

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
SECCIÓN DE PSICOLOGÍA.



INFORME FINAL DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN:
CURSO DE PRE-ESPECIALIZACIÓN EN EVALUACIÓN PSICOLÓGICA.

TÍTULO DEL INFORME FINAL:
“MANUAL DE PROGRAMA DE PREVENCIÓN, EVALUACIÓN Y MANEJO DEL ESTRÉS
LABORAL “SERENIDAD EN ACCIÓN”

PARA OPTAR AL GRADO ACADEMICO DE:
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

PRESENTADO POR:
MIGUEL ÁNGEL CHÁVEZ JIMÉNEZ N° CARNET CJ14002
IRNO GEOVANNY DOMÍNGUEZ AMAYA N° CARNET DA13010
MIRNA SARAÍ GARCÍA HERNÁNDEZ N° CARNET GH18016

DOCENTE ASESOR:
LIC. LUIS ROBERTO GRANADOS GÓMEZ.

OCTUBRE 2024
SAN MIGUEL, EL SALVADOR, CENTROAMERICA.

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES**



**MSC. JUAN ROSA QUINTANILLA
RECTOR**

**DRA. EVELYN BEATRIZ FARFÁN
VICERRECTORA ACADÉMICA**

**MSC. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO**

**LIC. PEDRO ROSALÍO ESCOBAR CASTANEDA
SECRETARIO GENERAL**

**LIC. CARLOS AMILCAR SERRANO RIVERA
FISCAL GENERAL**

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
AUTORIDADES



MSC. CARLOS IVÁN HERNÁNDEZ FRANCO
DECANO

DRA. NORMA AZUCENA FLORES RETANA
VICEDECANA

LIC. CARLOS DE JESÚS SÁNCHEZ
SECRETARIO

MAESTRA. ANA CECILIA CAÑAS ZELAYA
JEFA DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

PHD. RENÉ CAMPOS QUINTANILLA
COORDINADOR GENERAL DE PROCESOS DE GRADUACION DE LA
SECCIÓN DE PSICOLOGÍA

AGRADECIMIENTOS.

Quisiera expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han sido parte fundamental en la realización de este documento. Quisiera aprovechar esta oportunidad para agradecer, en primer lugar, a Dios por el don de la vida. Sin su asistencia, no habría tenido la fuerza y la motivación necesarias para alcanzar este importante objetivo en mi vida.

Agradezco profundamente a mis padres, quienes siempre me han brindado su apoyo incondicional para alcanzar mis objetivos personales y académicos. Su cariño me ha impulsado a perseguir mis metas y a no rendirme ante las adversidades. También me han proporcionado el respaldo material y económico necesario para poder concentrarme en mis estudios.

A lo largo de mi camino universitario, muchos docentes han dejado una huella en mi formación. A todos ellos, les agradezco por transmitir los conocimientos que me han permitido estar aquí hoy. Sin su apoyo, los conceptos serían solo palabras, y ya sabemos que las palabras se las lleva el viento.

Quiero expresar mi gratitud a mis compañeros que contribuyeron en la realización de este documento. los cuales se han convertido en amigos, cómplices y hermanos. Gracias por las horas compartidas, los trabajos en equipo y las experiencias vividas juntos.

Finalmente, a todas las personas que participaron en la investigación y a quienes compartieron sus experiencias y perspectivas. Su disposición para colaborar ha enriquecido enormemente este trabajo y ha sido esencial para alcanzar mis objetivos.

Gracias a todos por ser parte de este viaje.

Miguel Angel Chávez Jimenez

AGRADECIMIENTOS.

Agradezco en primer lugar a Dios todo poderoso y a la Reina de la Paz, por brindarme la sabiduría, y permitirme lograr este triunfo, también agradezco a mi Padres por creer en mí siempre, apoyarme y sobre todo ser mis modelos a seguir mis pilares, su amor, comprensión, perseverancia, cariño y confianza que mantuvieron a lo largo de estos años hoy rinden sus frutos este logro no solo es mío, sino que también de ustedes, ya que sin esos valores que me inculcaron esto no habría sido posible. También doy gracias a mis hermanas por estar siempre ahí apoyándome incondicionalmente, animándome a seguir adelante para ser un excelente profesional y un hombre de bien, a mi Tío Iván por apoyarme en mis estudios, a mis tías por brindarme su cariño y apoyo a lo largo del desarrollo de mi carrera, así como también a mis Abuelas que con su fe, bendiciones y cariño me dieron su apoyo, a mis Abuelos que desde el cielo sé que están orgullosos de este logro que he alcanzado, a pesar de los obstáculos que se presentaron aprendí que el éxito no es el final, el fracaso no es fatal lo que cuenta es el coraje para continuar, ese coraje que tuve en todos estos años no darme por vencido me siento feliz y orgulloso de lo que he logrado, el esfuerzo y la dedicación son los pilares del éxito y hoy este éxito rinde sus frutos, este es el primer paso para un sueño más grande, celebro el final de una etapa y el comienzo de una nueva aventura.

Irno Geovanny Domínguez Amaya

AGRADECIMIENTOS.

Al finalizar esta etapa tan importante de mi vida, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que, de una u otra forma, hicieron posible la culminación de este proyecto. A mi madre, Elvis Marina Hernández de García, y a mi padre, Samuel García Ortiz, quienes, con su amor incondicional, sacrificio y apoyo constante han sido mi pilar fundamental. Su ejemplo de esfuerzo y dedicación ha sido mi mayor inspiración para alcanzar este logro.

A mis hermanos, Mirian Gumercinda García Hernández y Elvis Samuel García Hernández, por su comprensión, aliento y compañía a lo largo de este viaje. Su apoyo ha sido una fuente inagotable de fuerza en los momentos más difíciles.

A Carlos Alejandro Valenzuela Pineda, mi *dimidium animae*, por estar siempre a mi lado, cuidarme y brindarme el ánimo necesario. Gracias por compartir cada paso de este proceso y por tu infinita paciencia. A mis queridas mascotas, que son como mis hijos, por brindarme compañía.

La presencia de todos ustedes anteriormente mencionados ha sido clave para cumplir este logro no habría sido posible sin el respaldo de cada uno, ¡gracias de corazón!, los amo.

Mirna Saraí García Hernández

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	11
1.GENERALIDADES.....	13
2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	14
3.OBJETIVOS.....	18
4.JUSTIFICACIÓN.....	19
5.METODOLOGÍA.....	21
6.APLICACIÓN.....	22
7.DESCRIPCIÓN.....	23
8.BASE TEÓRICA.....	25
8.1. ESTRÉS LABORAL.....	25
8.2. ESTRESORES Y FACTORES DEL ESTRÉS.....	28
8.2.1. ESTRESORES.....	28
8.2.2. EL ENTORNO OBJETIVO.....	29
8.2.3. ESTRESORES DEL AMBIENTE FISICO.....	29
8.2.4. ESTRESORES INDIVIDUALES.....	32
8.2.5. RELACIONES INTERPERSONALES.....	36
8.2.6. FUENTES EXTRA-ORGANIZACIONALES DE ESTRÉS LABORAL.....	37
8.3. LA RESPUESTA DE ESTRÉS: FISIOLÓGICA, COGNITIVA.....	38
8.4. SÍNTOMAS DEL ESTRÉS LABORAL.....	42
8.5. CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS DEL ESTRÉS LABORAL.....	43
8.6. CONSECUENCIAS FÍSICAS DEL ESTRÉS LABORAL.....	44
8.7. CONSECUENCIAS PARA LA EMPRESA.....	46
8.8. PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO.....	48
8.8.1. PREVENCIÓN.....	48
8.8.2. TRATAMIENTO.....	50
8.9. TÉCNICAS PARA LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS.....	53
8.10. MODELOS TEÓRICOS DEL ESTRÉS LABORAL.....	54
9.VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	60
9.1. TEÓRICA.....	60
9.2. CONSTRUCTO.....	62
9.3. EXPERTOS.....	63
9.3.1. OBSERVACIONES Y CORRECCIONES POR PARTE DE LOS PROFESIONALES. ...	66
9.4. DOCENTE.....	68
10. METAS.....	69
11.FUNDAMENTACIÓN PSICOTERAPÉUTICA.....	69

11.1. ESCUELA COGNITIVO-CONDUCTUAL	69
11.2. ESCUELA HUMANISTA.....	73
12. PROGRAMA DE PREVENCIÓN, EVALUACIÓN Y MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL- “SERENIDAD EN ACCIÓN”	76
12.1. ANEXOS DEL PROGRAMA.....	135
BIBLIOGRAFIA PROGRAMA.....	174
13.MATERIAL DE TRABAJO.....	176
13.1. MATERIAL.....	176
BIBLIOGRAFÍA DEL MANUAL.	179
ANEXOS MANUAL.....	181

RESUMEN.

El presente plan de intervención psicoterapéutica tiene como objetivo principal la evaluación, prevención y manejo del estrés en el entorno laboral, así como también evaluar los niveles de estrés mediante instrumentos psicométricos especializados, mejorar el clima organizacional con técnicas cognitivo-conductuales y humanistas, fortalecer el liderazgo a través de talleres, y reducir el estrés con un plan de intervención que potencie la estructura organizacional y el bienestar de los empleados. Este programa está constituido por 11 sesiones, donde se abordan diferentes aspectos del estrés laboral, y donde se proporcionan herramientas para su prevención y manejo, charlas que están orientadas a proporcionar información teórica y conceptual sobre el estrés, influencia del líder, estructura organizacional y clima organizacional, técnicas permiten a los participantes realizar diferentes ejercicios para manejo de estrés laboral, el programa está diseñado para ser aplicado a cualquier persona involucrada en el ámbito laboral y se busca que al finalizar el programa las personas posean las herramientas necesarias para prevenir así como también manejar el estrés no solo en su trabajo sino que también en su vida cotidiana.

Palabras claves: estrés laboral; programa; evaluación; manejo; intervención; prevención; psicoterapéutica; plan.

ABSTRACT.

The main objective of this psychotherapeutic intervention plan is the evaluation, prevention and management of stress in the work environment, as well as evaluating stress levels using specialized psychometric instruments, improving the organizational climate with cognitive-behavioral and humanistic techniques, strengthening the leadership through workshops, and reduce stress with an intervention plan that enhances the organizational structure and the well-being of employees. This program is made up of 11 sessions, where different aspects of work stress are addressed, and where tools are provided for its prevention and management, talks that are aimed at providing theoretical and conceptual information about stress, leader influence, organizational structure and climate, organizational, techniques allow participants to perform different exercises to manage work stress, the program is designed to be applied to any person involved in the workplace and it is intended that at the end of the program people have the necessary tools to prevent as well as manage stress not only in your work but also in your daily life.

Keywords: work stress; program; assessment; management; intervention; prevention; psychotherapeutics; plan.

INTRODUCCIÓN.

El estrés laboral, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), es la reacción que puede experimentar un individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos o capacidades, poniendo a prueba su habilidad para enfrentar dichas situaciones.

Este programa de intervención psicoterapéutica tiene como objetivo principal la evaluación, prevención y manejo del estrés en el entorno laboral. El manual presenta inicialmente una sección de generalidades, donde se detallan aspectos clave del programa como su nombre, autores, áreas a evaluar, número de sesiones, entre otros. Seguidamente, se incluye el diagnóstico situacional, que describe los principales problemas de estrés en el ámbito laboral al que se dirige el programa.

El objetivo general del programa es diseñar una intervención psicoterapéutica orientada a mejorar el bienestar de los empleados y fomentar un entorno laboral saludable y eficiente. Los objetivos específicos buscan evaluar los niveles de estrés mediante instrumentos psicométricos especializados, mejorar el clima organizacional con técnicas cognitivo-conductuales y humanistas, fortalecer el liderazgo a través de talleres, y reducir el estrés con un plan de intervención que potencie la estructura organizacional y el bienestar de los empleados.

La justificación del programa argumenta la importancia de llevarlo a cabo, destacando las razones que motivan su implementación. La metodología describe la estructura del programa, detallando la cantidad de sesiones y la población a la que está dirigido.

La sección de aplicación explica cómo se desarrollará el programa y los procedimientos a seguir. En el apartado de descripción, se profundiza en el funcionamiento del programa Serenidad en Acción, abarcando el número de sesiones, las corrientes psicológicas utilizadas, el tiempo de duración por sesión, y la descripción del perfil del profesional encargado. También se detalla la base teórica, donde se abordan los factores que desencadenan el estrés laboral y sus

efectos en los niveles fisiológico, cognitivo, emocional y conductual.

La validez y confiabilidad del programa se respalda en los recursos, fuentes y autores consultados. En el constructo, se justifica el formato de guía adoptado, resaltando las ventajas de una estructura lógica y atractiva.

El apartado de expertos contiene los perfiles de los profesionales que revisaron el programa y ofrecieron sugerencias constructivas para mejorar su contenido y presentación, asegurando su claridad y eficacia. Asimismo, la validación docente recoge las observaciones del catedrático responsable de revisar el manual.

Las metas del programa se alinean con los objetivos planteados, mientras que la fundamentación psicoterapéutica expone las corrientes psicológicas que guían el programa, junto con sus enfoques y aplicaciones. Los temas o sesiones están diseñados en función de la prevención, evaluación y manejo del estrés en el ámbito laboral, organizados en 11 sesiones que incluyen técnicas cognitivo-conductuales y humanistas, talleres, y estrategias para el manejo del estrés.

El apartado de material de trabajo enumera todos los recursos necesarios para desarrollar eficazmente cada sesión, mientras que las bibliografías citan las fuentes que respaldan el contenido del programa. Finalmente, los anexos incluyen las gráficas de los resultados, el formato de inscripción y el control de asistencia durante la implementación del programa

1.GENERALIDADES.

Nombre del programa: Programa de Prevención, Evaluación y Manejo del Estrés Laboral “Serenidad en Acción”

Autores del Programa:

- Mirna Saraí García Hernández
- Irno Geovanny Domínguez Amaya
- Miguel Ángel Chávez Jiménez

Año de creación: 2024

Población: hombres y Mujeres

Rango de edades: 18 a 65 años

Áreas a evaluar:

- Clima Organizacional
- Influencia de Líder
- Estructura Organizacional

Variable a trabajar: Estrés Laboral

Corriente psicológica: cognitiva conductual y humanista

Numero de sesiones: 11 sesiones

Tiempo por sesión: 1 hora con 20 minutos aproximadamente

Instrumento aplicado en el programa: Cuestionario de Estrés Laboral OIT OMS.

2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.

El **estrés laboral** es un fenómeno cada vez más frecuente en la sociedad moderna, afectando el bienestar de los empleados y el rendimiento organizacional. Con el objetivo de comprender y abordar este problema en la Escuela de Educación Parvularia Prof. Graciela Flores Viuda De Grimaldi, se ha realizado un diagnóstico situacional basado en la aplicación de instrumentos de evaluación del estrés laboral. Este diagnóstico permitirá diseñar un programa de intervención psicoterapéutica efectivo, orientado a la evaluación, prevención y manejo del estrés en el entorno laboral.

Escuela de Educación Parvularia Prof. Graciela Flores Viuda De Grimaldi es una entidad que opera en el sector educativo y cuenta con una plantilla de dieciséis docentes. En los últimos meses, se han identificado indicios de estrés laboral entre los empleados, manifestados a través de síntomas físicos, psicológicos y comportamentales, como el ausentismo laboral, baja productividad, agotamiento emocional, y problemas de salud general.

Para evaluar el impacto del estrés en el personal, se aplicó el “Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT-OMS” a una muestra de dieciséis empleados evaluados. Los datos recolectados permitieron obtener una visión clara sobre los niveles de estrés presentes en la organización y sus principales desencadenantes. Usando la herramienta de Evaluación Cuestionario sobre el Estrés Laboral, creando de esta forma un análisis del clima organizacional y observación directa.

Los resultados revelan que la mayoría de los empleados experimentan niveles significativos de estrés laboral, con los siguientes hallazgos específicos: se evaluó una muestra de 16 personas mediante el “Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT-OMS”, obteniendo los siguientes resultados.

- 1 persona con bajo nivel de estrés.
- 10 personas con nivel intermedio de estrés.
- 4 personas con estrés latente.
- 1 persona con alto nivel de estrés.

La mayoría de los empleados (10 de 16) presenta un nivel intermedio de estrés, lo que indica una alta prevalencia de factores estresantes en el entorno laboral. Los resultados sugieren que la tensión experimentada por estos empleados, si no se aborda adecuadamente, podría intensificarse y llevar a mayores problemas de salud física y mental, afectando el desempeño laboral a largo plazo.

