, al estar también la frustración presente, esto toma consecuencias principalmente en el estado anímico de la persona. Una definición similar a este término, lo tiene la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), lo cual lo define como la respuesta física y emocional que tiene el empleado ante el reto que debe afrontar al haber un desequilibrio entre las capacidades y recursos que posee y las exigencias que se le piden, siendo

que éstas excedan o no corresponden a los conocimientos de la persona o no van de acorde con las expectativas de la cultura organizacional de la empresa a la cual pertenece. Es así como, si se mantiene este estado e interactúa con otros factores de riesgo, esto puede agravarse y dar pase a otras consecuencias. Asimismo, resalta que este problema no es específico de un trabajo, sino que se encuentra presente en todas las profesiones, pero que el grado de intensidad sí puede variar de los factores de riesgo psicosociales como la exigencia y número de actividades solicitadas.

Dentro del territorio nacional, el bienestar emocional relacionado con el contexto laboral se ha convertido en los últimos años en una situación crítica, visualizándose en un estudio del 2022 que el 72% de trabajadores peruanos se encontraban disconformes y exhaustos por sus condiciones laborales; además que, según lo reportado por el Ministerio de Salud, un año después se registraron más de 42 mil casos de estrés severo con relacionados con factores de riesgo como la sobrecarga laboral, exceso de horas, y maltrato psicológico que experimentado por un 20% de los trabajadores. Es así como a fin de poder explicar la presencia del estrés laboral, a continuación, se detallará concisamente los principales 4 modelos teóricos explicativos que se utilizan para describir las posibles causas de este problema. En primer lugar, tenemos al **modelo transaccional y de afrontamiento ante el estrés** expuesto por Lazarus y Folkman (1986). En este paradigma, describen que el estrés es el resultado de la evaluación subjetiva continua que realiza el individuo al contexto laboral que se encuentra y de los recursos de afrontamiento que dispone para poder adaptarse, además de la habilidad para poder aplicarlos de manera correcta. Para ello las categorías de recursos que proponen son la presencia de salud, creencias positivas (compromiso, esperanza), capacidad de resolución de problemas (toma de decisión), apoyo social y recursos materiales; siendo que la ausencia o existencia de estos, como

también de los factores contextuales, puedan ya sea facilitar o impedir su adaptación psicológica. Por otro lado, tenemos al **modelo teórico de conservación de recursos (TCOR)** propuesto por Stevan Hobfoll (1989), en el cual se expresa que el individuo en un contexto de trabajo tiene simultáneamente en consideración 2 tipos de recursos principales que le ayudan a alcanzar objetivos con un alto valor para ellos: los personales (valores, rasgos de personalidad, autoestima), y los ambientales (contexto del trabajo, autonomía, retroalimentación, recompensas, apoyo por parte de sus compañeros). Para esto, el autor nos indica que, al estar la persona en constante búsqueda de obtener, mantener y proteger dichos recursos, si esta considera que estos se ven amenazados o no ve el resultado esperado a pesar de haber invertido varios recursos en una situación, esto lo lleva a encontrarse en un estado de estrés que a su vez es un impacto emocional que los coloca en una postura más defensiva y vulnerable. En base a eso, también resalta que se debe tener en consideración 2 conceptos clave: por un lado a la *espiral de recursos*, el cual alude a que si un individuo no cuenta con los recursos necesarios para hacer frente a una situación estresante, esto los coloca en una situación más vulnerable y hasta afectar a sus otros recursos; y por otro lado está la *caravana de recursos*, el cual indica que la presencia de ciertos recursos puede contribuir a la construcción de otros nuevos, lo cual mejora la reacción ante un afrontamiento de situación amenazante y/o estresante, además de aumentar la posibilidad de resultados positivos y sensación bienestar (Martinez, 2022).

Siguiendo con lo anteriormente expuesto, encontramos también al **modelo de Demandas-Control del Trabajo (DCT)** expuesto en un inicio por Karasek (1979). Para poder explicar la presencia del estrés dentro del contexto laboral, detalla que se debe de tener conocimiento de 2 términos claves: las demandas psicológicas, que deriva de la condición del trabajo (tales como carga de trabajo, presión por cumplir expectativas del resultado, tiempo dado

para realizar la actividad, etc.), y el control, que es un recurso ligado a las determinación, capacidad de decisión y habilidades con las que cuenta el trabajador y utiliza frente a situaciones demandantes. En base a ello, esta teoría describe que ambos conceptos se encuentran en interacción constante, evidenciándose en el desenvolvimiento del individuo dentro de su jornada laboral. Es así que se proyectan 4 escenarios consecuentes de esta interacción: 1) Alto estrés: si la persona cuenta con un bajo nivel de control, pero existe un nivel de demanda alto (mayor número de actividades, rigurosidad en presentación, etc.), se puede esperar el surgimiento de alteraciones psicológicas (ansiedad, conflicto interno, depresión, etc.) y de hasta de enfermedades físicas (tensión muscular, fatiga, etc.); 2) Activo: la persona presenta un mayor nivel de motivación y desarrollo de nuevas habilidades de aprendizaje, si es que existen altos niveles tanto de control como de demanda dentro de su entorno; 3) Bajo estrés: la persona presenta un alto nivel de control que le permite dar solución a lo bajos niveles de demandas, por lo que no presenta tensión; y 4) Pasivo: la persona con bajo nivel de control y que enfrenta baja demanda, presenta falta motivación y monotonía lo cual no permite el desarrollo de las habilidades que posee. En adición a esto, investigaciones posteriores del modelo añadieron el concepto de Apoyo social en el trabajo (asentando el modelo Demandas-Control-Apoyo del Trabajo (DCAT)); el cual enuncia que trabajos colectivos o que involucran mayor interacción social pueden combatir el impacto negativo de los altos niveles de demandas, y así conseguir mejores resultados (Fernandez & Calderón, 2017). Por último, está el modelo de desequilibrio entre esfuerzo y recompensa desarrollado en un inicio por Siegrist (1996). Este modelo enfatiza el concepto de reciprocidad social, el cual alude al proceso de intercambio entre la inversión de recursos y esfuerzos que brinda un trabajador, la expectativa de recompensa esperada por el trabajador, y la recompensa recibida dentro del contexto laboral. En función a lo previamente

mencionado, se puede definir que, al existir una repetitiva descompensación entre el alto esfuerzo dado y una baja recompensa percibida, esto conlleva a un efecto en cadena de aparición de emociones y pensamiento negativos recurrentes lo cual deriva a un aumento de estrés en el trabajador, y que hasta puede generar el surgimiento de síntomas psicósomáticos (dolor muscular, depresión, palpitaciones, etc.). Mientras que en el escenario donde el trabajador percibe que la recompensa brindada es acorde al esfuerzo brindado, se promueve su bienestar y motivación. Sin embargo, el autor resalta que se debe tener en cuenta las actuales demandas externas y dificultad de encontrar un puesto laboral. Siendo así que algunos trabajadores tienden a aceptar acuerdos de baja recompensa a pesar de un alto esfuerzo por motivos específicos: no se tiene otra alternativa en el mercado laboral, se elige con fines estratégicos de escalar de posición a futuro, o que el trabajador cuenta con diversos recursos y un objeto motivacional específico que le permite hacer frente a las demandas y mostrar un alto compromiso a su trabajo (Martinez, 2022).