Principales Estresores Identificados

El análisis de las áreas clave que contribuyen al estrés laboral muestra una distribución clara de los principales factores de estrés dentro de la organización:

Clima Organizacional (18% de incidencia): Es el factor de mayor influencia en el estrés laboral. El ambiente laboral y la cultura organizacional juegan un papel clave en el malestar de los empleados. Las interacciones y la calidad de las relaciones entre el personal y la organización son deficientes, lo que afecta negativamente la motivación y el bienestar general.

Influencia del Líder (17%) y Estructura Organizacional (17%): Ambos factores tienen una incidencia alta en los niveles de estrés. El estilo de liderazgo y la forma en que se organizan las actividades y las responsabilidades impactan directamente en el comportamiento y la motivación de los empleados. La falta de una estructura clara y la insuficiente motivación por parte de los líderes generan tensión y frustración.

Falta de Cohesión (15%) y Tecnología (14%): Estos factores tienen una incidencia intermedia. La falta de unidad y sentido de pertenencia entre los empleados, junto con la inadecuada utilización de herramientas tecnológicas, contribuyen a una menor eficiencia y mayores niveles de estrés en el trabajo.

Territorio Organizacional (11%) y Respaldo de Grupo (8%): Son los factores de menor incidencia, pero siguen siendo importantes. La distribución del espacio de trabajo y el apoyo emocional o instrumental que los empleados reciben de sus compañeros y la organización influyen en su capacidad para manejar el estrés.

El estrés afecta directamente la calidad de vida de los empleados, lo que a su vez repercute en su productividad. Los síntomas de agotamiento y las alteraciones emocionales y conductuales pueden generar ausentismo laboral y conflictos interpersonales dentro del equipo, lo que afecta tanto la eficiencia del grupo como la cohesión interna.

Interpretación de los Datos:

Clima Organizacional: La percepción negativa del ambiente de trabajo es el factor más relevante. Las malas interacciones, la falta de reconocimiento, y los problemas de comunicación entre los empleados y la organización son causas evidentes de estrés.

Estilo de Liderazgo y Estructura Organizacional: Estos factores están estrechamente relacionados con el desempeño de los empleados. Un estilo de liderazgo ineficaz, junto con la falta de claridad en las responsabilidades y la toma de decisiones, generan confusión y aumentan los niveles de ansiedad y frustración en el personal.

Falta de Cohesión y Tecnología: La falta de integración y colaboración entre los empleados y las limitaciones tecnológicas también juegan un papel importante en la generación de estrés, ya que obstaculizan la productividad y el trabajo en equipo.

el clima organizacional es el factor que más afecta a los empleados, seguido por la influencia del líder y la estructura organizacional, lo que refleja una falta de cohesión y apoyo en el entorno laboral. La ausencia de estrategias claras de liderazgo y la falta de integración entre los empleados aumentan el estrés, lo que afecta directamente la productividad y la moral del equipo.

El diagnóstico muestra un entorno laboral con importantes niveles de estrés, influenciado principalmente por el clima organizacional, liderazgo y estructura organizacional tomando en cuenta estas áreas para la creación del programa. Este programa estará orientado a mejorar el clima organizacional mediante la promoción de un ambiente de trabajo colaborativo y saludable; fortalecer el liderazgo a través de la capacitación en habilidades de gestión emocional y comunicación efectiva; y optimizar la estructura organizacional, clarificando roles y responsabilidades para reducir la confusión y el malestar entre los empleados.¹

¹ Ver Anexo 1, Manual, Presentación de resultados.

3.OBJETIVOS.

OBJETIVO GENERAL.

✚ Diseñar un programa psicoterapéutico enfocado en la evaluación, prevención y manejo del estrés en el ámbito laboral, promoviendo un entorno saludable y eficiente para los empleados.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

✚ Evaluar los niveles de estrés en los empleados mediante la aplicación de instrumentos psicométricos de medición especializadas.

✚ Mejorar el clima laboral a través de la implementación de técnicas cognitivo-conductual y humanista, con un enfoque preventivo que promueva el bienestar emocional.

✚ Fortalecer las habilidades de liderazgo mediante talleres y herramientas psicológicas diseñadas para optimizar los entornos laborales.

✚ Reducir los niveles de estrés mediante la implementación de un plan de intervención psicoterapéutico, utilizando estrategias que refuercen la estructura organizacional y el bienestar de los empleados.

4.JUSTIFICACIÓN.

La presente investigación se centra en la búsqueda y creación de herramientas psicológicas para abordar problemáticas psicosomáticas en las personas. Este programa se justifica por los cambios sociales actuales, que requieren un estudio preciso y actualizado sobre el impacto del estrés en la población.

El estudio se basó en los resultados obtenidos de una muestra de 16 personas, a quienes se les aplicó el "Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT-OMS". Los resultados revelaron una presencia significativa de estrés, lo que genera tensión y puede convertirse en un problema grave si no se maneja adecuadamente. El estrés al prolongarse puede dominar los sentimientos y emociones negativos para el bienestar mental, desencadenando signos fisiológicos y alteraciones en la conducta. Este estado puede acompañar a los individuos a lo largo de su vida, convirtiéndose en una patología crónica sin un sistema terapéutico único y eficiente para su tratamiento.

En la sociedad actual, el ritmo de vida, la sobrecarga de información y las exigencias laborales y sociales son factores que generan estrés. Existe una delgada línea entre mantenerse ocupado y sobrecargarse hasta un punto en que el estrés se convierte en un riesgo para la salud psicológica y física.

La estructura de la sociedad moderna, con sus exigencias laborales, altos niveles de vida en grandes ciudades, tiempos de traslado al trabajo o estudios, y la constante exposición a información y desinformación, especialmente entre los jóvenes, puede llevar a muchos al límite. Esto puede resultar en una vida inestable y en la aparición de síntomas de estrés, que a su vez pueden desencadenar enfermedades psicológicas y médicas.

El estrés afecta directamente la calidad de vida de quienes lo padecen, y es una causa frecuente de bajas laborales. Este fenómeno tiene repercusiones en todas las esferas de la vida, incluyendo la psicológica, relacional, personal, económica y física, impactando negativamente en el desempeño laboral del personal docente de la institución que fue nuestra muestra de población. Por lo tanto, se desarrolló este plan para abordar y mitigar estos efectos.

5.METODOLOGÍA.

El programa está compuesto por once sesiones cuidadosamente estructuradas, que incluyen charlas y técnicas prácticas, con una duración de entre treinta y cuarenta minutos cada una, estas sesiones están diseñadas para realizarse una vez por semana, aunque el cronograma puede adaptarse según las necesidades específicas de la empresa o institución.

Cada sesión aborda diferentes aspectos del estrés laboral y proporciona herramientas prácticas para su manejo efectivo. Las charlas están orientadas a proporcionar información teórica y conceptual sobre el estrés, influencia del líder, estructura organizacional y clima organizacional, las técnicas permiten a los participantes realizar diferentes ejercicios para manejo de estrés laboral.

Las técnicas complementan estas charlas al ofrecer a los participantes ejercicios diseñados para aplicar las estrategias aprendidas en situaciones reales. Estas actividades prácticas no solo ayudan a manejar el estrés laboral, sino que también capacitan a los individuos para mejorar su resiliencia y adaptación frente a los desafíos diarios en el trabajo.

Este programa está diseñado para ser aplicable a cualquier persona que esté involucrada en el entorno laboral y que sea susceptible de enfrentar situaciones de estrés. Está dirigido a trabajadores de todos los niveles y sectores, incluyendo aquellos que puedan estar en riesgo de desarrollar síntomas de estrés laboral debido a las exigencias de su puesto, el ambiente de trabajo o la dinámica organizacional.

6.APLICACIÓN.

El presente programa está diseñado para ser implementado en el ámbito laboral, abarcando tanto al sector público como el privado. Está dirigido a todos los trabajadores, independientemente de la categoría, sector de actividad o rubro en el que se desempeñen.

Este programa se centra en la prevención, evaluación y manejo del estrés laboral y está diseñado para ser aplicable a diversos grupos etarios y perfiles heterogéneos, puede ser administrado de manera colectiva o individual. Su enfoque preventivo no solo está destinado a aquellos que ya presentan síntomas de estrés, sino también a aquellos que no muestran afectaciones visibles, con el objetivo de prevenir la aparición de estrés laboral. Para ello, se emplean técnicas y estrategias que proporcionan a los trabajadores herramientas útiles para gestionar el estrés en el entorno laboral.

Se realiza una evaluación diagnóstica detallada al inicio del programa utilizando instrumentos validados para medir el nivel de estrés de cada participante. Esta evaluación inicial proporciona una línea base para entender el estado de bienestar de los trabajadores y personalizar el enfoque del programa. Para medir la efectividad del programa, se realizan evaluaciones de seguimiento al final del programa como en intervalos posteriores, esto permite observar y analizar los cambios en los niveles de estrés y ajustar el programa según los resultados obtenidos. La comparación de las evaluaciones de entrada y salida proporciona una visión clara de la evolución del bienestar de los participantes y la efectividad de las intervenciones aplicadas.

7.DESCRIPCIÓN.

Nombre del programa: Programa de Prevención, Evaluación y Manejo del Estrés Laboral “Serenidad en Acción”

Serenidad en Acción es un programa gratuito que contara con 11 sesiones, donde se implementaran charlas y talleres abordando temas de relevancia a lo que está dirigido el programa, así como también la aplicación de estrategias cognitivo conductuales y humanistas que serán las herramientas que se les brindaran a los participantes para manejar y reducir los niveles de estrés en su vida cotidiana.

Se aplican estas estrategias orientadas en las corrientes psicológicas ya que son más eficaces en el control y manejo del estrés en el ámbito laboral ya que por medio de ellas se busca no solo reducir los niveles de estrés en los participantes, sino que también proporcionarles herramientas que ellos puedan poner en práctica no solo en su lugar de trabajo, sino que también sean aplicadas en su vida cotidiana.

En estas sesiones se evaluarán diferentes áreas mencionadas anteriormente, el tiempo de aplicación por cada sesión es de 1 hora con 20 minutos, esto debido a que dentro de la sesión se impartirán charlas o talleres con una duración de 45 minutos, así como también sus respectivas técnicas con una duración de 30 minutos aproximadamente.

Se aplicará una vez por semana dejando opcional el día a escoger según criterio de la persona que implementara el programa, tiene como objetivo crear un ambiente laboral saludable, donde cada participante pueda desarrollar su potencial de manera óptima sin las repercusiones negativas que genera el estrés laboral. Este programa se centra en la prevención, evaluación y manejo del estrés laboral y está diseñado para ser aplicable a diversos grupos etarios y perfiles heterogéneos, puede ser administrado de manera colectiva o individual, su enfoque preventivo no solo está destinado a aquellos que ya presentan

síntomas de estrés, sino también a aquellos que no muestran afectaciones visibles.

El programa deberá ser aplicado por un profesional en psicología con excelente aptitud para la comunicación y las relaciones interpersonales, conocimientos psicológicos para entender de manera científica la conducta, ser capaz de relacionarse con personas de todas las edades, profesiones y condiciones, responsable, aptitudes para gestionar el tiempo, escucha activa, capacidad de establecer una relación de confianza y constructiva y profesional en todo momento.

Se aplicara a grupos de 15 personas heterogéneo que sean miembros del sector trabajador y principalmente que manifiesten indicadores de estrés, se aplicara cuestionario de estrés laboral OIT OMS como instrumento para evaluar los niveles de estrés y las áreas que se ven afectadas por los síntomas manifestados ya que está compuesto por 25 ítems que abarcan una serie de estresores laborales agrupados en las distintas áreas a evaluar las cuales son: mejora de las condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo, estilos de dirección y liderazgo, gestión de recursos humanos, nuevas tecnologías, estructura organizacional y clima organizacional.

8.BASE TEÓRICA.

8.1. ESTRÉS LABORAL.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”, por lo que, en términos globales, haría referencia a un sistema de alerta biológico necesario para la supervivencia. Por otro lado, otros autores definen el estrés como “un tipo de relación específica entre un organismo (físico o social) y el ambiente, y que ocurre cuando se produce un desequilibrio sustancial entre la demanda ambiental y la capacidad de respuesta del organismo. No se trata de una demanda y una capacidad objetiva, sino subjetiva; es en el juego de percepciones entre las demandas ambientales y las propias capacidades para cumplimentarlas donde reside la fuente del estrés”. Por tanto, en su acepción médica y psicológica, el estrés es algo inherente a la vida y necesario para sobrevivir.

Es una respuesta natural de nuestro organismo en su proceso de adaptación a los cambios que se producen en el entorno, pero lo importante es no traspasar el nivel óptimo que cada persona tiene, que no se supere la capacidad de adaptación y resistencia del organismo y que, por tanto, no afecte negativamente a la salud. En este sentido, podemos distinguir dos tipos de estrés:

- Eustrés, es el estrés positivo, la relación con las impresiones del mundo externo no producen un desequilibrio orgánico, sino que el cuerpo es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras.
- Distrés, es el estrés desagradable, que va acompañado de un desorden fisiológico producido por la aceleración de las funciones: hiperactividad, acortamiento muscular, somatizaciones o envejecimiento prematuro.

El estrés laboral es una de las principales consecuencias de la exposición a unas condiciones de trabajo organizativas desfavorables debido a su frecuencia. Se debe abordar como un problema colectivo y no individual, que puede afectar a toda la población trabajadora, de todas las categorías y profesiones. Además, el estrés laboral tiene efectos sobre la salud, pero también sobre cómo se realiza el trabajo y, por tanto, puede impactar en la calidad del trabajo y la productividad.

El estrés laboral se podría considerar como la respuesta a un desequilibrio entre las exigencias laborales percibidas y las capacidades de el/la trabajador/a percibidas para hacer frente a esas exigencias. Este estrés siempre ha estado presente en el trabajo, sin embargo, se está incrementando su intensidad e incidencia debido a las nuevas formas de organización del trabajo y de relaciones sociolaborales. Por ello, también está aumentando la sensibilización sobre la necesidad de actuar frente al estrés laboral.

El estrés laboral, según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo se define como “las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador”. En general, y atendiendo al modelo de Karasek y de Karasek y Theorel, el equilibrio entre la demanda y el nivel de control producirá el grado de estrés en un momento determinado.

Lazarus y Folkman (1986) : Pioneros en el estudio del estrés, definen el estrés laboral como un proceso psicológico en el que el trabajador percibe que las demandas del entorno laboral superan sus capacidades para afrontarlas. Este desequilibrio genera una respuesta de estrés, que puede tener consecuencias físicas y emocionales.

Hans Selye (1956) : Uno de los primeros investigadores en estudiar el estrés, lo describe como una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda o desafío, incluyendo las situaciones laborales. Según Selye, el estrés puede ser positivo ("eustrés") cuando motiva al trabajador, o negativo ("distrés") cuando supera la capacidad de adaptación y afecta el bienestar.

Cooper y Marshall (1976) : Destacan que el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo no se ajustan a los recursos, habilidades o necesidades del empleado. Según ellos, los factores estresantes pueden estar relacionados con la carga de trabajo, el rol laboral, las relaciones interpersonales en el trabajo, la carrera y el clima organizacional.

Quick (1984) : Definen el estrés laboral como la interacción entre las características del ambiente laboral y el individuo, en la que las demandas del trabajo exceden la capacidad de respuesta de la persona. Este desajuste genera un malestar emocional y fisiológico, afectando tanto la productividad como la salud del trabajador.

Beehr y Newman (1978) : Proponen que el estrés laboral es una condición que surge cuando hay una interacción desajustada entre el trabajador y su entorno laboral, lo que resulta en efectos físicos y psicológicos negativos. Según ellos, los factores laborales que generan estrés incluyen la carga de trabajo, la falta de apoyo social y el conflicto de roles.

Ivancevich y Matteson (1980) : definen el estrés laboral como una respuesta física y emocional que se produce cuando hay un desajuste entre las demandas laborales y los recursos que el trabajador posee para cumplir con dichas demandas. Hacen énfasis en la

percepción de que el individuo tiene de su capacidad para enfrentar las presiones del trabajo.

Robert Karasek (1979) : Propuso el modelo de demanda-control, donde el estrés laboral ocurre cuando las demandas del trabajo son altas y el nivel de control o autonomía que tiene el trabajador es bajo. Este modelo sugiere que un trabajador en una posición con mucha exigencia y poco control es más susceptible al estrés.

Por otro lado la ausencia de un proceso de recuperación tras un periodo de estrés continuado, así como la propia naturaleza acumulativa del mismo puede llevar a un estrés crónico. Lazarus y Folkman definieron el estrés crónico como “una relación particular que se establece entre el sujeto y el entorno que es evaluada por éste como amenazante y desbordante”. Y es esta segunda faceta, cuando la persona se percibe totalmente agotada, exhausta, desbordada, como consecuencia de un proceso de desgaste, la que describe el síndrome de burnout o desgaste profesional.