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, se ve la necesidad de implementar estrategias para promover una mejor salud mental y prevenir que los trabajadores puedan llegar a padecer de estrés o algún otro malestar tanto físico como emocional. Bajo el contexto de la salud mental laboral, esta puede ser intervenida a nivel organizacional a través de una combinación de marcos legales, desarrollo e implementación de políticas específicas en el lugar de trabajo, capacitación de los equipos gerenciales, y estrategias de intervención focalizadas en los propios empleados (OMS, 2024). Sin embargo, para el caso específico de estrés laboral, es importante también lograr una intervención a nivel individual, en donde los propios trabajadores logren alcanzar un equilibrio entre su entorno laboral y personal, a partir del fomento de autocuidado en la alimentación y aspecto, autoconocimiento de fortalezas y debilidades, identificación de los

factores psicolaborales contribuyentes al estrés, fortalecimiento de la capacidad de toma de decisiones, organización de horario, realización de actividades de ocio, etc. (ASISPA, 2023).

Finalmente, mencionar que, para asegurar una experiencia de investigación éticamente adecuada, este estudio cumplió rigurosamente con todos los protocolos. Esto incluyó: citar y referenciar correctamente toda la información utilizada y generada para respetar la autoría, procesar los datos de manera fiel, obtener el consentimiento informado de cada participante, y gestionar los permisos requeridos para el desarrollo exitoso del proyecto.

Implementación De Programa Para La Reducción Del Estrés Laboral
En Los Trabajadores De La Empresa Leveris, Lima 2025

CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

Nuestro primer acercamiento con la empresa Leveris S.A.C surgió a inicios del año 2024 motivado por la necesidad de encontrar un centro de prácticas que nos permitiera cumplir con los requisitos académicos del internado profesional de la carrera de psicología. Buscábamos un entorno que contará con un área psicológica en la que pudiéramos adquirir conocimientos prácticos y fortalecer nuestras competencias dentro del ámbito organizacional. En ese proceso, por medio de nuestro grupo familiar, logramos establecer contacto con una consultora dedicada a los procesos de reclutamiento y selección de personal, la cual se presentó como un espacio propicio para nuestro desarrollo profesional.

De esta manera, iniciamos nuestras prácticas en marzo del 2024 como practicantes, en donde los primeros meses, nuestras actividades estuvieron orientadas a brindar apoyo en tareas básicas administrativas y de comunicación dentro del área, mientras recibíamos la capacitación necesaria para asumir mayores responsabilidades. Posteriormente, debido al crecimiento sostenido de la empresa y la demanda de nuevos procesos en curso, es que se tomó la decisión por parte de gerencia de brindarnos un contrato formal para abril del mismo año, consolidando así nuestro vínculo laboral en la organización. Es en este contexto que mantuvimos una reunión virtual a través de Google Meet con la gerente general de la empresa en la que buscaba conocernos un poco más, identificar nuestras habilidades, experiencia, disponibilidad horaria y ver nuestro potencial en desarrollo.

Tras nuestro ingreso oficial, comenzamos desempeñándonos bajo el cargo de auxiliares de reclutamiento y selección, rol que ejercimos hasta enero del 2025 para posteriormente obtener una promoción al cargo de asistentes de reclutamiento y selección como muestra de reconocimiento a nuestro desempeño y compromiso. Para ello, nuestras actividades principales

ya definidas se establecieron como las siguientes:

- Publicación y difusión de ofertas laborales en distintas plataformas y bolsas de empleo.
- Preselección de currículums vitae de los postulantes, identificando candidatos adecuados para la subsiguiente etapa del proceso.
- Aviso a los postulantes sobre la programación de entrevistas por competencias, tanto en modalidad presencial o virtual.
- Aplicación de pruebas psico-laborales, así como la verificación de referencias laborales de los postulantes según perfil solicitado.
- Organización de dinámicas grupales para convocatorias masivas, al igual que assessment centers en convocatorias para perfiles medios y/o de alto mando.
- Solicitar al postulante documentación necesaria para inicio de labores, así como la verificación de la misma.
- Apoyo en la gestión y actualización de base de datos de candidatos requeridos.
- Actualizar tanto a gerencia como a los clientes sobre procesos de las vacantes solicitadas (enviar terna de seleccionados o candidato final, extensión de tiempo, circunstancias atípicas, desistes, etc.)

Esta experiencia en Leveris S.A.C representó un espacio de aprendizaje integral que nos permitió fortalecer nuestras capacidades analíticas y comunicativas, además de adquirir un dominio más técnico en la identificación de perfiles laborales. Durante este proceso desarrollamos mayor fluidez en la comunicación tanto con candidatos y clientes, como dentro del equipo de trabajo, a la par de ir aprendiendo también a gestionar base de datos de manera eficiente y mejorando nuestra capacidad de análisis para poder reconocer rápidamente las

competencias y características requeridas y necesitadas para cada tipo de puesto.

Cabe mencionar que, a lo largo de nuestra permanencia en la empresa, fue primordial mantener un riguroso enfoque ético y responsable en cada una de las etapas del proceso de selección. Este compromiso fundamental nos permitió garantizar la igualdad de oportunidades para todos los postulantes. Además, nos centramos en asegurar la confidencialidad en el manejo de la información de cada candidato, promoviendo un trato digno y respetuoso hacia y entre todos los participantes. Finalmente, nos ocupamos de que los procedimientos fueran claros, transparentes y plenamente comprensibles, no solo para los candidatos durante todas las etapas del proceso, sino también para los clientes que depositaron su confianza en nuestra gestión y manejo de los procesos.

Visto en retrospectiva, nuestra participación activa en la empresa constituyó un beneficio mutuo y estratégico. Por un lado, contribuimos activamente al crecimiento y fortalecimiento del área de reclutamiento y selección a través de la mejora continua de los procedimientos de evaluación, mostrando una constante iniciativa y un firme compromiso con los objetivos del departamento. Por otro lado, esta experiencia nos permitió ampliar significativamente nuestro conocimiento sobre la dinámica organizacional, desarrollar mayor autonomía en la conducción de procesos, y consolidar competencias clave no solo para la evaluación de perfiles y el seguimiento integral de candidatos, sino también esenciales para nuestro futuro desempeño profesional en el sector.

3.1. Objetivo

El objetivo fundamental del presente trabajo de suficiencia profesional es analizar el impacto de la implementación de un programa para la reducción del estrés laboral, a modo de promover un entorno de trabajo más saludable equilibrado y productivo en los trabajadores de la

empresa Leveris S.A.C.

3.2. Herramienta Utilizada

Como instrumento diagnóstico situacional se decidió por usar el Cuestionario de Estrés de la OIT – OMS, el cual fue sustentado en el año 1989 por Ivancevich y Matteson, debido a su sencilla administración. Para ello, se tomó en cuenta la estandarización peruana realizada por Takamura (2020) en una muestra de 300 colaboradores de una municipalidad de un departamento al norte del Perú. En esta adaptación hubo hallazgos significativos: en cuanto a la fiabilidad, mediante el Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor aceptable (0.942) lo cual afirma que los ítems refuerzan consistentemente la fiabilidad de la escala; en cuanto a la validez de contenido, la cual se realizó a partir de criterio de jueces con la fórmula V de Aiken, los resultados conseguidos fueron iguales a 1, indica así que los reactivos evaluados por los expertos son aceptables; y en relación a la validez del constructo, a través del coeficiente de correlación de Pearson se demostró una fuerte correspondencia entre las 2 dimensiones que componen a la prueba (0.726), junto con la correlación con la puntuación total de la escala (0.974 y 0.86 respectivamente), incluso a partir del análisis factorial se obtuvo un resultado de KMO = 0.875, revelando una sólida coherencia con el constructo general. En base a esto, se puede señalar que el recurso psicométrico elegido presenta propiedades admisibles para su aplicación. Este instrumento, que fue aclimatado y distribuido a través de la herramienta Google forms para accesibilidad de los trabajadores que trabajan de manera remota y facilidad de recolección de datos, fue aplicado tanto como para pre-test, con el propósito de obtener un diagnóstico situacional previo al inicio de la intervención; y post-test, con el fin de comparar el impacto y efectividad de la intervención implementada.

Tabla 1

Ficha Técnica de la Prueba Psicométrica de Estrés Laboral

Ficha Técnica	
Nombre	Cuestionario de Estrés Laboral – OIT-OMS
Autores	Ivancevich y Matteson
Año de Publicación	1989
Adaptadora	Ingrid Clotilde Takamura Saldaña
Año de Adaptación	2020
Administración	Individual o grupal
Duración	15 minutos aprox.
Objetivo	Medir los niveles de estrés laboral del trabajador en la organización de forma general y sus dimensiones
Campo de aplicación	Trabajadores activos de una organización.
Contenidos de la Evaluación	El cuestionario consta de 25 ítems distribuidos en dos dimensiones: D1 (Superiores, Cohesión Grupal y Políticas) con 16 ítems, y D2 (Competitividad y Organización) con 9 ítems.
Escala de calificación	Nunca (1 punto), Raras veces (2 puntos), Ocasionalmente (3 puntos), Algunas veces (4 puntos), Frecuentemente (5 puntos), Generalmente (6 puntos) & Siempre (7 puntos)
Categorías generales	Bajo nivel de estrés (≤ 40), Intermedio (41–54), Estrés (55–70), & Alto nivel de ($71 >$)

Nota. Takamura (2020)

3.3. Metodología de la intervención y diseño del programa

El enfoque de este estudio se orientó en una metodología psicoeducativa y aplicativa, con la finalidad de determinar los efectos en la población objetiva, conformada por los 8 colaboradores de la empresa, tras evidenciar mayores indicadores de tensión laboral debido a la alta carga de trabajo y la atención simultánea en diversos procesos. Para ello, se diseñó una aproximación a partir de estrategias psicológicas orientadas al bienestar, la gestión emocional y cohesión grupal.

La primera recopilación de datos proporcionó una visión integral de los niveles de estrés laboral existentes en los trabajadores de Leveris S.A.C., permitiendo enfocar las áreas de mayor necesidad de intervención, y así adaptar el programa de reducción a de una manera práctica y con objetivos más realistas orientadas a un bienestar próximo del personal. Es así como, tras coordinación con gerencia sobre el tiempo y días que se nos podría brindar durante la jornada laboral, se estableció que la intervención estaría compuesta por un total de cuatro sesiones (en las fechas 16, 17, 20, 21 de octubre del 2025) las cuales se realizarían de manera virtual a través de la plataforma Google Meet, con una duración aproximada de 45 a 60 minutos cada una. Durante esas sesiones se aplicaron técnicas de relajación progresiva, ejercicios de respiración consciente y dinámicas grupales reflexivas para el reconocimiento de factores que contribuyan a la presencia del estrés laboral y estrategias cognitivas para el manejo de este. a objeto de que estas tácticas sean accesibles para ser aplicadas por los empleados en su día a día. Resaltando también que durante toda la aplicación de las actividades se promovió una participación activa, motivando a los empleados a compartir experiencias y plantear cualquier duda que presenten a objeto de que las tácticas repartidas sean accesibles para ser aplicadas en su día a día.

Posterior a la aplicación de la ultima sesión, se volvió a distribuir el cuestionario de forma

virtual para medir los niveles de estrés, con el fin de facilitar la participación y garantizar la accesibilidad de los colaboradores involucrados de forma más segura y confidencial, así como emplear técnicas de observación de la dinámica laboral. Tras el procesamiento de datos, el estudio reveló una optimización del entorno laboral gracias a la metodología implementada, con efectos positivos como la reducción del malestar físico y un aumento en el ánimo y la colaboración grupal.

3.4. Sesiones del programa

El programa de intervención desarrollado en el presente trabajo, se articula mediante los siguientes cuatro objetivos específicos, diseñados para guiar cada una de sus sesiones y actividades:

- Sesión 1:

Objetivo: Adquirir en los colaboradores el conocimiento sobre el concepto de estrés laboral y los factores de riesgo asociados a su aparición en el contexto laboral.

Técnica: Psicoeducación a través de exposición y material visual.

- Sesión 2:

Objetivo: Fomentar la autorreflexión en los colaboradores para que logren reconocer el impacto que los estresores laborales están causando en su bienestar físico y emocional.

Técnica: Análisis de casos, interacción grupal, reflexión guiada.

- Sesión 3:

Objetivo: Desarrollar técnicas de respiración y relajación a fin de mejorar la conciencia emocional y gestionar el estrés.

Técnica: Psicoeducación a través de explicación, respiración diafragmática, meditaciones guiadas, relajación progresiva breve.

- Sesión 4:

Objetivo: Promover el compromiso de los colaboradores con la adopción de estrategias y hábitos saludables como mecanismo de afrontamiento activo del estrés.

Técnica: Psicoeducación a través de exposición, creación de plan de acción, aplicación de herramienta psicométrica para evaluar impacto del programa.

Tabla 2

Matriz de las Sesiones de Programa para la Reducción de Estrés Laboral

Sesión	Tiempo	Objetivo específico	Actividades principales	Material Común
Sesión 1: Reconociendo el estrés laboral	1 hora	Lograr que los colaboradores tengan conocimiento del concepto de estrés laboral, así como sus posibles causas dentro	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de las ponentes sobre finalidad del programa y cronograma de las sesiones. • Espacio de lluvia de ideas: los guías les muestran la pregunta sobre que han escuchado o saben del estrés laboral a los participantes para que puedan compartir sus ideas y dar pase al tema central. 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitor • Presentación de canva • Flyers • Equipo de sonido • Micrófono

	<p>de su entorno de trabajo y las consecuencias que puede ocasionar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Exposición del tema: definición, posibles causas y consecuencias a nivel mental y físico. ● Dinámica de grupo “El termómetro del estrés”: los expositores mencionarán distintas situaciones que suelen surgir en el ambiente laboral, a fin de que cada uno de los participantes puedan mencionar que tanto se repite esas situaciones en su entorno y cuanto del 0 al 10 (bajo: 0-3, mediano: 4-6, alto: 7-10) la consideran estresante. ● Reflexión grupal guiada: las presentadoras pedirán a cada uno de los participantes que mencionen una palabra o frase relacionada con lo aprendido en la sesión, así como sus expectativas de las próximas sesiones. 	<p>no ● Conexión a internet</p>
<p>Sesión 2:</p>	<p>Promover la autorreflexión</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Saludo de las ponentes y diálogo sobre lo visto en la sesión pasada. 	

Identifi cando mis fuentes de estrés	para para que los colaboradores identifiquen sus principales factores de estrés en el trabajo y reconozcan el impacto que está causando en ellos.	<ul style="list-style-type: none">● Ejercicio individual “Misiones por cumplir”: las guías pedirán a los trabajadores enlistar todas las actividades que tienen que realizar, mencionando que tan difícil les resulta realizarlas.● Debate guiado: se separarán en 2 grupos a los participantes, y se le pedirá a cada grupo que comparta sus tareas a realizar, mencionando que aspecto de esta les produce estrés, para que los demás integrantes puedan dar ideas de como optimizar la realización de las actividades.● Espacio de reflexión individual: las organizadoras pedirán a los participantes que observen su lista de actividades, y añadan otros factores o situaciones relacionadas con el trabajo que dificulten su bienestar; y piensen si el estrés
---	--	---