Hoy por hoy se utiliza la palabra desgaste profesional como adaptación al español del significado de la palabra burnout, ya que el mismo término de desgaste lleva implícito la referencia a este proceso disfuncional de deterioro. En este sentido, el desgaste profesional hace también referencia al proceso de pérdida lenta, pero considerable, del compromiso y la implicación personal en la tarea que se realiza.

8.2. ESTRESORES Y FACTORES DEL ESTRÉS.

8.2.1. ESTRESORES.

El estrés aparece cuando están presentes determinados agentes, estímulos o desencadenantes que en el ámbito preventivo se denominan estresores o factores de riesgo psicosocial. A pesar de que no existe ningún criterio clasificatorio, sí existe un consenso técnico y científico amplio y razonable, que permite establecer la siguiente relación de factores psicosociales.

8.2.2. EL ENTORNO OBJETIVO.

Engloba: aquellos estresores objetivos, que pueden ser percibidos por sujetos externos a la organización y que juegan un papel relevante en el desarrollo de las experiencias de estrés y sus consecuencias.

Son numerosas, las condiciones que pueden generar situaciones de estrés, por ello se han elaborado diversas taxonomías. Desde las que se intenta categorizar aquellos estresores del entorno, que tienen una mayor probabilidad de provocar resultados y consecuencias negativas para la salud y el bienestar psicológico y social de los trabajadores.

Matteson e Ivancevich, centrándose en las características ambientales, de la organización, que más claramente inciden en la experiencia del estrés, vivida por los trabajadores las clasifican en cinco categorías básicas y las denominan estresores del ambiente físico del trabajo, estresores individuales, estresores grupales, estresores organizacionales y estresores extra organizacionales

8.2.3. ESTRESORES DEL AMBIENTE FISICO.

Son los excesos y carencias; y las alteraciones que presentan ciertas condiciones físicas del trabajo y que pueden resultar molestas o desagradables para el trabajador. Es la problemática derivada del ambiente físico del trabajo, que molesta, dificulta e impide la correcta ejecución de las demandas del trabajo y que, en algunos momentos, por su peligrosidad, puedan provocar en el individuo un sentimiento de amenaza.

Estas condiciones físicas, que se han estudiado, tanto desde el punto de vista ergonómico como de la salud física y psíquica están:

1.Arquitectura de los lugares de trabajo: El lugar donde el hombre realiza su trabajo, va unido estrechamente, a la tarea que realiza. Esto sucede en la agricultura, la

construcción, la pesca o las obras públicas. Ocurre actualmente que la mayoría de los trabajos se realizan en lugares contruidos artificialmente para ese fin. Para que el trabajo sea lo menos penoso posible y más confortable, el lugar de trabajo debería ser construido: teniendo en cuenta el

Emplazamiento, las dimensiones, la distancia social y evitar (siempre que sea posible) los locales ciegos y los sótanos. El trabajo en locales ciegos no debería autorizarse más que en los casos en que fuera técnicamente imposible realizarlo de otra forma.

2.Ruido: Es un agente contaminante ambiental, que ha adquirido gran importancia en los últimos veinte años, porque se ha duplicado la cantidad total de energía acústica producida en los países de la Unión Europea. Se definen los ruidos como sonidos (sensación auditiva producida por una vibración mecánica) anárquicos y cambiantes sin una tonalidad definida. La nocividad del ruido depende de su intensidad, del tiempo de exposición, de la frecuencia, y del sujeto pasivo receptor del ruido.

Entre los efectos perturbadores del ruido se pueden citar: sordera, hipoacusia, alteraciones del sueño y del descanso, alteraciones de los sistemas neurosensorial y circulatorio, endocrino y digestivo, disminución del rendimiento en el trabajo y fatiga.

Cuando el ruido resulta molesto o desagradable: se relaciona significativamente con un bajo nivel de satisfacción en el trabajo, descenso de la productividad y mayor vulnerabilidad a sufrir accidentes. Así como un aumento de la tasa de irritabilidad, reducción de las conductas de ayuda, actitudes más negativas con los compañeros y más hostilidad abierta. Es importante conseguir que el nivel de ruido sea lo más bajo posible, logrando un confort acústico y una comunicación verbal satisfactoria. Para ello, es preciso

utilizar equipos con una emisión sonora mínima y un óptimo acondicionamiento de la acústica del local.

3. Iluminación: Una buena visión, es condición absoluta de aptitud para ciertos trabajos, pero también necesaria en muchos puestos. Un adecuado nivel de iluminación que asegure una buena visibilidad de los objetos y de la tarea es necesario tanto para la salud como para el bienestar psicológico. Cuando esto no se produce puede ser la causa de pérdida de agudeza visual, dolores de cabeza, fatiga, tensión y frustración, por tener que hacer el trabajo de forma más molesta y gravosa.

La iluminación en los puestos de pantallas de visualización es un factor muy importante, que en el supuesto de no estar controlado y sin un diseño adecuado, puede ocasionar deslumbramientos y reflejos que perturban el desempeño de tareas, aumentando los errores y los trastornos visuales. Así, la iluminación general y la iluminación especial (lámparas de trabajo), cuando sea necesaria, deberán garantizar unos niveles adecuados de iluminación y unas relaciones adecuadas de luminancias entre la pantalla y su entorno, habida cuenta del carácter del trabajo, de las necesidades visuales del usuario y del tipo de pantalla utilizado.

4. Temperatura: Un ambiente térmico confortable; es aquel en el que el intercambio de calor metabólico, está equilibrado con las pérdidas de calor, de forma que no es necesaria la participación de los mecanismos de lucha contra el calor, ni contra el frío mediante el aumento de la termogénesis. Un ambiente térmico confortable produce sensación de bienestar.

Un aumento en la temperatura de 18 grados a 33 grados centígrados, hizo disminuir la capacidad de trabajo en un 50 %, en otro estudio realizado en la mina de Morro Velo de Brasil, la tasa de accidentes mortales disminuyo cuando la temperatura se redujo de 31° a 28 ° C aproximadamente.

Las implicaciones sobre la salud mental han sido menos estudiadas, pero se considera que los trabajos que requieren decisiones críticas o discriminaciones finas, son afectados negativamente por el exceso de calor, y la destreza manual se deteriora en condiciones de baja temperatura, pudiendo ser causa de accidentes.

5. Aireación e higiene de los lugares de trabajo: Algunos trabajadores están expuestos a determinados gases (que pueden tener consecuencias para la salud física), otros desarrollan su trabajo en industrias donde se producen olores desagradables, en algunos casos tóxicos, que crean molestias. En todos los lugares de trabajo, la ventilación, y en condiciones sanitarias nocivas se produce insatisfacción, irritación y frustración.

6. Vibración: En determinados tipos de trabajo, quienes lo desarrollan se ven sometidos a vibraciones, en ocasiones de impacto, como las producidas por los martillos neumáticos, en otras situaciones por trabajar sobre soportes con vibración, como las plataformas petrolíferas.

Según las conclusiones de los estudios realizados, la exposición continuada a vibraciones de impacto, producen aumento en las catecolaminas, daños en la espina dorsal y alteraciones en el funcionamiento neurológico.

8.2.4. ESTRESORES INDIVIDUALES.

Se consideran estresores individuales: aquellos que están directamente asociados al rol que el trabajador desempeña en la organización. Así como las tareas que debe realizar en ella. Se incluyen en esta categoría además los estresores derivados de la carrera profesional de un individuo. Estresores individuales son:

1.Contenido del trabajo: Se incluyen como factores de riesgo psicosocial: Tareas con ciclos cortos, sin sentido, trabajo monótono, hablamos de contenido de trabajo cuando este no tiene metas claras en una empresa y no está bien distribuidos las actividades entre los trabajadores provocando que el trabajo se vuelva pesado y fatigador. Es una actividad con un ciclo corto, que conlleva una gran repetición de secuencias gestuales y funciones mentales siempre idénticas. Ello supone para el trabajador un automatismo de ejecución que provoca fatiga y monotonía en el trabajo, igualmente se encuentra altamente relacionado con accidentes de trabajo.

2.Carga y ritmo de trabajo: Tradicionalmente este “esfuerzo” se identificaba casi exclusivamente con una actividad física o muscular. Pero hoy se sabe que cada día son más las actividades pesadas encomendadas a las máquinas, y aparecen nuevos factores de riesgo ligados a la complejidad de la tarea, la aceleración del ritmo de trabajo, la necesidad de adaptarse a tareas diferentes, etc.

Por tanto, la Carga de Trabajo es el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. Hay que distinguir entre la carga física de trabajo y la carga mental.

La carga física: Se define la Carga Física como el conjunto de requerimientos físicos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral. Los esfuerzos físicos, la postura de trabajo, la manipulación de cargas

La carga mental: Definimos la carga mental como el nivel de actividad mental necesario para desarrollar el trabajo. Los factores que inciden en la carga mental son: la cantidad de información que se recibe, la complejidad de la respuesta que se exige, el tiempo en que se ha de responder y las capacidades individuales.

3.Sobrecarga de trabajo. Cuando el volumen, la magnitud o la complejidad de la tarea está por encima de la capacidad de el/la trabajador/a para responder de manera adecuada a esta demanda.

Designar funciones adicionales al trabajador de forma excesiva, desproporcionada y constante. Entonces, en lugar de estimular al colaborador, el trabajo desproporcionado representa un riesgo sicosocial que afecta su calidad de vida.

Por ejemplo, cuando un colaborador tiene una actividad designada y de forma repentina llega el jefe y le exige un informe detallado para el día siguiente sin liberarlo de las tareas habituales, la persona puede no ser capaz de seguir el ritmo y empieza a sentirse presionado y estresado.

4.Infracarga de trabajo: Se produce infracarga de trabajo cuando el volumen del mismo (trabajo) está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador, hablamos de infracarga cualitativa si hay una infrautilización de las habilidades que posee el propio trabajador, o bien cuando las actividades de la tarea están por debajo de la capacidad profesional del trabajador.

Infracarga cuantitativa, cuando la cantidad de trabajo es insuficiente y es el trabajador quien se ve forzado a estar ocioso, en lugar de ocupado. También se puede hablar de falta de cometidos.

5.Ambigüedad del Rol: Es la falta de claridad en las funciones desempeñadas por el trabajador, dada por la no identificación del alcance y los límites del cargo, en toda la medida en que una persona conoce claramente el papel que desempeña en la empresa es consciente de sus responsabilidades y objetivos genera control frente a las demandas del cargo lo que le brinda seguridad, tranquilidad y apego a la empresa.

6.Conflicto de rol: es la resistencia del sujeto a hacer algo que se le pide, por estar en contra de sus valores o por considerar que no corresponde a su rol. Se produce cuando los miembros del conjunto de rol envían a la persona todas las demandas y expectativas incompatibles se da una situación estresor del conflicto de rol.

7.Identificación del producto: Es la coherencia entre las expectativas del trabajador y sus funciones. Se convierte en un riesgo cuando se presenta una falta de claridad en la importancia de sus funciones en una línea de producción o dentro de las actividades propias de la empresa.

8.Tiempo de trabajo: Entre otros, quedarían incluidos como factores de riesgo: Trabajo en horario nocturno, trabajo a turnos, jornadas con horarios impredecibles, irregulares o prolongados.

9.Innovación tecnológica: Es el proveniente de las nuevas tecnologías y aspectos organizacionales, y la falta de apoyo para el aprendizaje y recualificación profesional. La incorporación de nuevas tecnologías representa un factor de riesgo profesional, y su falta de

control por los trabajadores y trabajadoras, que lo perciben como amenazante, generan situaciones de ansiedad, estrés y disminución de eficiencia. 12

8.2.5. RELACIONES INTERPERSONALES.

Son las interacciones formales e informales existentes entre los miembros de una empresa. El tipo y de calidad de relaciones con los superiores, compañeros y subordinados, así como con proveedores y/o usuarios.

1.Comunicación formal e informal: Es la posibilidad de que se generen relaciones interpersonales durante el tiempo de trabajo, tendentes a favorecer los contactos, a reducir el aislamiento del trabajador en su puesto o permitir la ejecución de un trabajo. Estas son:

2.Relaciones jerárquicas: se trata de las diferentes interrelaciones trabajador-superiores, trabajador-subalternas necesarias para el correcto desempeño de la empresa.

3.Relaciones cooperativas: es decir espontáneas, posibilitadas por el lugar y en función de la actividad la localización y del ambiente.

4.Relaciones funcionales: entendidas como las diferentes relaciones que se establecen para el desarrollo de las tareas.

5.Participación: es el grado de implicación de los trabajadores en la toma de decisiones frente a las alternativas que les involucren.

6.Relaciones basadas en conductas de hostigamiento psicológico o acoso moral (mobbing): que implican una comunicación hostil y amoral, dirigida de manera sistemática por una o varias personas, casi siempre contra una persona que se siente acorralada en una posición débil y a la defensiva. El hostigamiento psicológico o acoso moral puede considerarse como una forma característica de estrés laboral, con la particularidad de que

no se da por causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o con su organización, sino que tiene su origen en la dinámica de relación interpersonal que se establece en cualquiera empresa entre las personas y los grupos.

7.Sentimiento de pertenencia: algunas veces la elevada rotación en la tarea genera un sentimiento de falta de pertenencia que se puede traducir en una falta de interés en el trabajo a realizar y una mera identificación con la organización.

8.Cohesión y conflicto grupal: la falta de apoyo por parte del grupo, como los conflictos Inter. E intergrupales pueden generar un alto grado de irregularidad, ansiedad y absentismo laboral como manera de abordar el conflicto.

8.2.6. FUENTES EXTRA-ORGANIZACIONALES DE ESTRÉS LABORAL.

Un aspecto frecuentemente citado por los profesionales es la necesidad de conseguir un equilibrio entre la vida del trabajo y la vida fuera del mismo. Gutek y otros en 1988 han señalado 3 procesos por los cuales las experiencias y los acontecimientos externos al trabajo pueden influir sobre las experiencias de estrés laboral:

Procesos relacionados con el rol. Se ha hablado de conflicto de rol cuando resulta incompatible el desempeño del rol laboral y el rol familiar. La sobrecarga de rol supone la acumulación de demandas laborales y familiares resultando en su conjunto excesivas para la persona dados los recursos que este dispone. Por último, la acumulación de roles supone sin embargo que la persona al ocupar diferentes roles incrementa sus oportunidades de interacción social, de desarrollo personal y de autoestima. Fuentes de estrés de la vida familiar que pueden influir sobre el trabajo. Existen un conjunto de estresores dentro del ámbito familiar que pueden influir sobre el trabajo.

Podemos distinguir los siguientes: Eventos normativos. Toda una serie de eventos que se producen a lo largo del ciclo vital familiar pueden influir en el entorno laboral. Podemos citar el matrimonio, la llegada de los hijos, el comienzo o la finalización de la escolarización, la jubilación del cónyuge, el fallecimiento, etc. El potencial estresor de cada uno depende del significado y las circunstancias en que se producen.

Eventos ocasionales importantes. Estos eventos suelen producir un nivel de estrés superior a los anteriores (muerte de un hijo o enfermedad grave, la separación de la pareja o muerte prematura, el cambio de residencia familiar, etc.). Estos estresores que un principio son eventuales se pueden convertir en crónicos durante un largo periodo de tiempo. Estos estresores pueden agravar la presencia de estresores anteriores (dificultades económicas) o aliviarlos (eliminación de frecuentes discusiones en una pareja).

Estrés por las relaciones y conflictos familia-trabajo. Son aquellos estresores donde el desempeño de determinado rol en el trabajo influye negativamente en el entorno familiar. Podemos citar por ejemplo la relevancia del rol en el trabajo o el compromiso con la carrera profesional como factores negativos para la familia. Este tipo de compromisos suponen muchas veces largas jornadas de trabajo, viajes por razones de trabajo, trabajar en casa, cambios de residencia frecuentes, etc.

8.3. LA RESPUESTA DE ESTRÉS: FISIOLÓGICA, COGNITIVA.

EMOCIONAL Y CONDUCTUAL.

El estrés, como mediador entre los estresores y la salud de las personas, produce respuestas y reacciones a nivel fisiológico, cognitivo, emocional y conductual.

RESPUESTA FISIOLÓGICA.

La respuesta fisiológica es la reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores. Ante una situación de amenaza para su equilibrio, el organismo emite una respuesta con el fin de intentar adaptarse. Se puede definir como la respuesta física y específica del organismo ante cualquier demanda o agresión. En este proceso de adaptación por parte del organismo se distinguen las fases de alarma, de adaptación y de agotamiento, en lo que se denominó “Síndrome General de Adaptación”.

1. Fase de alarma: Tiene lugar ante la aparición de un peligro o estresor, produciéndose reacciones encaminadas a preparar el organismo para afrontar una tarea o esfuerzo.

2. Fase de resistencia o adaptación: En ella el organismo intenta superar, adaptarse o afrontar la presencia de los factores que percibe como una amenaza o del agente nocivo.

3. Fase de agotamiento: Ocurre cuando la agresión se repite con frecuencia o es de larga duración, y cuando los recursos de la persona para conseguir un nivel de adaptación no son suficientes. Por ejemplo, se pueden destacar las siguientes respuestas fisiológicas: Dilatación de las pupilas y bronquial, incremento de lípidos en sangre, aumento de coagulación, incremento del rendimiento cardiaco, riesgo de enfermedad cardiovascular, diabetes

RESPUESTA COGNITIVA.

Para entender la respuesta psicológica al estrés debemos profundizar en la definición de los mecanismos cognitivos que intervienen en su generación. Ante una exposición a estrés, se desencadenan un conjunto de mecanismos cognitivos para

configurar pensamientos, en los que confluyen la percepción, la Descripción y la evaluación de la situación.

La percepción es una función psíquica compleja que elabora los datos sensoriales llegados a la conciencia por medio de los sentidos. Es decir, es la función que nos permite recibir la información que nos entra por los sentidos. Se podría afirmar que es la captación del estresor.

La Descripción y la evaluación, por su parte, son funciones complejas que, considerando las circunstancias y el contexto que rodean a la situación, persigue comprender y explicar la importancia o el significado de esa situación; esto nos permite obtener un juicio acerca del carácter de esta situación. Frente a los eventos estresores, los individuos realizarían dos tipos de evaluaciones: la primaria, donde se evalúa si el evento es dañino o no; y la secundaria, donde se evalúa si uno tiene las capacidades para hacerle frente a dicho evento (autoeficacia percibida). En esta evaluación secundaria frente a un evento estresor, las personas se preguntarían si sus habilidades y recursos de afrontamiento serán suficientes para enfrentar el evento, es decir, si se es capaz o no de enfrentar dicho evento percibido.

Por ejemplo, se pueden destacar las siguientes respuestas cognitivas: preocupación excesiva, pensamientos negativos sobre nosotros mismos, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, problemas para recordar.

RESPUESTA EMOCIONAL.

Según algunos autores la emoción es una consecuencia de los procesos cognitivos, mientras que otros proponen que es un antecedente. En realidad, no es adecuado plantear si la emoción precede a la cognición o si es consecuencia de la misma, ya que la relación es bidireccional y ambas están intrínsecamente unidas. Pueden existir dos fases:

1. Fase inicial: cuando el estrés es más positivo, el estado de ánimo que se vive es alto, positivo, alegre, con una elevada moral y un optimismo que hacen que nos veamos capaces de afrontar la situación que genera el estrés.

2. Fase avanzada: podemos pasar a la tristeza, a un estado de ánimo bajo, una pérdida de actividad que incluso puede terminar en desesperanza e indefensión, cuando vemos que estamos superados por todos los acontecimientos que nos rodean. Si hay presencia de factores de riesgo psicosocial, es decir, aquellos estresores que se han citado con anterioridad, la situación puede agravarse. Las personas ponen en juego otro tipo de estrategias dirigidas a controlar las respuestas emocionales asociadas a la situación de estrés.

Este tipo de respuestas tiene un carácter defensivo, están referidas al ámbito interno y tienen un carácter eminentemente psicológico. Tienen la misión de controlar el significado subjetivo que la situación tiene para esa persona para neutralizar su carácter problemático y prevenir las posibles consecuencias emocionales negativas. Por ejemplo, se pueden destacar las siguientes respuestas emocionales: apatía, pesimismo, ira, irritación, miedo, frustración.

RESPUESTA CONDUCTUAL.

Una vez generada la situación de estrés a través de la evaluación cognitiva, el siguiente paso es emitir una respuesta que pueda hacer frente a la situación y disminuir los niveles de activación psicológica y física del organismo. De esta manera, el afrontamiento dependerá de la evaluación secundaria. Para enfrentar el estrés, las personas recurren a estos repertorios, que se traducen en estrategias cognitivas y/o conductuales. La habilidad para manejar situaciones estresantes depende de los recursos de afrontamiento disponibles, citados ya en los factores moderadores del estrés, como recursos personales de amortiguación de los efectos nocivos de condiciones psicosociales estresantes. Si tras la emisión de la respuesta seleccionada se obtienen consecuencias positivas (se controla la situación estresante), esta conducta se instaurará como una posible respuesta para el futuro. Esto no quiere decir que una persona emita siempre el mismo tipo de respuesta, aunque sí puede ocurrir que las personas dispongan de formas predominantes de actuación ante las situaciones de estrés.

Para una misma situación pueden ser válidos varios tipos de respuestas, así como un tipo de respuestas puede ser eficaz para afrontar diversas demandas. Por ejemplo, se pueden destacar las siguientes respuestas conductuales: comer en exceso y con grasas abundantes, mayor consumo de alcohol y drogas, propensión a accidentes, hostilidad, agresividad verbal, aislamiento.

8.4. SÍNTOMAS DEL ESTRÉS LABORAL.

Vamos a dividir las consecuencias del estrés laboral en dos tres; consecuencias psicológicas, consecuencias físicas para el empleado y la tercera consecuencia del estrés en las empresas o lugares de trabajo. Las consecuencias del estrés pueden ser muy diversas y numerosas. Algunas pueden ser primarias y directas; otras, la mayoría, pueden ser

indirectas y constituir efectos secundarios. Gran parte de las consecuencias son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas.

8.5. CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS DEL ESTRÉS LABORAL.

Los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del Sistema Nervioso que puede afectar al cerebro. Cualquier alteración a nivel fisiológico en el cerebro va a producir alteraciones a nivel de las conductas, ya que el cerebro es el órgano rector de aquéllas. Entre los efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta de estrés estarían:

1.Falta de concentración. Cuando los empleados se encuentran estresados, las capacidades para mantener la atención son muy baja; por lo tanto, no se podrá realizar la tarea o funciones de forma correcta.

2.Ansiedad y/o depresión. Cuando el estrés está presente, aparecen pensamientos negativos que pueden llevar a un estado ansioso y/o depresivo. Frases como “no puedo”, “no soy capaz”, “no valgo para nada” dan lugar a una sensación de ineptitud, de no poder, y eso da lugar a la depresión. A su vez, al no poder cumplir con todas las tareas, es cuando surge la ansiedad y la autoexigencia.

3.Deterioro cognitivo. Al saturar a los trabajadores con tareas ellos presentan dificultades para desempeñar bien su trabajo, exigencia o falta de concentración, las capacidades comienzan a deteriorarse en diferentes aspectos como la memoria, la atención, la percepción o el lenguaje.

4.Problemas de sueño. La existencia de estrés laboral se presenta dificultades para conciliar el sueño con normalidad y el organismo más activado de lo normal, la relajación resulta casi imposible, afectando el descanso.

5.Problemas sexuales. Entre las que se encuentran la disfunción eréctil, eyaculación precoz o disminución del apetito sexual.

6.Deterioro de las relaciones personales: Las exigencias laborales provocando dificultades para poder dedicarse al 100% a otras actividades, como la familia o amigos.

7.Aumento de consumo de sustancias: como alcohol, tabaco y otras conductas perjudiciales para la salud.

8.Burnout. Este síndrome, también conocido como «estar quemado en el trabajo» presenta consecuencias como ineficacia, fatiga crónica o negación. Es una respuesta de estrés laboral prolongado en el tiempo.

8.6. CONSECUENCIAS FÍSICAS DEL ESTRÉS LABORAL.

El mecanismo implicado en el desarrollo de un trastorno psicofisiológico asociado al estrés es principalmente el desgaste excesivo de uno o varios órganos que son activados de forma muy intensa y duradera. no pudiéndose recuperar de este desgaste. Las características físicas del organismo, su estado de salud y factores de predisposición determinarán la aparición pronta o tardía del problema.

1.Alteraciones del sistema endocrino. Este sistema, que regula los niveles hormonales del cuerpo, puede verse afectado, llegando a provocar hiper o hipotiroidismo en la persona.

2.Alteraciones del sistema inmune. Cuando el estrés se hace presente es mayor la probabilidad de sufrir enfermedades infecciosas, ya que las defensas se encuentran bajas por las alteraciones físicas.

3.Alteraciones corporales (musculares y óseos). Pueden aparecer contracturas a nivel muscular, dolores de cabeza o tics nerviosos. También suelen darse entumecimientos, hormigueos o calambres.

4.Alteraciones del sistema digestivo. Entre los que pueden darse diarrea y/o gastroenteritis, estreñimiento y úlceras de estómago.

5.Alteraciones dermatológicas. Cuando se está bajo gran cantidad de estrés laboral podemos desarrollar problemas cutáneos, tales como pérdida del cabello, manchas o picazón.

6.Alteraciones cardiovasculares. Al estar estresados, aumenta la presión sanguínea, por lo que puede dar lugar a hipertensión. También pueden aparecer enfermedades coronarias, incluidas las arritmias, es decir, el ritmo del corazón no es el adecuado.

Aparte de estas consecuencias negativas para el trabajador, no debemos olvidar que también existen consecuencias para la empresa u organización. Disminuye el rendimiento y productividad de los trabajadores, aumenta el número de bajas por causa médica por enfermedad y aumenta el absentismo laboral.

También aumenta el riesgo de padecer accidentes en el trabajo, y puede disminuir la calidad de las relaciones entre empresa y trabajador, dando lugar a falta de iniciativa, de confianza o simplemente desmotivación.

8.7. CONSECUENCIAS PARA LA EMPRESA.

Los efectos negativos citados anteriormente no sólo pueden perjudicar al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral.

Para los empresarios, el absentismo por enfermedad genera problemas considerables de planificación, de logística y de personal. El estrés, por consiguiente, induce a una pérdida de producción y puede crear un mal ambiente de trabajo.

Son muchas las evidencias empíricas que demuestran el enorme coste humano y económico que el estrés se cobra, cada año, dentro del mundo laboral: Entre el 5 y el 10% de la población trabajadora padece trastornos graves debidos a factores psicosociales nocivos (O.M.S. 1984). En EE.UU., los costes del estrés se calculan en 200.000 millones de dólares al año; en el Reino Unido, los datos oficiales elevan los costes del estrés al 3,5% del Producto Interior Bruto (PIB). Aunque no se dispone de datos oficiales referentes a Europa, las estimaciones se asemejan a las del Reino Unido.

1.Presentismo: Fenómeno que da cuenta que la persona pese a estar presente en su lugar de trabajo, no realiza las funciones que le corresponden.

2.Ausentismo o absentismo: Como su nombre lo indica, se refiere a la ausencia parcial o total del colaborador a su lugar de trabajo. Por ejemplo, incumplimientos en la hora de entrada/salida, o faltar a días completos de trabajo, de forma justificada o no.

3.Desempeño: Un equipo que presente diversas manifestaciones de estrés, puede impactar en el desempeño individual y colectivo de la unidad del trabajador. Si un colaborador está estresado y siente fatiga constante, entonces cumplir sus labores habituales le requerirá más tiempo por lo que podría solicitar más plazo o incluso ejecutar su trabajo con menos atención a los detalles.

4.Creatividad: Diversos estudios han demostrado el impacto que el estrés puede tener en la creatividad. Hoy sabemos que, a mayor estrés, menor es la capacidad de creatividad de la persona.

5.Comportamiento contraproducente en el lugar de trabajo: Los niveles de estrés pueden hacer que las emociones – como la rabia – se intensifiquen a niveles que las personas puedan perder el control. Es por esto que, muchas veces el estrés puede conducir a conflictos interpersonales desproporcionados al estímulo que los causa.

En ocasiones el estrés puede incluso llevar a la crítica personal, pudiendo generar conductas de desapego que terminen afectando directa o indirectamente el lugar y ambiente de trabajo.

6.cyberloafing: El cyberloafing es el fenómeno en el cual el colaborador ocupa los recursos laborales (internet principalmente) para usos personales. Estudios han demostrado que este fenómeno tiende a ser más común en personas que están sufriendo de estrés.

7.Doble presencia: El fenómeno de la doble presencia se produce cuando el trabajador, si bien está en su lugar de trabajo, y pese a estar ejecutando sus funciones (a diferencia del preceptismo), está constantemente pensando en sus problemas personales.

Esto, puede aumentar el riesgo de que el colaborador pueda cometer un error o incluso en labores de seguridad, provocar un accidente.

8.Mal clima laboral: Una o más personas que estén con un alto grado de estrés, pueden potencialmente provocar conflictos interpersonales innecesarios, los cuales terminarán afectando el clima laboral y la cultura de la organización.

9.Licencias médicas: Cuando el estrés se prologa y no se trata a tiempo, entonces aparecen enfermedades de mayor complejidad que provocan largas ausencias en los lugares de trabajo.

Los problemas asociados a trastornos de salud mental no solo generan consecuencias en la vida de las personas, sino que también permean en la realidad de las empresas. Se estima que, en los próximos 10 años, el mundo laboral sufrirá pérdidas aproximadas a 16 trillones de dólares como consecuencia de causas asociadas a estrés en los trabajadores.

El nivel de estrés de una empresa no es ni más ni menos que la suma total de los niveles de estrés de su personal. Si los niveles de estrés se elevan demasiado, la empresa tiende a operar con un estrés negativo, con todas las consecuencias que ello conlleva, como errores de juicio. baja productividad y creatividad, escasa comunicación, falta de espíritu de equipo, relaciones humanas tensas, alto grado de cambio de empleo y absentismo, acarreando un alto coste financiero y humano para la empresa.

8.8. PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO.

8.8.1. PREVENCIÓN.

¿CÓMO EVITAR EL ESTRÉS LABORAL?

Según recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud, hay tres escalas de prevención que se deben tener en cuenta al momento de tratar el estrés en el trabajo.

1.Prevencción primaria: reducción de estresores.

Prevención primaria es la reducción del estrés a través de la Ergonomía manejando este término quiere decir que toda herramienta de trabajo coincida con todas las características y capacidades del trabajador, también tomando en cuenta el puesto de trabajo y diseño ambiental, La Ergonomía geométrica se centra en la relación entre el hombre y las condiciones métricas de su puesto de trabajo, estudiando los siguientes aspectos: cargas posturales y físicas, tanto estáticas como dinámicas y por componentes de actividad.

La Ergonomía Ambiental estudia las relaciones del hombre con todos los factores ambientales, y en ello guarda similitud con la higiene en el trabajo. El bienestar ambiental es una sensación subjetiva de agrado, que se manifiesta cuando las funciones fisiológicas y psicológicas se realizan con total normalidad y el rendimiento laboral alcanza su nivel máximo. Se centra en el estudio de: factores psicosociales, ruido, temperatura, humedad, etc. Aplicando la ergonomía en las empresas se reduciría y se prevendría el estrés laboral.

2.Prevencción secundaria: reducción de estrés a través de la educación.

Intervención psicoeducativa para estrés laboral: educar sobre el estrés laboral a una empresa y sus colaboradores ayuda a la prevención de forma grupal y personal, brindándole herramientas para poder realizar en actividades o tareas de la oficina que les provoquen malestar. También para concientizar sobre la problemática ayudar a identificar la existencia de síntomas.

Capacitaciones para promover la actualización y el espíritu crítico dentro de las capacidades de la persona. Ya que La capacitación juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda. Por ello es importante la capacitación, pues mientras un trabajador comprenda a profundidad los procesos dentro de su empresa, se desarrollarán mayores facultades para ejecutar sus funciones, por lo que el conocimiento es clave dentro de la capacitación.

3.Prevenición Terciara- reducción de estrés a través de desarrollo de sistema.

Desarrollar un sistema de gestión más sensible y con mayor capacidad de respuesta. Y Mejorar los servicios de salud ocupacional. Además de estas medidas, es recomendable generar dinámicas en las que se integran a los empleados y a sus familias a través de dinámicas distendidas. El establecimiento de estrategias de motivación también es una manera de crear un ambiente laboral competitivo sin alcanzar niveles de estrés, además de servir para fomentar el compromiso y la identidad con la empresa.

Trabajar en la salud ocupacional es una actividad dirigida a proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes. Siendo necesario su implementación en las empresas para prevenir futuros problemas.

8.8.2. TRATAMIENTO.

El tratamiento del estrés laboral se establece en función de los síntomas y molestias que presenta la persona, así como de su intensidad. Por lo tanto, se adaptará de manera

individual para favorecer su evolución. También existen tratamientos a nivel grupal y organizacional.