		<p>producto de estas ha llegado a perjudicar en su desempeño laboral, su salud (mental o física) y/o impactado su vida social como personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reflexión grupal guiada: las presentadoras recapitularán los distintos factores causales que pueden producir estrés, además de resaltar la importancia de poder reconocer y aceptar el estrés presente en uno, al igual de ser capaces de exteriorizarlo para que a partir del apoyo social se pueda ver otra perspectiva con el objetivo de poder afrontar ello.
<p>Sesión 3: Conociendo estrategias de</p>	<p>Desarrollar técnicas de respiración y relajación a fin de mejorar la conciencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Saludo de las ponentes y diálogo sobre lo visto en la sesión pasada. • Breve exposición sobre mindfulness y afrontamiento positivo al estrés: las orientadoras contextualizaran sobre que es el mindfulness, como

afrenta	emocional y	se aplica dentro del contexto
miento	gestionar el estrés.	laboral, y los beneficios que trae la practica a conciencia de estas actividades.
		<ul style="list-style-type: none">• Aplicación de técnica de “Aceptación”: las guías pedirán a los participantes que cierren los ojos y se coloquen en posición cómoda, concentrándose en su respiración. Acto seguido, imaginen cualquier pensamiento, emoción o sensación que surja en su mente sin tratar de bloquearlo. Después de un tiempo, donde se espera que logren no ser tan afectado por estos, se les pide que vuelvan a centrarse en su respiración hasta abrir los ojos. Esto con finalidad de enseñar a los trabajadores a acoger las emociones sin juicio, cultivando una actitud de autocompasión.• Ejercicio guiado de

“Visualización”: Al igual que el ejercicio anterior, se les pedirá a los participantes que cierren los ojos y se ubiquen en una posición cómoda. Luego que a partir de su imaginación proyecten un lugar real, escenario inventado y/o recuerdo donde sientan seguridad, felicidad y paz. Simultáneamente, las presentadoras pedirán que involucren a los sentidos (gusto, tacto, olfato, oído y vista) para lograr una mejor inmersión. Posterior a un tiempo prudencial, se les pedirá mover lentamente sus extremidades y progresivamente abrir los ojos. Esto con el fin de reducir el estrés y tensión que se pueda estar experimentando en el momento, y a la vez que potenciar la concentración, motivación y confianza.

-
- Ejercicio guiado de “Relajación progresiva”: las orientadoras pedirán a los participantes ubicarse en una posición cómoda, colocarán música de fondo para ambientar, y de manera guiada instruirán paso por paso la respiración, así como la conciencia corporal y concentración en el momento presente. Para cerrar la actividad, se pedirá voluntarios para que compartan su experiencia y lo que sintieron.
 - Reflexión grupal guiada: las presentadoras resaltarán la importancia de la implementación de, no solo el mindfulness, sino de actividades que permitan reconectar con uno mismo en momentos donde el estrés puede abrumar a la persona.

Sesión	Fomentar el	●Saludo de las ponentes y diálogo
4:	compromiso	sobre lo visto la sesión pasada y el
Foment	con la práctica	objetivo de esta última sesión.

ar el	continua de	●Presentación de “Capsulas
autocui	hábitos	Diarias”: las presentadoras
dado y	saludables para	expondrán algunos consejos de
el	la reducción	estilo de vida saludable, a fin de
bienest	del estrés.	complementarlo con las actividades
ar		enseñadas en el taller. Entre ellos
dentro		tenemos el cuidado de la
y fuera		alimentación, tener actividad física,
del		hobbies fuera del trabajo, la
context		importancia de cuidar tu entorno
o		social, etc.
laboral.		●Ejercicio guiado de “Pausa
		Activa”: las presentadoras pondrán
		de contexto un escenario donde se
		encuentren haciendo un informe o
		actividad laboral y empiezan a
		sentir algún malestar físico
		(tensión, dolor de cabeza, etc) y/o
		estrés, baja concentración, etc. Una
		vez visualizado la escena, guiarán a
		los trabajadores en una serie de
		estiramiento y aflojamiento de

cuerpo, acompañado de una respiración constante y consciente.

Esto con la finalidad de que pueda ser implementado de manera sentada o parada, y en cualquier momento durante la jornada laboral.

- Actividad de elaboración de plan de autocuidado: las presentadoras pedirán a los trabajadores que en una hoja establezcan que actividades de mindfulness pueden incorporar en su rutina laboral, estableciendo espacios/tiempos para realizarlos y no interrumpir las responsabilidades de su puesto. Esto en objetivo de que la persona pueda reforzar el sentido de compromiso con su bienestar.
 - Aplicación de post-test: se proyectará el qr y enlace del formulario que contiene el
-

cuestionario para que los
trabajadores puedan volver a
rellenar.

- Cierre del programa: las presentadoras harán una síntesis de lo visto en las sesiones anteriores, recalcando la importancia de ser capaces de reconocer el estrés, así como generar técnicas de afrontamiento. Asimismo, agradecerán su participación y compromiso en la asistencia al taller, comentando que toda la información recopilada será de gran apoyo para el presente trabajo académico.

Nota. Elaboración propia (2025)

3.5. Limitaciones del estudio

A pesar de los esfuerzos y compromiso en la estructuración y aplicación del programa de reducción del estrés laboral, existen algunas limitaciones que hay que tener presentes en esta investigación: una de las principales limitaciones es la modalidad de aplicación de la intervención, la cual fue de manera virtual, debido al estilo de teletrabajo que predomina en la empresa y al lapso reducido de tiempo que se fue asignado por gerencia. Siendo así que, al no

estar siendo aplicado en un ambiente totalmente controlado por las presentadoras, puede haber surgido factores distractores en los ambientes que llevaron el taller los trabajadores que pudieran haber influido en el impacto esperado del taller. Siendo así que, para futuras intervenciones, se sugiere la implementación de un formato presencial o incluso híbrido, en donde dentro de la modalidad virtual se puedan incluir protocolos más rigurosos como el requerimiento imperativo de cámara encendida, uso de auriculares, y asegurar un espacio silencioso; a objeto de asegurar un ambiente controlado que promueva la concentración y se minimicen las distracciones.

Otra limitación que se identificó fue la subjetividad inherente a la medición del estrés, ya que, si bien se empleó instrumento psicométrico validado (el Cuestionario de Estrés Laboral – OIT-OMS), la singularidad en cada persona de la experiencia del estrés dificulta su objetivación completa. Por consiguiente, se sugiere que, en posteriores fases de recopilación de datos se añada, uso de pruebas proyectivas complementarias, mediciones fisiológicas (de ser viable o incluso a partir de la técnica de observación), y aplicación de entrevistas semiestructuradas; todo esto a fin de tener una visión más enriquecida y contextualizada del estrés que puedan estar experimentando el trabajador.

Finalmente, cabe señalar que las actividades que componen el presente programa se enfocan en la reducción sintomática del estrés sin abordar las causas subyacentes de cada caso particular de los trabajadores. Es por ello que, para lograr una sostenibilidad en la salud y el bienestar de los trabajadores, es fundamental que a futuro se aborde una fase de diagnóstico y acción a nivel organizacional, el cual se enfoque en identificar causas estructurales que influyan en el estrés laboral del trabajador laboral (ej., carga de trabajo, falta de control, roles ambiguos) a modo de poder proponer una revisión y posible reestructuración de las políticas internas y/o rediseño de los puestos laborales.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

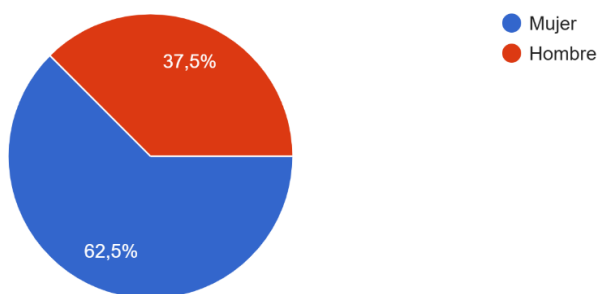
El programa de intervención en Leveris S.A.C. se diseñó para aumentar la conciencia del trabajador sobre su nivel de estrés y promover un mejor afrontamiento, buscando un entorno más saludable y productivo. La intervención se estructuró en cuatro sesiones teórico-prácticas centradas en la información sobre el estrés laboral y la enseñanza de técnicas de relajación, incluyendo respiración, meditación y conciencia plena. Las actividades se desarrollaron en un entorno facilitador de la concentración. El diseño priorizó la accesibilidad e integración fluida de las técnicas a la rutina de los colaboradores para asegurar una mejora sostenida en su bienestar y desempeño. La población del estudio está conformada por 8 trabajadores adultos, con edades comprendidas entre los 20 y 40 años. Antes de la intervención, todos otorgaron su consentimiento informado digital para participar de forma digital y voluntaria, a través del cual fueron debidamente notificados sobre el propósito de la aplicación del Cuestionario de Estrés Laboral – OIT-OMS (elaborado por Ivancevich y Matteson en 1989), la cual se usó para la evaluación pre y post intervención con el fin de medir la efectividad del programa. Asimismo, los datos del cuestionario virtual fueron procesados en Microsoft Excel y analizados mediante tablas y gráficos porcentuales.

4.1. Características sociodemográficas

Figura 3

Género de Usuarios Trabajadores Encuestados

8 respuestas



Nota. Elaboración propia a partir del programa Microsoft Excel.

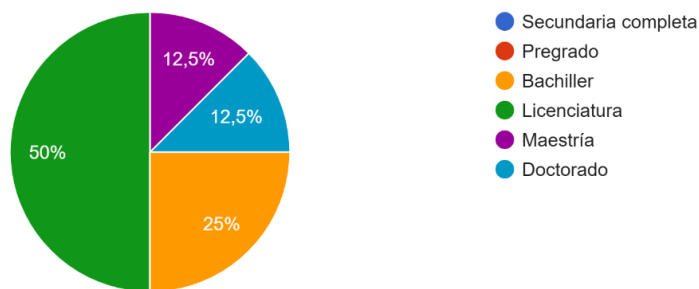
Dentro de los datos sociodemográficos considerados tenemos a la edad de los participantes como al grado de instrucción que presentaban. La población examinada, mostró una prevalencia de género femenino (62.5%) sobre el masculino (37.5%). Esta distribución es una variable crucial en la interpretación, dado que estudios sugieren que las mujeres, debido a una mayor susceptibilidad biológica y emocional, podrían manifestar una percepción de tensión laboral más aguda. Con relación a lo mencionado, según Ramos y Jordão (2014), el género femenino es el que reporta y experimenta una mayor diversidad de fuentes de estrés laboral. Esto se debe principalmente a estresores complejos como la doble presencia o carga (conflicto constante entre trabajo y responsabilidades domésticas), la percepción de desigualdad en oportunidades de desarrollo profesional y las elevadas expectativas autoimpuestas. Aunque los autores también señalan que los hombres padecen estrés (especialmente por conflictos de valores organizacionales), la amplitud de estresores psicosociales y la doble jornada sitúan a la mujer como el género más propenso a sufrir esta tensión. Adicionalmente, se debe considerar que el cerebro femenino es biológicamente más sensible al estrés que el masculino, debido a la mayor cantidad de receptores para la hormona CRF y al incremento de estrógenos bajo tensión, lo cual intensifica la respuesta ansiosa. Este factor que, combinado con la sobrecarga de roles, intensifica las respuestas estresoras y de tensión que se manifiesta en una amplia gama de síntomas físicos y emocionales (OMRON Healthcare, 2024).

Figura 4

Nivel Educativo de los Trabajadores Encuestados

Implementación De Programa Para La Reducción Del Estrés Laboral En Los Trabajadores De La Empresa Leveris, Lima 2025

8 respuestas



Nota. Elaboración propia a partir del programa Microsoft Excel.

En cuanto al perfil educativo de la muestra, a partir de la figura 4, se puede inferir que el personal es altamente calificado, ya que el 75% de los participantes posee grados de Bachiller o Licenciatura y el 25% cuenta con estudios de Posgrado (Maestría y Doctorado). Es así que, este elevado nivel de instrucción, podría sugerir una predisposición al estrés laboral debido a dos posibles factores: el aumento de la presión y la responsabilidad inherente a los puestos de alta jerarquía o especializados que suelen ocupar; o también por el riesgo de estrés por "desajuste", el cual se podría presentar por la falta de correspondencia entre el individuo y su puesto de trabajo, por un lado, por la frustración que siente el colaborador por no utilizar plenamente sus altas cualificaciones, o por otro lado a la presión emocional que conlleva el esfuerzo por cumplir las elevadas expectativas que están ligadas a su nivel de formación académica. Este último factor se explica mediante el Modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (DE-R). Tal como se mencionó previamente, este modelo postula que el estrés surge de la falta de reciprocidad entre una alta inversión de esfuerzo (ej., carga laboral intensa) y una baja retribución percibida (ej., salario, estima o reconocimiento). Dicha disparidad provoca una tensión sostenida, que puede agravarse por el compromiso intrínseco excesivo del propio trabajador que subestima la desproporción entre las demandas y sus recursos disponibles (Martinez, 2022).

4.2. Análisis de datos recopilados

La comparación de datos recopilados (pre y post programa) evidencia modificaciones en la percepción de la tensión laboral por parte de los colaboradores. Para este análisis, se utilizó el Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS, cuya puntuación total se clasifica en cuatro umbrales de riesgo específicos: Estrés Bajo (0-40 puntos, gestión óptima), Estrés Intermedio (41-54 puntos, tensión perceptible que requiere prevención), Estrés (55-70, tensión significativa que genera malestar), y Estrés Alto (71-95, situación crítica que exige intervención prioritaria).

Tabla 3

Nivel de Estrés Presentado Antes y Después del Programa en los Trabajadores

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Variación (pp)
	de personas	pre - test	de personas	post - test	
	pre - test	(%)	post - test	(%)	
Bajo	1	12,50%	2	25,00%	+12.5 pp
Intermedio	2	25,00%	3	37,50%	+12.5 pp
Estrés	4	50,00%	3	37,50%	-12.5 pp
Alto	1	12,50%	0	0,0%	-12.5 pp

Nota. Elaboración propia.

Tabla 4

Cálculo de la Media de Estrés

Métrica	Puntajes Individuales	Frecuencia (n)	Media (M)
Pre-Intervención	38, 45, 51, 56, 61, 63, 60, 72	8	55.75
Post-Intervención	30, 38, 45, 47, 51, 56, 58, 65	8	48.75

Nota. Elaboración propia

Como se puede visualizar en las tablas 3 y 4, la evaluación inicial de la población arrojó una alta incidencia de estrés laboral (Pre-Test), con el 87.5% de los participantes manifestando algún grado de malestar (niveles intermedios, estrés y alto). Específicamente, el 50% (4 trabajadores) se ubicó en la categoría de "Estrés", mientras que solo el 12.5% (1 trabajador) registró estrés bajo. La meta primordial del programa fue mitigar esta tensión y lograr que los colaboradores transiten hacia umbrales de medio-bajo estrés. La evaluación post-intervención confirmó una modificación positiva: el logro más notable fue la eliminación total de la categoría de Estrés Alto (0%) y la duplicación de la proporción de Estrés Bajo (ascendiendo al 25.0%). En añadidura, la efectividad del programa se demostró consistentemente en el análisis comparativo, revelando una reducción promedio de 7.0 puntos en el puntaje total de estrés, descendiendo de una media 55.75 a 48.75. Este descenso numérico fue acompañado por una mejoría significativa en la distribución de riesgo. No obstante, a pesar de estos avances, la mayoría de los colaboradores (75%) aún persiste en niveles de tensión intermedios o percibidos, lo que sugiere que las técnicas fueron eficaces para el manejo sintomático agudo, pero requieren un seguimiento y refuerzo constante, así como abordar las causas estructurales del estrés laboral.