Normalmente, las intervenciones utilizadas se caracterizan por ser de tipo cognitivo-conductual, como el afrontamiento del estrés, la reestructuración cognitiva, la terapia racional emotiva y el ensayo conductual. Desde la perspectiva cognitiva, se enfatiza la intervención en las cogniciones erróneas, las expectativas irreales y las falsas esperanzas.

Dentro de las técnicas y programas dirigidos al estrés laboral, podemos destacar también las estrategias de afrontamiento de control o centradas en el problema, el entrenamiento en solución de problemas, el entrenamiento en asertividad y el entrenamiento en gestión del tiempo.

Programas de prevención del estrés

Estos programas constituyen una de las formas en las que se organiza una intervención sobre el individuo. Consisten en el desarrollo de un conjunto de acciones en la empresa (formación, adiestramiento, asistencia.) para identificar y paliar la problemática emocional y personal de los trabajadores que pudiera interferir en el desarrollo de su trabajo. Resulta bastante habitual encontrarse con programas de asistencia a los empleados en empresas de los países más desarrollados.

Los programas que específicamente están destinados a la prevención del estrés consisten en la transmisión de un conjunto de conocimientos a los trabajadores para promover el reconocimiento de los estresores, así como sus efectos para la salud y el adiestramiento de los trabajadores en una serie de técnicas o habilidades destinadas a controlar las condiciones que favorecen el estrés y aminorar los efectos que sobre el individuo tiene el estar sometido a estrés.

El objetivo de transmitir un conjunto de conocimientos a los trabajadores sobre los estresores, el proceso de generación del estrés, los efectos sobre la persona, es necesario y útil para hacer comprender qué es el estrés, cómo se desarrolla, para identificar qué condiciones favorecen su desarrollo en esa empresa, para determinar la importancia en que se da en esa empresa, y sobre todo, para comprometer y sensibilizar a los trabajadores en la necesidad de actuar que es el primer paso para empezar a afrontar ese problema. El aprendizaje de distintas habilidades personales está destinado a favorecer el cambio en la forma en la que el individuo aborda los problemas de estrés (la forma en que percibe las situaciones, la forma en que las afronta, las respuestas emocionales que se originan en el sujeto).

La intervención sobre el estrés laboral

Para la prevención del estrés mediante una intervención sobre el individuo es necesario conocer en qué "puntos" se puede originar la problemática y por tanto sobre qué aspectos hemos de intervenir. Básicamente, las dificultades pueden originarse por alguno o por varios aspectos.

Por un procesamiento cognitivo defectuoso. Una situación puede ser percibida de forma diferente por distintos sujetos. Así, una misma situación puede resultar para algunos amenazante y para otros motivadora. Estas diferencias entre individuos se dan porque ante una misma situación no todo el mundo recoge la misma información ya que

no todos fijamos nuestra atención ante las mismas cosas: unos consideran importantes unas cosas que otros consideran irrelevantes. También se percibe de forma distinta la relevancia que tiene esa situación o cómo me afecta a mí o a mi futuro. Un

individuo también puede tener dificultades por el hecho de valorar inadecuadamente sus capacidades de respuesta. Esta diferencia de percepción originará en parte la elección de uno u otro tipo de respuestas de afrontamiento.

Las estrategias para modificar esta situación buscan:

- La adaptación del individuo con respecto a qué o cuánta información debe recoger y cómo recogerla.
- La identificación rápida de los aspectos que pueden ser relevantes y la concentración en estos aspectos.
- La focalización de la atención del individuo en la información útil para la resolución del problema y no centrar su atención en su propio estado emocional.
- La modificación de los esquemas erróneos bajo los que percibe y bajo los que actúa (atención selectiva, atribuciones generalizadoras, Descripción polarizada).

8.9. 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, 1992). Muchas de las técnicas de las que a continuación se habla, fueron diseñadas para el tratamiento de diversos problemas de

comportamiento, aunque tienen utilidad a nivel preventivo de cara a fomentar la capacidad de adaptación del individuo.

Las técnicas se pueden clasificar en:

Generales. Tienen el objetivo de incrementar en el individuo una serie de recursos personales de carácter genérico para hacer frente al estrés.

Cognitivas. Su finalidad sería cambiarla forma de ver la situación (la percepción, la Descripción y evaluación del problema y de los recursos propios).

Fisiológicas. Están encaminadas a reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico consiguiente.

Conductuales. Tienen como fin el promover conductas adaptativas: dotar al individuo de una serie de estrategias de comportamiento que le ayuden a afrontar un problema.

8.10. MODELOS TEÓRICOS DEL ESTRÉS LABORAL.

Modelo de interacción entre demandas y control.

El estrés es el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad de toma de decisiones, es decir, el bajo control. El nivel de demandas laborales suele derivarse del nivel de producción de la empresa, mientras que el nivel de control depende más bien del organigrama (estructura de autoridad, sistema de responsabilidades, etc.). La demanda elevada puede venir por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, por órdenes contradictorias, por demandas conflictivas, por la necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones y por la dependencia

del ritmo de los demás. Y el control hace referencia al conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a las demandas; viene determinando tanto su nivel de formación y habilidades como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan a su trabajo.

De acuerdo con el modelo, el alto estrés se produce cuando se dan conjuntamente las condiciones de alta demanda psicológica y bajo control de la toma de decisiones. Las restantes categorías de trabajo serían de bajo estrés (baja demanda y alto control), activo (alta demanda y alto control) y pasivo (baja demanda y bajo control). Por tanto, el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja (Karasek, 1979) Este modelo se ha asociado con un mayor riesgo de enfermedad coronaria, con trastornos psicológicos y con trastornos musculoesqueléticos, sobre todo en las extremidades superiores (Collins, Karasek y Costas, 2005). En contraste, la motivación laboral se incrementa a medida que aumentan las demandas y al mismo tiempo el control sobre el trabajo.

Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social.

Jhonson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990) amplían el modelo de interacción demandas-control, introduciendo la dimensión de apoyo social como moduladora, de tal forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta. El tercer factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que pueden dar los superiores y compañeros de trabajo.

Cuando existe, y es adecuado puede amortiguar parte del potencial del estresor generado por la combinación de las altas demandas o exigencias y el bajo control. Desde este modelo la prevención del estrés laboral se realizaría optimizando las exigencias laborales, aumentando el control del trabajador sobre sus condiciones laborales e incrementando el apoyo social de jefes, subordinados y compañeros.

El apoyo social ha sido utilizado en muy diversos sentidos, como red social, como contactos sociales significativos, como posibilidad de tener personas confidentes a las que se puede expresar sentimientos íntimos y como compañía humana. Y tiene una función positiva generalizada sobre la salud y una función amortiguadora sobre el estrés.

Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones.

El modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones (Payne y Fletcher, 1983) establece que el estrés laboral es el resultado de la falta de equilibrio entre los tres factores laborales siguientes: demandas laborales (representan las tareas y el ambiente laboral que contiene estímulos técnicos, intelectuales, sociales o económicos), apoyos laborales (vienen dados por el grado con que el ambiente laboral contiene recursos disponibles que resultan relevantes para satisfacer las demandas laborales. Los apoyos pueden ser de tipo técnico, intelectual, social, económico, etc.) y restricciones laborales (limitaciones que dificultan la actividad laboral debido a la carencia de recursos e impiden al trabajador afrontar las demandas).

Según este modelo, el estrés se produce cuando no hay equilibrio entre estos factores laborales. Por tanto, las demandas no son estresantes si el trabajo proporciona buenos niveles de apoyo y bajos niveles de restricciones. De hecho, las demandas elevadas

pueden resultar positivas bajo circunstancias apropiadas ya que, además de resultar estimulantes, permiten la puesta en práctica de las habilidades.

La baja utilización de las habilidades (preparación, capacidad, etc.) y el aburrimiento son unos de los estresores más potentes, y usualmente ocurren en los ambientes laborales donde los apoyos son bajos y las restricciones altas. Una implicación práctica del modelo es que los trabajos muy exigentes (altas demandas) pueden hacerse menos estresantes sin necesidad de reducir el nivel de las demandas, aumentando el nivel de apoyos y/o reduciendo el nivel de restricciones.

Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador.

El estrés laboral es debido a la falta de ajuste entre las exigencias y demandas de trabajo a desempeñar y los recursos disponibles del trabajador para satisfacerlas (Harrison, 1978). Este modelo propone que lo que produce el estrés es un desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de los trabajadores para afrontarlas. El proceso de estrés se inicia a partir de la existencia de un desequilibrio percibido por el trabajador entre las demandas profesionales y los recursos y capacidades del propio trabajador para llevarlas a cabo. Y permite identificar tres factores importantes en la generación del estrés laboral:

- los recursos con los que cuenta el trabajador para hacerle frente a las demandas y exigencias del medio laboral
- la percepción de dichas demandas por parte del trabajador
- las demandas en sí mismas

Modelo orientado a la dirección.

Este modelo (Matteson e Ivancevich, 1987) distingue seis componentes: los estresores, entre los que incluyen no sólo factores organizacionales (factores intrínsecos del puesto, de la estructura y control organizacional, del sistema de recompensa, del sistema de recursos humanos y de liderazgo), sino también los extra organizacionales (relaciones familiares, problemas económicos, legales, etc.); estos estresores inciden sobre la apreciación-percepción cognitiva de la situación por el trabajador; ésta, a su vez, incide sobre los resultados fisiológicos, psicológicos y comportamentales de esa apreciación-percepción cognitiva, y éstos, a su vez, sobre las consecuencias, tanto las referidas a la salud del individuo como las referidas a su desempeño en la organización.

Las diferencias individuales son consideradas como variables moduladoras que inciden sobre las relaciones entre los estresores y la apreciación-percepción cognitiva; entre la apreciación-percepción cognitiva y los resultados; y entre los resultados y las consecuencias.

Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa.

El modelo de esfuerzo-recompensa postula que el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa (Siegrist, 1996). Y ha sido operativizado, centrándose en las variables que lo sustentan: variables de esfuerzo extrínseco, variables de esfuerzo intrínseco y variables de recompensa. El alto esfuerzo en el trabajo puede ser extrínseco (demandas y obligaciones) o intrínseco (alta motivación con afrontamiento). Y la baja recompensa está en función de tres tipos de recompensas fundamentales: dinero, estima, y control del status. Este tercer tipo de recompensa refleja

las poderosas amenazas producidas por la pérdida de trabajo o degradación en el empleo. Se trata, por tanto, de gratificación en términos de perspectivas de promoción, seguridad laboral, y ausencia de riesgo de descenso o pérdida de empleo.

El modelo predice que el estrés laboral se produce porque existe una falta de balance (equilibrio) entre el esfuerzo y la recompensa obtenida. Siegrist (1996) señala que el estrés laboral se genera a partir de un elevado esfuerzo, un salario inadecuado y un bajo control sobre el propio estatus ocupacional. Y se asume que, bajo estas condiciones, tanto la autoestima como la autoeficacia del trabajador estarán seriamente mermadas. El modelo de Siegrist se ha asociado con riesgo de enfermedad cardiovascular y deterioro de la salud mental (Smith y otros, 2005).

9.VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.

9.1. TEÓRICA.

1.Gillihan, S. J. (2023). Reentrena tu cerebro: Terapia cognitivo-conductual, Althea Press. Este libro ofrece un enfoque práctico para aprender y aplicar los principios de la Terapia Cognitivo-Conductual (TCC). Es ideal para brindar herramienta de manejo de la ansiedad, la depresión y el estrés.

2.Rego, S. y Fader, S. (2023). El libro de ejercicios de TCC para la salud mental: ejercicios basados en evidencia. New Harbinger Publications. Este libro ofrece ejercicios basados en la evidencia para transformar pensamientos negativos y mejorar el bienestar mental.

3.House, R., Kalisch, D. y Maidman, J. (2023). El futuro de la terapia cognitivo-conductual. Routledge. Este libro explora las nuevas tendencias en TCC, destacando enfoques como la Terapia Cognitivo-Conductual basada en la recuperación (CT-R), que integra valores y aspiraciones personales como parte del tratamiento, mostrando cómo la TCC se está adaptando a nuevos contextos culturales y sociales.

4.House, R., Kalisch, D. y Maidman, J. (2023). Psicología humanista: tendencias actuales y perspectivas futuras. Routledge.

5.Rogers, A. (2023). Carl Rogers: Ausencia y presencia en el panorama terapéutico contemporáneo. Sage Publications. ste libro examina la evolución y el futuro de la psicología humanista, con capítulos escritos por algunos de los principales teóricos de esta corriente. Discute la relevancia del enfoque humanista en el contexto actual, ofreciendo nuevas perspectivas sobre cómo aplicar estos principios en la práctica clínica ,

organizacional y laboral.

6.Hawkins, P. (2023). La revolución necesaria en la psicología humanista. HarperCollins. Este libro revisita el trabajo de Carl Rogers y su legado en la psicología humanista, destacando su influencia en las terapias centradas en el cliente y su relevancia en el mundo moderno de la psicoterapia.

7.Chiavenato, I. (2017). Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones (2ª ed.). McGraw-Hill. Este libro aborda cómo las organizaciones funcionan y analizan los factores que influyen en su éxito o fracaso, siendo fundamental para entender el comportamiento organizacional.

9.2. CONSTRUCTO.

Para la creación del plan de intervención psicoterapéutica se eligió realizarlo en el formato de guía para ofrecer una estructura clara y accesible, facilitando así la implementación del programa. Este formato no solo proporciona una organización lógica y fácil de seguir, sino que también se centra en una presentación estéticamente atractiva e interactiva. La elección de colores agradables a la vista y un diseño visualmente cautivador están diseñados para captar la atención de los usuarios, creando una experiencia más inmersiva y efectiva.

La guía está elaborada con un enfoque en la aplicabilidad y la interacción, con el propósito de facilitar el aprendizaje y la aplicación práctica de los conceptos. Incluye ilustraciones, gráficos y elementos visuales que ayudan a explicar las técnicas y estrategias de manera clara y comprensible.

Además, el programa se basa en técnicas cognitivo-conductuales, asegurando que las intervenciones estén fundamentadas en evidencia científica. Estas técnicas han demostrado ser efectivas en la gestión del estrés, proporcionando herramientas probadas para el manejo de las demandas laborales y la mejora del bienestar general.

La guía también incorpora secciones de autoevaluación y retroalimentación, permitiendo a los usuarios monitorear su progreso y ajustar las estrategias según sus necesidades individuales. Esto no solo facilita la aplicación práctica de las técnicas aprendidas, sino que también fomenta una mayor autoconciencia y autoeficacia en la gestión del estrés.

9.3. EXPERTOS.

PROFESIONALES. El presente programa ha sido validado y corregido por el **Lic. Irno Geovani Domínguez Espinal²**, profesional con más de 20 años de experiencia en el campo de la psicología clínica. El Lic. Domínguez es Master en Psicología Clínica y ha brindado sus servicios en diversas instituciones de salud y educativas a nivel nacional.

Su experiencia incluye la atención psicológica en el Hospital Nacional San Juan de Dios, el Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial, y como psicólogo docente en la Maestría en Educación Superior de la Universidad de El Salvador. Además, ha colaborado en programas de salud mental, prevención de la violencia, y en la evaluación psicológica de personal en diversas instituciones. Su amplio conocimiento en el manejo del estrés, evaluación psicológica y la implementación de programas preventivos ha sido fundamental para garantizar la validez y confiabilidad de este programa.

Nombre: Irno Geovani Domínguez Espinal.	No. J.V.P.P : 2151
Carrera: Licenciatura en psicología.	Otras formaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación para la Sensibilización, Educación y Prevención de la Violencia Intrafamiliar, Agresiones Sexuales y Maltrato de Menores,2001, ISDEMU,San Miguel. • Jornada de Sensibilización sobre la Incorporación de Genero en la Salud. Realizado en Hospital Nacional “San Juan de Dios,2000,San Miguel.
Sectores de experiencia: Psicología clínica.	
Años de experiencia: 24 años	
Formación: <ul style="list-style-type: none"> • Universidad de oriente – licenciatura en psicología. • Universidad Evangélica- Diplomado en docencia en Educación superior en salud • Universidad de El Salvador- Diplomado en VIH-SIDA. • Universidad de oriente – Master en psicología clínica. 	Reconocimientos: <ul style="list-style-type: none"> • Diploma de Participación por Asistencia al Taller de Capacitación del Proyecto Sensibilización, Educación, y Prevención de la Violencia Intrafamiliar, Agresiones Sexuales y Maltrato de Menores. • Placa de reconocimiento de fundador del programa de atención, prevención y atención integral de VIH-SIDA Hospital Nacional San Juan de Dios de San Miguel 30 de noviembre de 2012

² Ver anexo 3. constancia de revisión de plan de intervención psicoterapéutico.

El programa ha sido asesorado y corregido por la **Lic. Marilyn Verónica Coreas Rodríguez**, psicóloga con especialización en el área de Psicología Jurídica Forense. Con una sólida formación académica de la Universidad de Oriente y una amplia experiencia en el Hospital Nacional San Juan de Dios de San Miguel, ha demostrado habilidades en la atención psicológica, el manejo de casos clínicos y la facilitación de charlas orientadas a la mejora del bienestar emocional.

Su experiencia abarca trabajos en instituciones públicas como la Procuraduría General de la República, además de su labor como psicóloga independiente, donde ha llevado a cabo sesiones y consultorías en el área psicológica. Su conocimiento en resiliencia, inteligencia emocional y habilidades sociales ha sido clave en la validación de este programa, asegurando que las herramientas propuestas sean efectivas y pertinentes para el ámbito laboral.³

Nombre: Marilyn Verónica Coreas Rodríguez.	No. J.V.P.P : 9971
Carrera: Licenciatura en psicología.	Cursos: <ul style="list-style-type: none"> • Taller de manejo de duelo- Universidad de oriente. • Jornada psicológica “El rol del psicóloga en el ámbito jurídico”- Universidad de oriente • Seminario internacional para la vida praxis del profesional de la salud mental. • Taller “Herramientas de hipnosis clínica y PNL”
Sectores de experiencia: Psicología clínica.	
Años de experiencia: 4 años	
Formación: <ul style="list-style-type: none"> • Universidad de oriente – licenciatura en psicología. • Título Pre-Especialización psicología Jurídica forense. 	

³ Ver anexo 4. constancia de revisión de plan de intervención psicoterapéutico.

El programa ha sido asesorado y corregido por la **Lic. Hernán Alberto Torres Medrano**, psicólogo con especialización en Psicología Clínica, ha sido uno de los principales asesores en la revisión y corrección de este programa, aportando su profundo conocimiento y vasta experiencia en el campo de la salud mental.⁴

Formado académicamente en la Universidad Gerardo Barrios de San Miguel, el Lic. Torres ha destacado por su sólida base teórica y práctica en la atención psicológica, enfocada en el bienestar emocional y el manejo de trastornos mentales en diversos entornos clínicos. Actualmente, se desempeña como psicólogo en el Hospital Nacional San Juan de Dios de San Miguel, específicamente en la unidad de Nefrología, donde ha adquirido una notable experiencia en el trabajo con pacientes que enfrentan problemas emocionales relacionados con enfermedades crónicas.

Nombre: Hernán Alberto Torres Medrano	No. J.V.P.P : 7757
Carrera: Licenciatura en psicología.	Experiencia laboral: <ul style="list-style-type: none"> • 1 año de voluntariado en unidad de nefrología, HNSJDD, San Miguel. (2018). • Desde enero hasta la presente fecha, ejerce como psicólogo en unidad de nefrología, HNSJDD, San Miguel. (Ad honorem, 2019). • Desde febrero hasta la presente fecha, ejerce como psicólogo de unidad renal “Nuestra Señora de la Paz”, San Miguel. (2019). • Desde junio de 2019 a la fecha ejerce como psicólogo 4 horas diarias de la Unidad de Salud Mental del Hospital Nacional San Juan De Dios, San Miguel.
Sectores de experiencia: Psicología clínica.	
Años de experiencia: 6 años	
Formación: <ul style="list-style-type: none"> • Universidad Gerardo Barrios– licenciatura en psicología. 	

⁴ Ver anexo 5. constancia de revisión de plan de intervención psicoterapéutico.

9.3.1. OBSERVACIONES Y CORRECCIONES POR PARTE DE LOS PROFESIONALES.

Los profesionales que revisaron el programa realizaron diversas observaciones para mejorar su contenido, estructura y presentación, asegurando que sea más claro, coherente y eficaz en su aplicación. A continuación, se detallan las observaciones y correcciones sugeridas:

Formato y Estilo General:

- Uniformar el tipo de letra en todo el documento.
- Asegurar la consistencia en el tamaño de letra e interlineado en todo el texto.
- Corregir el uso inadecuado de mayúsculas y mejorar la redacción en diversas secciones del programa.
- Aclarar las ideas en cada sección para mejorar la comprensión de lo que se realizará durante el programa.

Contenido Específico:

- Mención clara de la variable principal a trabajar, en este caso, el estrés, en todas las sesiones y actividades propuestas.
- Incluir la bibliografía al final del documento, con las fuentes utilizadas para el desarrollo del programa.

Correcciones por Sesión:

- Sesión Uno: Agregar una descripción que incluya un resumen del total de sesiones a realizar, proporcionando una visión general del programa.
- Sesión Dos: Incluir los tiempos específicos de la técnica de relajación y desarrollar de manera más detallada el contenido de la temática.


- Sesión Tres: Cambiar el título de "Liderazgo de Servicio" por "Liderazgo y Jefatura", especificando las diferencias entre ambos conceptos. Además, agregar una dinámica que fomente ejercicios de liderazgo.
- Sesión Cuatro: Enfocarse únicamente en el tema de resiliencia. Cambiar el término "técnica" por "ejercicios de resiliencia" y desarrollar más el contenido de la temática.
- Sesión Cinco: Ampliar el contenido relacionado con la estructura organizacional y cómo esta afecta las relaciones entre colaboradores. Cambiar la dinámica sugerida por una que fomente el trabajo en equipo.
- Sesión Seis: Enfocarse en el desempeño laboral y añadir actividades orientadas a generar un buen clima laboral.
- Sesión Siete: Aclarar si el FODA será a nivel personal o institucional, y ajustar las dinámicas en consecuencia.
- Sesión Ocho: Modificar el enfoque para trabajar resolución de conflictos o comunicación asertiva, ya que la técnica de "tiempo fuera" no está alineada con estos temas. Incluir una técnica adecuada a los temas tratados.
- Sesión Nueve: Ampliar el contenido relacionado con el tema de autocuidado e incluir una técnica que sea coherente con la temática.
- Sesión Diez: Cambiar la temática por "Evitar el acoso laboral" y ajustar la técnica sugerida para que esté alineada con este tema.
- Sesión Once: Modificar el nombre de la sesión de "Juntos manejando el estrés laboral" y realizar una retroalimentación adecuada como parte de la evaluación final del programa.


9.4. DOCENTE.


El Manual del Programa de Prevención, Evaluación y Manejo del Estrés Laboral “Serenidad en Acción” ha sido revisado y aprobado por el catedrático Licenciado Luis Roberto Granados Gómez, psicólogo con amplia experiencia en el campo de la evaluación psicológica y docente titular del Curso de Pre-Especialización en Evaluación Psicológica. El Lic. Granados no solo brindó valiosas observaciones para mejorar la estructura y contenido del manual, sino que también colaboró en la validación de las herramientas y estrategias propuestas, asegurando que el programa cumpla con los estándares científicos y pedagógicos necesarios.


Este manual representa un esfuerzo interdisciplinario, cuyo enfoque principal es promover la salud mental y el bienestar laboral, y ha sido desarrollado con el objetivo de brindar a los facilitadores las herramientas necesarias para reducir los niveles de estrés en el personal docente y administrativo, garantizando su aplicabilidad y eficacia.

10. METAS

 Que al finalizar la aplicación del programa psicoterapéutico orientado a la evaluación, prevención y manejo del estrés en el ámbito laboral haya una mejoría de un 70% en el entorno laboral.

 Mediante la aplicación de la escala pueda se pueda clasificar en porcentaje la presencia de niveles de estrés en los participantes.

 Que al concluir el programa con la realización de talleres y herramientas psicológicas aplicables a los entornos laborales pueda mejorar al menos en un 70% el liderazgo en los participantes del programa.

 Que al concluir el programa con la aplicación de técnicas cognitivas conductuales y humanistas con enfoque preventivo pueda mejorar al menos un 70% por ciento el clima laboral.

11.FUNDAMENTACIÓN PSICOTERAPÉUTICA.

11.1. ESCUELA COGNITIVO-CONDUCTUAL.

Escuela cognitivo-conductual es una corriente de la psicología que se centra en el estudio y tratamiento de los trastornos psicológicos mediante la modificación de pensamientos, sentimientos y comportamientos negativos. Esta técnica terapéutica, conocida como terapia cognitivo-conductual (TCC), ayuda a las personas a tomar conciencia de sus pensamientos ya visualizarlos de manera más precisa para lograr cambios positivos en su vida.

Terapia Cognitivo-Conductual (TCC).

La Terapia Cognitivo-Conductual es una de las intervenciones más comunes y efectivas para el manejo del estrés. Este enfoque propone que el estrés está vinculado a pensamientos automáticos disfuncionales y patrones de conducta que pueden ser modificados a través de:

- Reestructuración cognitiva: Identificación y modificación de pensamientos negativos o distorsionados.
- Entrenamiento en habilidades: Técnicas de afrontamiento y habilidades de manejo del tiempo.
- Exposición gradual: Para reducir la evitación de situaciones que provocan estrés.

Identificación y Modificación de Pensamientos Negativos.

El estrés laboral a menudo surge debido a la interpretación que las personas hacen de sus experiencias laborales. La TCC se centra en la identificación y modificación de pensamientos automáticos negativos o distorsionados, que pueden ser desencadenantes del estrés. Las personas con altos niveles de estrés laboral suelen tener pensamientos como:

"No soy lo suficientemente bueno", "Nunca podré cumplir con estos plazos", o "Si no hago esto perfecto, perderé mi empleo". Estos pensamientos generan ansiedad y tensión.

Aplicación en el programa: La TCC enseña a los empleados a reconocer y cambiar estos patrones de pensamiento, promoviendo pensamientos más realistas y equilibrados como: "Estoy haciendo lo mejor que puedo" o "Puedo pedir ayuda si no puedo hacerlo todo".

Cambio de Comportamientos Disfuncionales.

El estrés laboral también está relacionado con comportamientos disfuncionales, como la procrastinación, el perfeccionismo y la evitación de tareas difíciles o situaciones desafiantes. La TCC trabaja en la modificación de estos comportamientos, fomentando estrategias más adaptativas y efectivas.

Ejemplo: Un empleado que evita ciertas tareas debido al estrés o que tiene la tendencia a trabajar largas horas sin descansar. La TCC les ayuda a establecer límites, manejar mejor el tiempo y fomentar hábitos saludables de trabajo.

Aplicación en el programa: A través de técnicas de manejo del tiempo y planificación conductual, se enseña a los empleados a organizar su jornada laboral de manera más eficiente, estableciendo prioridades y tiempos de descanso regulares.

Enseñanza de Estrategias de Afrontamiento

Uno de los pilares de la TCC es la enseñanza de estrategias de afrontamiento que las personas pueden aplicar cuando se enfrentan a situaciones laborales estresantes. Estas estrategias les permiten manejar de manera más efectiva los desafíos y tensiones cotidianas en el trabajo.

- **Técnicas de relajación:** Como la respiración profunda o la relajación muscular progresiva, que ayudan a reducir la activación fisiológica del estrés.
- **Técnicas de resolución de problemas:** Que enseñan a los empleados a abordar las fuentes de estrés de manera práctica y organizada, en lugar de sentirse abrumados.

Aplicación en el programa: El uso de estas técnicas reduce el impacto fisiológico y emocional del estrés, permitiendo que los empleados se sientan más en control de sus reacciones ante situaciones desafiantes.

Prevención de Recaídas

Uno de los objetivos clave de la TCC es no solo tratar el estrés, sino también enseñar a las participantes estrategias para prevenir recaídas. Esto es especialmente útil en el estrés laboral, donde las demandas y presiones pueden ser cíclicas o intermitentes. Los empleados aprenden a anticipar situaciones que podrían generar estrés en el futuro (como plazos ajustados, conflictos laborales, etc.) y aplicar las estrategias que aprendieron para afrontarlas de manera proactiva.

Aplicación en el programa: Se enseña a los empleados a identificar sus desencadenantes de estrés y a desarrollar un plan de acción para prevenir que el estrés se acumule o se vuelva incontrolable.

La Terapia Cognitivo-Conductual (TCC) es una herramienta poderosa para prevenir y tratar el estrés laboral debido a su enfoque práctico, basado en la modificación de pensamientos y comportamientos disfuncionales. Además, enseña estrategias efectivas de afrontamiento, promueve la reestructuración cognitiva y previene recaídas, todo basado en evidencia científica. Utilizar la TCC en un programa de prevención del estrés laboral

garantiza que los empleados no solo aprendan a gestionar mejor el estrés, sino que también desarrollen habilidades duraderas para mantener un bienestar emocional en el trabajo.

11.2. ESCUELA HUMANISTA.

La escuela humanista ofrece un enfoque integral y personalizado para abordar el estrés laboral, al centrarse en el potencial humano, la experiencia subjetiva y el crecimiento personal. Al fomentar el autoconocimiento, la resiliencia y el bienestar general, esta corriente psicológica puede ser una herramienta valiosa en la prevención y el tratamiento del estrés laboral.

Aplicaciones de la psicología humanista.

Terapia: La terapia centrada en el cliente es una de las aplicaciones más conocidas.

Educación: Se utiliza para fomentar el aprendizaje significativo y el desarrollo personal de los estudiantes.

Organizaciones: Se aplica para mejorar el clima laboral y el bienestar de los empleados. La psicología humanista, con su enfoque en el potencial humano, la experiencia subjetiva y el crecimiento personal, ofrece una perspectiva única y valiosa para abordar el estrés laboral.

Enfoque en el Bienestar Integral

La psicología humanista promueve una visión holística del ser humano, donde el bienestar no se limita a la ausencia de estrés, sino que se centra en el crecimiento personal, la autorrealización y el equilibrio emocional. En un contexto de estrés laboral, este enfoque puede ayudar a los empleados a encontrar un mayor sentido de propósito y satisfacción en su trabajo.

Carl Rogers destacó la importancia de crear un entorno donde las personas puedan desarrollar plenamente su potencial y sentirse realizadas. Esto es esencial para combatir el estrés crónico que puede surgir de la insatisfacción laboral.

Aplicación en el programa: A través de talleres de autoconocimiento y reflexión personal, los empleados pueden identificar sus necesidades emocionales y profesionales no satisfechas, lo que les permitirá tomar decisiones más alineadas con su bienestar.

Potenciar el Autocuidado y la Autorregulación.

La psicología humanista fomenta el desarrollo de la conciencia de uno mismo y de las emociones. Esta autoexploración es clave para manejar el estrés, ya que permite a los empleados reconocer las señales de agotamiento emocional y físico antes de que se agraven.

Abraham Maslow, con su teoría de la pirámide de necesidades, sugiere que los individuos deben satisfacer ciertas necesidades básicas, como la seguridad y el reconocimiento, para poder desarrollarse plenamente. El estrés laboral suele surgir cuando estas necesidades no están cubiertas.

Aplicación en el programa: Incorporar ejercicios de reflexión personal y técnicas de relajación, como la conciencia plena (mindfulness), para fomentar una mayor autorregulación emocional y el autocuidado.

Fomento de un Entorno Laboral Empático

La psicología humanista subraya la importancia de relaciones interpersonales basadas en la empatía, el respeto y la autenticidad. En un contexto laboral, esto puede traducirse en un entorno de trabajo más colaborativo y respetuoso, lo que contribuye a reducir los niveles de estrés entre los empleados.

Carl Rogers argumentaba que un entorno terapéutico empático facilita el crecimiento personal. En el trabajo, un entorno similar puede aumentar la satisfacción y reducir el estrés.

Aplicación en el programa: Implementar talleres para desarrollar habilidades de comunicación asertiva y promover la empatía en el lugar de trabajo, con el fin de mejorar las relaciones entre colegas y superiores, lo que puede prevenir conflictos y malentendidos, factores que comúnmente generan estrés.

Promoción de la Autonomía y el Sentido de Propósito.

Uno de los pilares de la psicología humanista es la creencia en la capacidad de los individuos para tomar decisiones libres y ser responsables de su propio bienestar. En el entorno laboral, cuando las personas sienten que tienen autonomía y que su trabajo tiene un significado, es menos probable que experimenten niveles altos de estrés.

Aplicación en el programa: Ayudar a los empleados a conectar su trabajo con sus valores personales mediante sesiones de coaching orientadas a encontrar un sentido de propósito en su rol profesional.

Promoción de la Resiliencia y el Crecimiento Personal.