Para finalizar, es importante resaltar que gestionar el estrés laboral impacta en la productividad y en la calidad del clima laboral, como también trasciende a la salud individual del trabajador; es por ello que un entorno caracterizado por altos niveles estrés puede desencadenar una disminución significativa en la eficiencia, contribuir al surgimiento de casos de burnout, e incrementar las tasas de rotación de personal. No obstante, es esencial reconocer que los resultados pueden variar, dado que la respuesta a las actividades es altamente individualizada según la experiencia del trabajador.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

La experiencia desarrollada en la empresa Leveris S.A.C. permitió afianzar de manera progresiva los conocimientos teóricos adquiridos durante la formación profesional, ofreciendo la oportunidad de aplicar y fortalecer habilidades clave para un proceso de reclutamiento y selección eficaz. Entre estas destacan el dominio de métodos de búsqueda, la comunicación asertiva, la escucha activa con postulantes y clientes, la organización, la aplicación de metodologías de entrevistas por competencias, el uso de simulaciones prácticas (assessment center), así como el pensamiento crítico y el análisis riguroso de las trayectorias profesionales. Todo ello contribuyó a cubrir con mayor precisión las necesidades del puesto requerido por la empresa.

Asimismo, la participación en el proceso de selección desde la perspectiva contratista permitió comprender la naturaleza sistemática y rigurosa de este procedimiento, evidenciando la importancia de respetar los filtros establecidos al momento de presentar candidatos a los clientes. Asimismo, el contacto directo con múltiples postulantes facilitó la identificación de ciertas desigualdades presentes en el mercado laboral, como los bajos salarios, las extensas jornadas laborales o la escasez de candidatos calificados para determinados puestos. De igual manera, se constató la presión y frustración que experimentan los reclutadores al intentar conciliar las altas exigencias del cliente con las condiciones laborales poco competitivas ofrecidas, lo que convierte la gestión de expectativas y el cumplimiento de metas en un proceso inherentemente estresante. En nuestra formación como futuras licenciadas, esta práctica constituyó un hito para afianzar la competencia profesional, ya que no solo perfeccionamos las técnicas de evaluación integral del talento, sino que también consolidamos nuestra visión ética y humanizada, indispensable para

gestionar las realidades complejas y a menudo tensas del mercado laboral. Durante nuestra experiencia laboral en esta empresa, para lograr una atracción y selección de talento eficiente, tuvimos que poner en práctica tanto competencias técnicas como habilidades blandas. Las competencias técnicas clave abarcan la evaluación por competencias para anticipar el desempeño y la adecuación cultural; el diseño y estrategia de atracción para detectar los canales más efectivos y desarrollar propuestas de valor; y la gestión ética y legal del proceso para asegurar la transparencia y el cumplimiento de normativas. A estas se añaden competencias interpersonales esenciales, como la comunicación eficaz para negociar y asegurar el intercambio de información con candidatos y directivos; la escucha activa para captar las motivaciones internas de los aspirantes; y la habilidad de negociación y persuasión para concretar acuerdos con el talento destacado, reforzando de este modo la imagen de la empresa como opción preferente a elegir por el postulante.

En este contexto, el desarrollo del programa de intervención en estrés laboral tuvo como propósito evaluar la eficacia de un conjunto de estrategias psicoeducativas implementadas en cuatro sesiones, orientadas a reducir los niveles de estrés y promover un ambiente ocupacional más saludable, equilibrado y productivo. Para ello, se aplicó una medición pre y post intervención utilizando el Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS, en la versión adaptada y validada por Takamura Saldaña (2020), lo que permitió cuantificar con rigor los cambios en los niveles de tensión laboral, así como efectos logrados.

Es así como, el análisis comparativo entre la evaluación inicial (pre-test) y la evaluación final (post-test), evidenció una disminución significativa en los niveles de estrés laboral percibido. En particular, se eliminó completamente la categoría de “estrés alto”, la cual se redujo del **12.5%** inicial al **0.0%** final; la puntuación promedio de estrés descendió de 55.75 a 48.75; y

aumentaron los casos en el nivel “bajo”. Estos resultados validan la pertinencia de las estrategias psicoeducativas aplicadas, que fomentaron la conciencia emocional y las habilidades de autorregulación ante las demandas del entorno laboral. Además, la intervención contribuyó a mejorar el clima organizacional y fortalecer la cohesión grupal, reflejándose en una reducción de la tensión ambiental, una mayor disposición al diálogo y una actitud más proactiva frente a las exigencias cotidianas. Esto evidencia que las estrategias breves brindadas pudieron integrarse eficazmente en la rutina laboral, promoviendo cambios sostenibles a nivel psicológico.

En relación con los objetivos propuestos en el presente trabajo, se logró cumplir de manera efectiva con la meta principal de reducir los niveles de estrés laboral en los trabajadores de Leveris S.A.C., evidenciado en los resultados obtenidos tras la aplicación del programa. Cada una de las sesiones diseñadas contribuyó al logro de este objetivo general: la primera sesión permitió que los colaboradores comprendieran el concepto de estrés laboral y reconocieran los factores de riesgo asociados a su aparición; la segunda sesión facilitó un proceso de autorreflexión que les permitió identificar los efectos emocionales y físicos del estrés en su vida cotidiana; la tercera sesión fomentó la práctica de técnicas de respiración, relajación y mindfulness, fortaleciendo su autocontrol y conciencia emocional; y la cuarta sesión consolidó el compromiso de los participantes con la adopción de hábitos saludables y estrategias de afrontamiento sostenibles. En conjunto, estas intervenciones no solo redujeron la intensidad de los síntomas de estrés, sino que también promovieron un cambio actitudinal positivo, evidenciando que la aplicación estructurada de técnicas psicoeducativas puede generar mejoras significativas en el bienestar y desempeño de los colaboradores.

No obstante, la persistencia de un grupo de colaboradores con niveles intermedios de estrés pone de manifiesto la necesidad de abordar las causas estructurales del fenómeno. Esto

sugiere que, si bien las estrategias individuales resultan efectivas para el manejo de los síntomas, deben complementarse con medidas organizacionales que regulen la carga laboral, los plazos ajustados y la multiplicidad de tareas.

En suma, la experiencia en Leveris S.A.C. reafirma la relevancia del rol del psicólogo organizacional en la promoción de entornos laborales saludables. Las intervenciones diseñadas con un enfoque preventivo, ético y humano benefician directamente al trabajador, fortalecen la cohesión grupal y contribuyen a la sostenibilidad y eficiencia de los procesos internos de la empresa. Además, cabe mencionar que el resultado favorable de la intervención en la reducción del estrés sella la consecución de los objetivos del presente trabajo de suficiencia profesional. La ejecución exitosa y la evaluación positiva de este programa validan la aplicación de competencias esenciales en nuestra experiencia profesional. Específicamente, aplicamos la competencia de evaluación e intervención psicológica al utilizar el cuestionario de estrés laboral OIT-OMS para el diagnóstico pre y post; la competencia de diseño y gestión de programas al estructurar las cuatro sesiones psicoeducativas (mindfulness, respiración, relajación); y la gestión ética de personas al asegurar el consentimiento informado y manejar la confidencialidad de los datos sensibles.

5.2. Recomendaciones

Con el fin de garantizar la continuidad y sostenibilidad de los beneficios obtenidos, se proponen las siguientes acciones esenciales para consolidar una cultura de prevención contra el estrés laboral. El primer eje de las recomendaciones se centra en garantizar la sostenibilidad y continuidad del bienestar laboral a nivel operativo. Es fundamental institucionalizar el programa de reducción de estrés mediante la implementación de sesiones de seguimiento periódicas (trimestrales o semestrales) que refuercen las técnicas de respiración y mindfulness aprendidas,

monitoreando el estado emocional a largo plazo para prevenir recaídas. De manera complementaria, se debe promover activamente una cultura organizacional orientada al bienestar a través de políticas internas que enfatizan el equilibrio entre la vida personal y laboral y que faciliten las pausas activas y espacios de relajación, contribuyendo a la prevención primaria del estrés.

Un segundo pilar esencial reside en el fortalecimiento de la estructura organizacional y el liderazgo. Se recomienda capacitar a los líderes y responsables de equipo en inteligencia emocional y gestión empática del estrés. Su rol es crítico en la regulación del ambiente laboral y en la detección temprana de signos de sobrecarga o agotamiento en sus colaboradores. Además, es prioritario fortalecer la comunicación interna para mejorar la cohesión grupal; esto se logra incentivando el diálogo abierto, la cooperación efectiva entre áreas y la resolución positiva de conflictos, lo cual reducirá las tensiones interpersonales que contribuyen al estrés.

Finalmente, para abordar la permanencia de colaboradores en los niveles intermedios de estrés, la empresa debe asumir el compromiso de monitorear y modificar los factores psicosociales estructurales. Es crucial realizar evaluaciones periódicas de los factores organizacionales (tales como la carga laboral, los horarios extendidos y la multiplicidad de tareas) para identificar sus causas raíz y diseñar acciones preventivas sistémicas. Estas intervenciones, al complementar las estrategias individuales de manejo emocional, asegurarán que el ambiente de trabajo en Leveris S.A.C. evolucione hacia un modelo más saludable, productivo y sostenible.

REFERENCIAS

- ASISPA. (2023). *La importancia del manejo del estrés en el trabajo*. <https://asispa.org/manejo-estres-en-el-trabajo/>
- Fernández-Arata, José Manuel, & Calderón-De la Cruz, Gustavo. (2017). Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú. *Revista Médica Herediana*, 28(4), 281-282. <https://doi.org/https://doi.org/10.20453/rmh.v28i4.3233>
- Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado-Hideyo Noguchi. (2025). *Día del Trabajo: INSM alerta sobre crisis de salud mental por precariedad laboral* [Nota de prensa]. Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/inasm/noticias/1159543-dia-del-trabajo-inasm-alerta-sobre-crisis-de-salud-mental-por-precariedad-laboral>
- Martínez-Mejía, E. (2022). Modelos de estrés laboral: funcionamiento e implicaciones para el bienestar psicosocial en las organizaciones. *Revista Electrónica de Psicología de la FES Zaragoza-UNAM*, 12(24), 4-16. https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/2022/Publicaciones/revistas/Rev_Elec_Psico/Vol12_No_24/REP12%2824%29-art2.pdf
- Ministerio de Educación del Perú. (2022). El estrés laboral. Repositorio Institucional del MINEDU. <https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/7757/El%20estres%20aboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Naranjo Pereira, M. L., (2009). UNA REVISIÓN TEÓRICA SOBRE EL ESTRÉS Y ALGUNOS ASPECTOS RELEVANTES DE ÉSTE EN EL ÁMBITO EDUCATIVO. *Revista Educación*, 33(2), 171-190. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- OMRON Healthcare. (2024). *Las mujeres se estresan más que los hombres*. Mi salud.

<https://omronhealthcare.la/mx/mi-salud/las-mujeres-se-estresan-mas-que-los-hombres>

Organización Internacional del Trabajo. (2016). ESTRÉS EN EL TRABAJO: Un reto colectivo.

OIT. <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2024). *La salud mental en el trabajo* [Nota descriptiva].

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

Ramos, Valentina, & Jordão, Filomena. (2014). Género y estrés laboral: semejanzas y diferencias de acuerdo a factores de riesgo y mecanismos de coping. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 14(2), 218-229. Recuperado

http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572014000200008&lng=pt&tlng=es.

Rodríguez, P. (2024). Las causas del estrés. DKV. <https://dkv.es/corporativo/blog-360/sociedad/salud/las-causas-del-estres#toc--cu-les-son-las-principales-causas-del-estres->

Takamura, I. (2020). Propiedades psicométricas del cuestionario estrés laboral de la OIT-OMS en colaboradores de una empresa de Piura [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53477/Takamura_SIC%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valdez López, Yenisel Carolina, Marentes Patrón, Ricardo Antonio, Correa Valenzuela, Sheida Eunice, Hernández Pedroza, Reyna Isabel, Enríquez Quintero, Isamar Daniela, & Quintana Zavala, María Olga. (2022). Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento utilizadas por estudiantes de la licenciatura en Enfermería. *Enfermería Global*, 21(65), 248-270. Epub 28 de marzo de 2022. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.441711>

ANEXOS

ANEXO N° 1. Carta de autorización de uso de información de empresa

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA	
--	---

Yo, *Fabiola Correa Vergara*, identificada con DNI o CE N° 42058655, como representante legal de la empresa / institución: Leveris SAC con R.U.C. N° 20600501870, ubicada en la ciudad de Lima Otorgo la **AUTORIZACIÓN** de uso de información a:

- 1) Alessandra Lucero Lindo Damiano, con DNI/CE 73094178
- 2) Adriana Lucia Meneses Cancino, con DNI/CE 70898901

Egresado/s del Programa de pregrado (X) o Programa de Posgrado () de la Universidad Privada del Norte, para que utilice la siguiente información de la empresa:
Mención del nombre e información de la empresa para realizar su trabajo de Suficiencia Profesional con el fin de poder conseguir su título profesional

La empresa autoriza la entrega de procedimientos, documentos del área evaluada, indicadores de gestión, formatos operativos, organigrama, políticas internas, y cualquier información necesaria para el análisis del proceso, excluyendo datos confidenciales o estratégicos.

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, () Tesis o (X) Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, (X) Título Profesional () Maestro, () Doctor.

Autorizo expresamente el uso de la información con fines académicos, incluyendo su publicación en el repositorio de la Universidad Privada del Norte, contribuyendo con la comunidad educativa y sociedad en su conjunto.

Respecto al uso del nombre y/o cualquier distintivo de la empresa, se determina:
(marcar con una "X" la opción seleccionada)

- () **Mantener en reserva** el nombre y/o cualquier distintivo de la empresa.
(X) **Autorizo mencionar** el nombre y/o cualquier distintivo de la empresa.

Lima, 18/09/2025



Firma del Representante Legal o Autoridad
DNI o CE: 42058655
N° de celular de contacto: 982705914



Firma del egresado (1)
DNI: 73094178



Firma del egresado (2)
DNI: 70898901

Nota: se solicita mantener todos los campos de información requeridos en el presente formato.

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	11	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	23/10/2024				

ANEXO N° 2. Consentimiento Informado

Consentimiento Informado

Estimado(a) participante:

Les saluda Alessandra Lucero Lindo Damiano & Adriana Lucia Meneses Cancino, Bachilleres de la carrera de psicología en la Universidad Privada del Norte.

La presente investigación psicométrica tiene como proposito el determinar el nivel de estrés laboral que puedan estar manifestando actualmente, así como posterior a un programa de intervención que se estaría aplicando.

La participación de este estudio es del todo voluntario, no existe ningún beneficio ni tampoco ningún riesgo o perjuicio por responder al test; no obstante, las respuestas serán de gran contribución para avanzar en la comprensión de estos aspectos en el contexto académico. La información será manejada de forma grupal, anónima y confidencial, los datos recolectados serán analizados y, por ningún motivo, se compartirán los datos personales de los participantes; además de que será utilizada únicamente con fines académicos y de investigación, manteniendo la confidencialidad de tus respuestas.