La psicología humanista ve el estrés no solo como algo negativo, sino como una oportunidad de crecimiento. A través del estrés, las personas pueden desarrollar nuevas habilidades, ganar perspectiva y encontrar mayor fuerza interna. En lugar de simplemente "evitar" el estrés, la psicología humanista anima a los individuos a afrontarlo con una actitud de resiliencia.

12. PROGRAMA DE PREVENCIÓN, EVALUACIÓN Y MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL-“SERENIDAD EN ACCIÓN”



AUTORES.

Mirna Saraí García Hernández.
Miguel Ángel Chávez Jiménez.
Irno Geovanny Domínguez Amaya.

ASESORES.

Licda. Marilyn Verónica Coreas Rodríguez.
Licdo. Irno Geovani Domínguez Espinal.
Licdo. Hernan Alberto Torres Medrano.

Aviso de Derechos Reservados.

Prohibida la Reproducción y Venta

Este programa está protegido por derechos de autor. Queda estrictamente prohibida la reproducción total o parcial, distribución, venta, o cualquier otra forma de explotación comercial de este contenido sin el previo consentimiento por escrito del autor o propietario del programa. Cualquier uso no autorizado de este material puede dar lugar a responsabilidades civiles y penales conforme a la legislación vigente.

Introducción.

El Programa de Prevención, Evaluación y Manejo del Estrés Laboral - “Serenidad en Acción” tiene como objetivo principal crear un ambiente laboral saludable, donde cada individuo pueda desarrollar su potencial de manera óptima, sin las repercusiones negativas que el estrés puede ocasionar en su vida personal y profesional.

Este programa se basa en la implementación de estrategias que promuevan el bienestar de los participantes, a través de charlas, talleres y sesiones, con las cuales se busca proporcionar herramientas que permitan identificar los síntomas del estrés, así como técnicas efectivas para su manejo, métodos como la meditación, el mindfulness y ejercicios de respiración serán parte fundamental de estas capacitaciones.

Además, se fomentará el trabajo en equipo, creando espacios de comunicación abierta donde los empleados puedan expresar sus inquietudes y encontrar apoyo mutuo, la confianza y el compañerismo son pilares esenciales para construir un ambiente de trabajo en donde el estrés sea positivo y se transforme en motivación.

La evaluación continua del clima laboral será otra acción clave del programa, se implementarán dos evaluaciones de entrada y salida que permitan medir el impacto del proyecto y realizar ajustes necesarios que optimicen su funcionamiento, asimismo, la identificación de líderes y supervisores en este proceso será vital para garantizar que todos los integrantes de la organización participen activamente y se sientan escuchados.

A través de “Serenidad en Acción”, se espera no solo reducir los niveles de estrés, sino también incrementar la productividad, mejorar las relaciones laborales y potenciar el desarrollo personal y profesional de cada integrante de la organización. Con esta iniciativa se busca transformar la cultura laboral, promover un estilo de vida más saludable y equilibrado, construyendo un entorno donde el bienestar sea la prioridad, propiciando así un futuro laboral más sereno y satisfactorio.

PROGRAMA DE PREVENCIÓN,
EVALUACIÓN Y MANEJO DEL
ESTRÉS LABORAL- “SERENIDAD EN
ACCIÓN”



La sesión número uno está conformada por dos puntos clave: Reconocimiento y evaluación del estrés. Después se procederá a la realización de una dinámica de presentación.



Nombre de sesión.	Reconocimiento y evaluación del estrés
Numero de sesión.	1
Objetivo.	Recolectar datos de los participantes para ejecutar actividades de prevención y manejo del estrés.
Fecha.	

Actividad. "Bienvenida".

Objetivo.

Medir los niveles de estrés en los participantes mediante la aplicación del cuestionario sobre estrés laboral OIT-OMS.



Planificación de la jornada

- Presentación del grupo y saludos.
- Introducción.
- Bienvenida a los participantes.
- Breve resumen de la agenda de la jornada
- Aplicación de cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS. (Ver Anexo 5)

**Aplicación de
Cuestionario sobre
estrés laboral OIT-
OMS.**

A continuación, se brindaran indicaciones a los participantes para responder el cuestionario de la siguiente manera:

El cuestionario presenta una serie de situaciones, este cuenta con 6 opciones de respuestas las cuales son: nunca, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente y siempre, la persona deberá marcar con una X la opción de respuesta según su criterio.

El tiempo para responder es de 30 minutos, utilizando lapicero tinta azul para marcar la respuesta que más le convenga.

Seguidamente se le entregara a cada participante su respectivo cuestionario y se le pedirá que en la parte superior de la hoja coloquen 2 iniciales y su edad para posteriormente comenzar a responder el cuestionario.

**Recursos de
la sesión**

- Proyector
- Presentación de cuestionario.
- Computadora y cronometro.
- Tarjetas de bingo en blanco.
- Bolígrafos o marcadores.
- (Opcional) Regalos pequeños para los ganadores.
- Instrumento Cuestionario de estrés laboral OIT OMS.



Evaluación

Evaluar los niveles de estrés en los participantes mediante la aplicación del Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, con el fin de identificar factores desencadenantes y establecer estrategias de intervención adecuadas.

Tiempo

- Aplicación de Cuestionario sobre estrés laboral OIT-OMS- 30 minutos.
- Dinámica de Presentación: "Conociéndonos a través del Bingo" - 40 minutos.

Dinámica.

Dinámica de Presentación: "Conociéndonos a través del Bingo".

Objetivo: Romper el hielo y fomentar la interacción entre los participantes al conocer datos interesantes sobre ellos mismos.

Materiales:

- Tarjetas de bingo en blanco (puedes hacerlas tú mismo o encontrar plantillas en línea)
- Bolígrafos o marcadores
- (Opcional) Regalos pequeños para los ganadores.

Preparación:

(Ver anexo 6)

1. Crea las Tarjetas de Bingo:

- Prepara tarjetas de bingo en blanco con una cuadrícula de 5x5. En lugar de números, cada casilla debe tener una afirmación general, como "Tiene una mascota", "Ha viajado a otro país", "Le gusta el sushi", etc.
- Asegúrate de que las afirmaciones sean variadas y que permitan a los participantes compartir aspectos personales interesantes.

Distribuye los Materiales:

- Entrega una tarjeta de bingo y un bolígrafo a cada participante.

Desarrollo de la

Dinámica:

- **Introducción (5 minutos):**
 - Explica el objetivo de la dinámica y cómo funciona el juego. Comenta que la meta es conocer más sobre los demás participantes a través de la actividad de bingo.

1. Juego de Bingo (15-20 minutos):

Pide a los participantes que se levanten y se mezclen con los demás. La tarea es encontrar a personas que cumplan con las afirmaciones en la tarjeta de bingo y hacerles preguntas para verificarlo.

Cuando encuentren a alguien que cumpla con una afirmación, deben marcar esa casilla en su tarjeta. Si encuentran varias personas que cumplen con la misma afirmación, pueden marcar la casilla varias veces.

El primer participante en completar una fila (horizontal, vertical o diagonal) debe decir "Bingo" y puede compartir algunas de las respuestas que obtuvo con el grupo.

3. Compartir (10 minutos):

Después de que alguien obtenga un bingo, invita a esa persona a compartir algunas anécdotas interesantes o datos curiosos que descubrieron sobre sus compañeros.

Puedes hacer lo mismo con otros participantes que completen filas más adelante, para que todos tengan la oportunidad de compartir y aprender sobre los demás.

4. Reflexión Final (5 minutos):

Concluye la dinámica pidiendo a los participantes que reflexionen sobre lo que aprendieron acerca de sus compañeros y cómo esto puede ayudar a construir una mejor colaboración en el futuro.

Pregunta si hay algo sorprendente o interesante que les gustaría compartir con el grupo.

Cierre de sesión uno.



- **Espacio para Preguntas y Respuestas:** Abrir un espacio para que los participantes puedan hacer preguntas o expresar dudas finales.
- **Agradecimientos:** Agradecer a los participantes por su tiempo y participación, destacando cualquier contribución significativa que hayan hecho.
- **Indicaciones Futuros Pasos:** Dar indicaciones sobre lo que se hará en la próxima sesión.
- **Despedida:** Finalizar con una nota positiva, deseando éxito a los participantes en la aplicación de lo aprendido.



PROGRAMA DE PREVENCIÓN,
EVALUACIÓN Y MANEJO DEL
ESTRÉS LABORAL- “SERENIDAD EN
ACCIÓN”



La sesión número dos está conformada por una charla de estrés laboral, después se procederá a la realización de una técnica para trabajar la relajación a factores estresores.

Nombre desesión	Hablemos de Estrés laboral.
Numero desesión	2
Objetivo	Conocer que es el estrés laboral, sus causas, síntomas y efectos con el fin de identificar los factores que lo desencadenan en su entorno de trabajo y reconocer su impacto en el bienestar personal y profesional.
Fecha	



Charla 1 "Estrés Laboral"

Objetivos.

- Entender qué es el estrés laboral y cómo afecta al desempeño laboral.
- Identificar las causas y los síntomas del estrés en el ámbito laboral.
- Aprender técnicas de prevención y manejo del estrés.



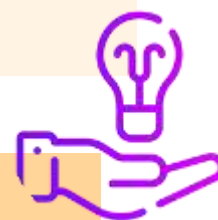
Actividad.	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del grupo y saludos. • Bienvenida a los participantes. • Introducción. • Breve resumen de la agenda. • Definición de estrés laboral.
Temas a impartir en la charla del Estrés Laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendiendo el Estrés, ¿Qué es el estrés laboral? • Tipos de estrés. • Impacto del estrés en la salud física y mental. Causas del Estrés Laboral. • Síntomas del Estrés Laboral. <p>(Ver anexo 1)-Contenido general de las temáticas.</p>
Puntos Claves	<p>Antes de terminar la charla se realizará un espacio de preguntas y respuestas.</p> <p>Después se procede a preparar a los participantes para la siguiente parte de la sesión la técnica de relajación profunda.</p>

Técnica de relajación profunda.

Sugerencias:	<ul style="list-style-type: none"> • Escuchar los ruidos cercanos sin que nos causen molestia. • Analizar los pensamientos. • Concentrarse sólo en la respiración. • Apreciar este momento de conexión entre el cuerpo y la mente.
---------------------	--



Recursos de la sesión	<ul style="list-style-type: none"> • Proyector • Presentación de diapositivas • Computadora. • Cronometro, un sillón o silla normal, se puede en un diván o una fombra.
Evaluación	<p>·Que el sujeto promueva un estado de relajación que le permita reducir los niveles de estrés en el trabajo y prevenir fatiga mental.</p>
Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> • Charla del "Estrés Laboral " - 45 minutos • Técnica de relajación profunda - 30 minutos



Procedimiento de la técnica: Relajación profunda.

- A continuación se les indica a los participantes las pautas para ejecutar la técnica.
- Posición cómoda, espina dorsal recta, pies en el piso (no cruzados)... las manos caen naturalmente sobre los muslos.
- Cierre los ojos y suelte la mandíbula.
- Respire profundamente por la nariz, usando la respiración diafragmática.
- Concéntrese en subir su abdomen, después se le indica que inhale y exhale.
- Muevan el abdomen uniformemente, continuamente, rítmicamente hacia arriba y hacia abajo.
- Dirijan la atención a su respiración y note que su postura empieza a cambiar.
- Note como su espina se alarga y se extiende naturalmente cuando inhala.
- Sienta como su mente se empieza a calmar, cada vez que respira profundamente. analice sus pensamientos y déjelos ir.

Procedimiento de la técnica: Relajación profunda.

Ponga su atención en su abdomen y súbalo cada vez que inhala y bájelo, después cada vez que exhala.

- Si su mente se distrae, no se preocupe, simplemente, concéntrese en su respiración.
- Inhalando y exhalando. (2 veces repetir).
- Note que cada vez que exhala, la tensión se desvanece y se relaja más y más.
- Deje que esa sensación de relajamiento, atraviese todo su cuerpo, dejemos que se expanda.
- Decirse a ustedes mismo los Pensamientos negativos no tendrán influencia en mi.
- Tome una respiración profunda y relájese más y más.
- Experimente esa sensación de bienestar dentro de usted.
- Inhale y note que cuando exhala toda la tensión de su cuerpo se desvanece.
- Ahora voy a nombrar diferentes áreas del cuerpo y le pido que repita las palabras mentalmente.
- Relajo mi abdomen (con una pausa pequeña) mi abdomen esta relajado.
- Relajo mi pecho (con una pausa pequeña) mi pecho esta relajado.
- Relajo mis brazos (con una pausa pequeña) mis brazos están relajados.
- Relajo mi cuello (con una pausa pequeña) mi cuello esta relajado.
- Relajo mi cabeza (con una pausa pequeña) mi cabeza esta relajada.
- Relajo todos los músculos de mi cuerpo (con una pausa pequeña) están relajados los músculos de mi cuerpo.
- Relajo todo mi cuerpo (con una pausa pequeña) mi cuerpo esta relajado.
- Relajo mi mente (con una pausa pequeña) mi mente esta relajada.
- Sientan una suave y gentil ola de relajación que se mueve a través de todo su cuerpo.
- Notará que vendrán pensamientos innecesarios a su mente pero no los detenga mírelos como pasan frente a usted, como nubes en el cielo.
- Olas de relajación fluyen en todo su cuerpo.
- Y se relájese más y más.
- Disfrute de este estado natural que une al cuerpo y la mente, por medio de la respiración

- Inhalando y exhalen. (Repetir 2 veces) sientan como se relaja más y más.
- Está aprendiendo a utilizar sus recursos internos.
- Todos poseemos un potencial sin límites dentro de nosotros mismos.
- Con esta técnica está aprendiendo a utilizarlos.
- Y se siente profundamente tranquilo y relajado(a) mentalmente y físicamente.
- Desde la punta de la cabeza, hasta los dedos de los pies sienta que se relaja más y más.
- Disfrutemos de unos minutos de silencio, completamente relajados (3 minutos aproximadamente).
- Poco a poco regresa al estado consciente.
- A la cuenta de 1 al 5.
- 1, 2, 3 saliendo poco a poco 4...5
- Ojos abiertos, bien despiertos, bien descansados y bien relajados.
- Sintiendo mejor en toda forma y manera.
- Para finalizar la jornada de este día se agradece por el tiempo brindado y se procede a los espacios de preguntas y respuestas.
- Finalización con comentarios y reflexiones.

Cierre de sesión dos.



- **Resumen o Conclusiones:** Resumir los puntos clave que se trataron durante la charla, recordando a los participantes los aprendizajes más importantes.
- **Espacio para Preguntas y Respuestas:** Abrir un espacio para que los participantes puedan hacer preguntas.
- **Agradecimientos:** Agradecer a los participantes por su tiempo y participación, destacando cualquier contribución significativa que hayan hecho.
- **Indicaciones Futuros Pasos:** Dar indicaciones sobre los próximos pasos, como tareas para llevar a casa.
- **Despedida:** Finalizar con una nota positiva, deseando éxito a los participantes en la aplicación de lo aprendido.

PROGRAMA DE PREVENCIÓN,
EVALUACIÓN Y MANEJO DEL
ESTRÉS LABORAL- “SERENIDAD EN
ACCIÓN”




La sesión número tres está conformada por una charla de liderazgo, después se procederá a la realización de una técnica para mejorar la relación entre empleados.

La influencia del liderazgo es la capacidad que tiene un líder de motivar, inspirar y guiar a otros hacia un objetivo común, es la habilidad de persuadir, convencer, generar un impacto positivo en el pensamiento y las acciones de las personas. Ver anexo 15


Nombre de sesión	Conozcamos el Liderazgo
Numero de sesión	3
Objetivo	Fomentar en los participantes una comprensión de los principios y estilos de liderazgo, inspirándolos a desarrollar habilidades clave para influir positivamente en sus equipos y guiar a sus organizaciones hacia el logro de sus metas con eficacia y ética.
Fecha	



Charla 2. "Liderazgo de servicio."

<p>Objetivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que las personas aprendan a ser líderes empáticos comprometidos con el bienestar de su personal de trabajo. 	
<p>Actividad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del grupo y saludos. • Bienvenida a los participantes. • Introducción. • Breve resumen de la agenda de la charla. • Definición de Liderazgo. (Ver anexo 9)- video
<p>Temas a impartir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pilares del liderazgo. • Escucha activa. • Empatía un compromiso con el crecimiento de los demás. • Autoconocimiento y responsabilidad. <p>(Ver anexo 2)- Contenido general de las temáticas.</p>
<p>Puntos Claves.</p>	<p>Al finalizar la charla se realizará espacio para preguntas y aclarar dudas y seguidamente se pasará a la realización de la técnica del día.</p>

Técnica-Simulación de Liderazgo Estratégico..