Este estudio está siendo asesorado por la psicóloga Dra. Himelda Magaly Vilca Rojas, y siendo financiado con fondos propios de las investigadoras. Para mayor información puedes escribirnos a los siguientes correos: N00236185@upn.pe y N00229431@upn.pe

Finalmente, te recordamos que tus respuestas son un gran aporte a esta investigación. MUCHAS GRACIAS.

ANEXO N° 3. Nivel de estrés presentado antes del programa en los trabajadores

Nivel de estrés	Puntajes Obtenidos	Frecuencia de personas	Porcentaje (%)
Bajo	38	1	12,50%
Intermedio	45, 51	2	25,00%
Estrés	56, 61, 63, 60	4	50,00%
Alto	72	1	12,50%

ANEXO N° 4 Nivel de estrés presentado después del programa en los trabajadores

Nivel de estrés	Puntajes Obtenidos	Frecuencia de personas	Porcentaje (%)
Bajo	30, 38	2	25,00%
Intermedio	45, 47, 51	3	37,50%
Estrés	56, 58, 65	3	37,50%
Alto	0	0	0%

ANEXO N° 5. Capturas de las sesiones aplicadas

The screenshot shows a Zoom meeting interface. The main slide is titled "SÍNTOMAS" and contains the following text: "ASPECTO A TENER EN CUENTA - La intensidad y/o orden con la que se empieza a manifestar estos síntomas es diferente en cada individuo, lo que uno se debe dar cuenta es en su frecuencia, motivo por el que surgieron y como estos afectan en su vida laboral y diaria." The slide features a central illustration of a person with a tangled brain and several surrounding hexagonal boxes with labels: "Somáticos (dolor de cabeza, tensión muscular, etc.)", "Poca o nula motivación", "Dificultad para concentrarse", "Sensación de agotamiento", "Baja Autoestima", "Sentimiento de inutilidad", "Irritabilidad", and "Comunicación Inefectiva /endurecimiento en relaciones". To the right of the slide is a grid of participant avatars, including Juan Velasque, Marco Aurelio, Fabiola Correa, FINANZAS ADM..., Olga Mendoza, and Aggie.

The screenshot shows a Zoom meeting interface. The main slide is titled "Conclusión" and contains the following text: "El término 'síndrome del burnout' se conceptualiza como aquel que surge dentro de cualquier contexto laboral debido tanto a que las exigencias del puesto superan las capacidades del empleado, o no hay mucha variación en estas lo cual termina convirtiéndose monótono...". The slide features a central illustration of a brain and several surrounding hexagonal boxes with labels: "Se separa del término estrés", "Cansancio Emocional", "Despersonalización", "Baja productividad", "Si no encuentras soluciones, pide ayuda", "Socio-Cognitivas del Yo", "Intercambio Social", "Organizacional", "Desmotivación", "Irritabilidad", "Dificultad para concentrarse", and "Dolor de cabeza, etc.". To the right of the slide is a grid of participant avatars, including Aggie, Juan Velasque, Fabiola Correa, FINANZAS A..., Olga Mendoza, LVS PROFES..., and BRENDA DANIELA CRU....

Implementación De Programa Para La Reducción Del Estrés Laboral En Los Trabajadores De La Empresa Leveris, Lima 2025

Atraccion Del Talento (Tú, presentando y anotando)

Dejar de presentar

CONTENIDO

- Hábitos Saludables
- Respiración Profunda
- Pausas Activas
- Cierre del taller

Participants: Angie T..., Juan Velasque, Fabiola Correa, FINANZAS A..., Olga Mendoza, LVS PROFES..., BRENDA DANIELA CRU..., Atraccion Del Talento

Atraccion Del Talento (Tú, presentando y anotando)

Dejar de presentar

HÁBITOS SALUDABLES

ORGANIZAR Y LIMITAR AGENDA LABORAL

(No te sobreesfuerces), prioriza tus actividades y la ejecución de estas dentro de un periodo no tan ajustado para que puedas entregar un trabajo de calidad.

PROMUEVE UN BUEN AMBIENTE LABORAL

No hay nada mejor que una mano amiga. Trata de conocer a tus compañeros de trabajo y área, así te puedes apoyar mutuamente, desde pueden hablar tanto sobre el trabajo como de otras cosas.

DEDICATE TIEMPO DE CALIDAD

Es bueno ser dedicado al trabajo, pero sin saber nada logras concentrarte ni andar bien... Recuerda que uno debe mantener una alimentación equilibrada y tomar de cuatro a cinco litros de agua para poder recuperarse del cansancio.

COMUNICAR A TU SUPERIOR

Lo sé, puede que resulte difícil, pero es necesario informar y pedir ayuda o orientación a nuestro jefe(a) si nos encontramos atrapados por una situación difícil de manejar para nosotros.

Participants: Angie T..., Juan Velasque, Fabiola Correa, FINANZAS A..., Olga Mendoza, LVS PROFES..., BRENDA DANIELA CRU..., Atraccion Del Talento

Atraccion Del Talento (Tú, presentando y anotando)

Dejar de presentar

Respiración Profunda

¿Qué?
La respiración profunda en el cuerpo envía un mensaje a su cerebro para calmarse y relajarse. Luego, el cerebro envía este mensaje al cuerpo. Aquellos factores que ocurren cuando estás estresado, como un aumento de la frecuencia cardíaca, una respiración acelerada y una presión arterial alta, disminuyen a medida que respiras profundamente para relajarte.

Sabías que...
Un adulto medio usa solo el 10% de su diafragma. Inspirar desde el torso a veces sobrecarga al corazón, tensa los músculos del cuello y hombros; y te mantiene en un estado de mayor estrés. Respirar con el diafragma puede ayudar a relajarse a respirar más profundo, permitiendo a tus pulmones absorber más oxígeno, y reducir el estrés.

Participants: Angie T..., Juan Velasque, Fabiola Correa, FINANZAS A..., Olga Mendoza, LVS PROFES..., BRENDA DANIELA CRU..., Atraccion Del Talento

ANEXO N° 6. Fotos de flyers de las sesiones

Ψ 1 SESION
RECONOCIENDO EL ESTRÉS LABORAL

INFORMACION
🕒 02:00 a 03:00 PM
📍 enlace:
<https://meet.google.com/gmo-wfyu-kwu>

✔️ Objetivo: Conocer qué es el estrés laboral, sus causas y sus consecuencias.

¡Tu bienestar es prioridad!

Ψ 2 SESION
IDENTIFICANDO MIS FUENTES DE ESTRÉS

INFORMACION
🕒 02:00 a 03:00 PM
📍 enlace:
<https://meet.google.com/gmo-wfyu-kwu>

✔️ Objetivo: Identificar tus factores de estrés en el trabajo y su impacto personal.

¡Descubre qué te estresa y cómo te afecta!

Ψ 3 SESION
CONOCIENDO ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

INFORMACION
🕒 02:00 a 03:00 PM
📍 enlace:
<https://meet.google.com/gmo-wfyu-kwu>

✔️ Objetivo: Desarrollar técnicas de respiración y relajación para mejorar tu conciencia emocional.

**¡Respira y Transfórmate!
Aprende a gestionar el estrés con tu propia mente.**

Ψ 4 SESION
FOMENTAR EL AUTOCUIDADO Y EL BIENESTAR

INFORMACION
🕒 02:00 a 03:00 PM
📍 enlace:
<https://meet.google.com/gmo-wfyu-kwu>

✔️ Objetivo: Fomentar el compromiso con la práctica continua de hábitos saludables contra el estrés.

**¡El compromiso final!
Diseña tu propio plan de bienestar sostenible.**