<p>Sugerencias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Concentrarse en la escenificación de los compañeros de trabajo. • Mantener una buena disposición y actitud. • Tratar de evitar las distracciones del exterior. 	
<p>Recursos de la sesión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos con la descripción del escenario y los roles. • Pizarras, proyectores para visualizar la información. • Cronómetro o reloj. • Hojas de trabajo para la planificación estratégica. • Recursos virtuales o físicos que representen elementos clave de la simulación (dinero ficticio, fichas, etc.) 	

Evaluación	Desarrollar la visión estratégica, habilidades de toma de decisiones y capacidad de liderazgo de los participantes en situaciones complejas y desafiantes.
Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> • Charla - "Liderazgo de servicio."- 30 minutos • Técnica-Simulación de Liderazgo Estratégico. - 40 minutos

Procedimiento de la técnica: Simulación de Liderazgo Estratégico.



Paso 1: Preparación Previa (Antes de la Simulación)

1. Definir el Escenario:

- Elige un escenario relevante que refleje desafíos estratégicos típicos de la organización o del sector en que trabajan los participantes. Ejemplos pueden incluir una empresa enfrentando una crisis financiera, una organización lanzando un nuevo producto en un mercado competitivo, o un equipo de proyecto que debe cumplir con un plazo ajustado.

2. Establecer Objetivos:

- Define los objetivos estratégicos que los participantes deberán alcanzar durante la simulación. Estos pueden incluir maximizar las ganancias, superar a la competencia, mejorar la moral del equipo, entre otros.

3. Diseñar los Roles y Equipos:

- Asigna roles específicos a los participantes (por ejemplo, CEO, CFO, líder de equipo, etc.). Asegúrate de que cada rol tenga responsabilidades claras que contribuyan a la consecución de los objetivos.
- Forma equipos si es necesario, y asegúrate de que cada equipo tenga una mezcla de habilidades para enfrentar los desafíos estratégicos.

4. Crear Materiales de Apoyo:

- Prepara cualquier material necesario, como informes financieros ficticios, mapas de mercado, informes de recursos, o cualquier otro documento que los participantes necesiten para tomar decisiones informadas.

Paso 2: Introducción.

1. Presentar el

Escenario:

Explica el escenario de la simulación a los participantes, incluyendo la situación actual, los desafíos, y los recursos disponibles. Proporciona todos los detalles necesarios para que los participantes entiendan el contexto.

2. Asignar Roles y Equipos:

Distribuye los roles previamente asignados y asegura que todos comprendan sus responsabilidades dentro del equipo.

3. Establecer Reglas y Parámetros:

Explica las reglas de la simulación, incluyendo el tiempo disponible, las restricciones que pueden enfrentar, y cómo se evaluará el éxito. Define claramente el objetivo final que deben alcanzar.

Paso 3: Desarrollo de la Simulación .

1. Planificación Estratégica :

- Los equipos o individuos deben utilizar la información proporcionada para desarrollar un plan estratégico que les permita alcanzar sus objetivos. Esto incluye la asignación de recursos, la identificación de riesgos y oportunidades, y la elaboración de un cronograma de acciones.
- Durante esta fase, puedes permitir que los equipos pidan aclaraciones o información adicional si es necesario.

2. Ejecución de la Estrategia :

- Los equipos implementan sus planes estratégicos tomando decisiones en tiempo real según se desarrolle la simulación. Puedes introducir eventos imprevistos o cambios en el entorno (como fluctuaciones de mercado o problemas internos) para desafiar aún más a los equipos.
- A medida que avanza la simulación, observa cómo los equipos ajustan sus estrategias para responder a nuevos desafíos.

3. Monitoreo y Feedback Continuo: Proporciona actualizaciones sobre el progreso de cada equipo, lo que les permite ajustar sus estrategias si es necesario. Puedes introducir hitos o puntos de control donde los equipos deben revisar y ajustar sus planes.

Paso 4: Evaluación y Debriefing (30-40 minutos)

1. Revisión de Resultados:

- Al finalizar la simulación, revisa los resultados obtenidos por cada equipo o participante. Compara los logros con los objetivos establecidos al inicio y analiza las decisiones estratégicas que condujeron a esos resultados.

2. Discusión en Grupo:

- Facilita una discusión grupal donde los participantes puedan compartir sus experiencias, explicar sus decisiones, y reflexionar sobre lo que funcionó bien y lo que no. Pregunta cómo habrían hecho las cosas de manera diferente si tuvieran otra oportunidad.

3. Lecciones Aprendidas:

- Identifica y discute las lecciones clave aprendidas durante la simulación. Esto podría incluir la importancia de la planificación anticipada, la flexibilidad en la toma de decisiones, o la comunicación efectiva dentro del equipo.

4. Feedback Individual:

- Si el tiempo lo permite, proporciona feedback individual a los participantes sobre su desempeño, destacando fortalezas y áreas para mejorar.

Paso 5: Cierre

Resumen Final:

- Concluye el taller resumiendo los aprendizajes clave de la simulación. Recalca cómo estas habilidades pueden aplicarse en situaciones de la vida real.

Beneficios de esta Técnica.



- **Desarrollo de habilidades estratégicas:** Los participantes practican la planificación y toma de decisiones en un entorno controlado.
- **Adaptabilidad:** Aprenden a ajustar sus estrategias en función de los cambios en el entorno, una habilidad crucial en el liderazgo real.
- **Colaboración y trabajo en equipo:** Se fomenta la comunicación efectiva y el trabajo conjunto para alcanzar los objetivos.
- **Autoevaluación y mejora continua:** Los participantes reciben feedback que les permite reflexionar sobre sus fortalezas y áreas de mejora en su enfoque de liderazgo.

Cierre de sesión tres.



- **Resumen o Conclusiones:** Resumir los puntos clave que se trataron durante la charla, recordando a los participantes los aprendizajes más importantes.
- **Espacio para Preguntas y Respuestas:** Abrir un espacio para que los participantes puedan hacer preguntas.
- **Agradecimientos:** Agradecer a los participantes por su tiempo y participación, destacando cualquier contribución significativa que hayan hecho.
- **Indicaciones Futuros Pasos:** Dar indicaciones sobre los próximos pasos, como tareas para llevar a casa.
- **Despedida:** Finalizar con una nota positiva deseando éxito a los

PROGRAMA DE PREVENCIÓN,
EVALUACIÓN Y MANEJO DEL
ESTRÉS LABORAL- “SERENIDAD EN
ACCIÓN”



La sesión número cuatro está conformado de dos puntos claves, charla de Resiliencia , después se procederá a la realización de una técnica para mejorar la relación entre empleados.

Nombre de sesión	Fortaleza mental “La Resiliencia”
Numero de sesión	4
Objetivo	Capacitar a los participantes en el desarrollo de la resiliencia, brindándoles herramientas y estrategias prácticas para enfrentar y superar adversidades, promoviendo un enfoque positivo y constructivo que les permita adaptarse a los desafíos personales y profesionales con fortaleza mental.
Fecha	



Charla 3: Fortaleza mental “La Resiliencia”

Objetivo.

- Mejorar las actitudes de liderazgo
- Aprender a practicar la gratitud, la atención plena y el optimismo.



Actividad.

- Saludo y bienvenida
- Introducción de la temática a abordar y puntos clave
- Resumen de la agenda del día
- Definición de que es una persona resilientes
- Presentación de video. (Ver anexo 10)

Temas a impartir en elTaller.

- Que es la resiliencia y como esta cualidad nos ayuda a ser mejores líderes.
 - Aprendemos a practicar la gratitud, la atención plena y el optimismo.
- (ver anexo 3) - Contenido general de las temáticas.

PuntosClaves

Antes de terminar la charla se realizará un espacio de preguntas y respuestas.

Después se procede a preparar a los participantes para la siguiente parte el Ejercicio de “El Árbol de la Resiliencia”.

Evitar las fricciones con los compañeros de trabajo.

Sugerencias:

- Trabajar la resiliencia en un grupo de trabajo es fundamental para fortalecer la capacidad del equipo para enfrentar desafíos y adaptarse a cambios o situaciones adversas.



Ejercicio de “El Árbol de la Resiliencia”

Recursos de la sesión	<ul style="list-style-type: none"> • Proyector • Presentación de diapositivas • Computadora. • Hojas grandes de papel (o una pizarra grande) • Marcadores de colores • Post-its • Lápices o bolígrafos • Opcional: Figuras recortadas de hojas, raíces, troncos.
Evaluación	<p>Fomentar la resiliencia individual y grupal, identificando fortalezas, recursos y áreas de mejora dentro del equipo, así como estrategias para superar desafíos.</p>
Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> • Charla: Fortaleza mental “La Resiliencia” - 30 minutos • Ejercicio de “El Árbol de la Resiliencia”- 30 minutos.



Procedimiento de la técnica: Evitar las fricciones con los compañeros de trabajo.

A continuación se les indica a los participantes las siguientes pautas para la realización de la técnica.

• **Paso 1: Introducción a la Resiliencia**

• **1.Explicación del Concepto de Resiliencia:**

Comienza con una breve explicación sobre qué es la resiliencia, su importancia en el entorno laboral, y cómo puede ayudar a un equipo a superar obstáculos y mejorar su desempeño general.

• **2.Objetivo del Ejercicio:**

Explica que el ejercicio se centrará en identificar los recursos internos y externos que ayudan al equipo a ser resiliente, y en desarrollar estrategias para mejorar esa capacidad.

Paso 2: Creación del Árbol de la Resiliencia.

1. Dibuja el Árbol:

En una hoja grande o pizarra, dibuja un árbol sencillo con raíces, un tronco y una copa con ramas y hojas. Este árbol representará al equipo.

2. Raíces (Fortalezas y Apoyos):

Pide a los participantes que escriban en post-its o directamente en las raíces del árbol, las fortalezas del equipo y los recursos de apoyo con los que cuentan (internos y externos). Ejemplos pueden incluir habilidades individuales, valores compartidos, recursos de la organización, apoyo de la dirección, etc.

Coloca estos post-its en las raíces del árbol.

Tronco (Valores y Principios):

Ahora, pide al grupo que identifique los valores y principios que sostienen al equipo. Esto puede incluir la ética del trabajo, la comunicación abierta, la confianza, la colaboración, etc.

Escribe estos en el tronco del árbol.

3. Copa (Desafíos y Estrategias):

En la copa del árbol, los participantes deben escribir los desafíos actuales que enfrentan como equipo en las ramas, y las estrategias o acciones que pueden tomar para superar estos desafíos en las hojas.

Pide a los participantes que piensen en estrategias que puedan aplicar tanto de manera individual como colectiva.

Paso 3: Discusión en Grupo.

1. Análisis del Árbol:

- Guía una discusión sobre lo que se ha escrito en el árbol. ¿Qué patrones se observan? ¿Qué fortalezas están bien establecidas y cuáles necesitan fortalecerse? ¿Qué desafíos son más urgentes?

2. Desarrollo de un Plan de Acción:

- A partir de la discusión, trabaja con el grupo para desarrollar un plan de acción concreto que puedan implementar para mejorar la resiliencia del equipo. Esto podría incluir talleres de formación, mejoras en la comunicación, o la implementación de nuevas estrategias de apoyo.

3. Compromiso del Equipo:

- Pide a los miembros del equipo que se comprometan a llevar a cabo las acciones identificadas y a seguir apoyándose mutuamente para fortalecer la resiliencia del grupo.

◦ Paso 4: Cierre y Reflexión (5-10 minutos)

1. Resumen de Aprendizajes:

- Concluye el ejercicio recapitulando las principales fortalezas, desafíos y estrategias identificadas.

2. Reflexión Final:

- Invita a los participantes a reflexionar sobre cómo se sienten después del ejercicio y cómo pueden aplicar lo aprendido en su día a día laboral.

Beneficios de esta Técnica.



- **Fortalecimiento del Sentido de Comunidad:** Los participantes reconocen las fortalezas y recursos del equipo, lo que refuerza el sentido de unidad y apoyo mutuo.
- **Identificación de Estrategias Prácticas:** El equipo desarrolla y se compromete con estrategias concretas para superar desafíos, mejorando su capacidad de adaptación.
- **Aumento de la Conciencia:** Ayuda a los participantes a ser más conscientes de cómo la resiliencia afecta su trabajo y cómo pueden contribuir a un entorno de trabajo más resiliente.

Cierre de sesión cuatro.



- **Resumen o Conclusiones:** Resumir los puntos clave que se trataron durante elcharla, recordando a los participantes los aprendizajes más importantes.
- **Espacio para Preguntas y Respuestas:** Abrir un espacio para que los participantes puedan hacer preguntas o expresar dudas finales.
- **Agradecimientos:** Agradecer a los participantes por su tiempo y participación, destacando cualquier contribución significativa que hayan hecho.
- **Indicaciones Futuros Pasos:** Dar indicaciones sobre los próximos pasos, comotareas para llevar a casa.
- **Despedida:** Finalizar con una nota positiva, deseando éxito a los participantes en la aplicación de lo aprendido.

PROGRAMA DE PREVENCIÓN,
EVALUACIÓN Y MANEJO DEL
ESTRÉS LABORAL- “SERENIDAD EN
ACCIÓN”



La sesión número cinco está conformado de dos puntos claves, un taller con temática que es estructura organizacional, después se procederá a la realización de una técnica para mejorar la relación entre empleados.

La estructura organizacional es el marco o sistema que define cómo se distribuyen las responsabilidades, tareas, y el flujo de información dentro de una organización. La estructura organizacional establece: Jerarquía, Departamentos y Unidades, Roles y Responsabilidades, Flujo de Comunicación, Relaciones entre las Unidades

Nombre de sesión	Conozcamos sobre Estructura Organizacional.	
Numero de sesión	5	
Objetivo	Capacitar a los participantes en el entendimiento y análisis de las diferentes estructuras organizacionales, proporcionándoles herramientas y técnicas para evaluar, diseñar y mejorar la estructura de su propia organización, con el fin de optimizar la eficiencia, la comunicación y el bienestar en el entorno laboral.	
Fecha		

Taller . "Conozcamos sobre la organización "

Objetivo.

Proporcionar a los participantes una comprensión clara y práctica de los diferentes tipos de estructuras organizacionales, su importancia, y cómo afectan la eficiencia y comunicación dentro de una organización, permitiéndoles identificar y aplicar mejoras en sus propios entornos laborales.



Actividad.

- Presentación del grupo y saludos.
- Introducción.
- Bienvenida a los participantes.
- Breve resumen de la agenda de la charla.
- Definición de Estructura Organizacional.

Temas

- ¿Qué es clima organizacional?
 - ¿Qué es cultura organizacional?
 - Comunicación organizacional
- (ver anexo 4) - Contenido general de las tematicas.

Puntos Claves

Antes de terminar la charla se realizará un espacio de preguntas y respuestas.

Después se procede a preparar a los participantes para la siguiente parte de la sesión la técnica cambio de roles

Técnica. Cambiaremos de roles.



Sugerencias:

- **Crear un ambiente seguro:** Fomentar la participación de todos y asegurarse que todos se sientan cómodos expresando sus ideas.
- **Flexibilidad:** Adaptar las técnica a las necesidades y características del grupo.
- **Observar y tomar notas:** Presta atención a los comportamientos de los participantes y a cómo interactúan entre ellos.

Recursos de la sesión	<ul style="list-style-type: none"> • Proyector • Lápices, Hojas de papel y Marcadores • Presentación de diapositivas • Computadora y Cronometro
Evaluación	<p>Evaluar habilidades de liderazgo, toma de decisiones, resolución de problemas, trabajo en equipo y comunicación en un contexto de supervivencia.</p>
Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> • "Conozcamos sobre Estructura Organizacional."- 45 minutos • Técnica- Cambiemos de roles. - 30 minutos

Procedimiento de la técnica: Cambiemos de roles.



A continuación se les indica a los participantes las siguientes pautas para la realización de la técnica.

1. **División en equipos:** Forma equipos de 4 a 6 personas.
2. **Presentación del escenario:** Explica que el equipo ha naufragado y ha llegado a una isla desierta. Deben sobrevivir durante un mes con los recursos limitados que tienen.
3. **Entrega de materiales:** Entrega a cada equipo una hoja de papel y lápices.
4. **Ejercicio de brainstorming:** Pide a los equipos que enumeren todos los recursos que creen que tienen en la isla (agua, comida, refugio, herramientas, etc.)

- 5. Priorización de necesidades:** Solicita a los equipos que prioricen las necesidades más urgentes para sobrevivir (agua, comida, refugio, etc.).
- 6. Asignación de roles:** Los equipos deben asignarse roles como líder, explorador, constructor, etc., según sus habilidades y preferencias.
- 7. Planificación de la supervivencia:** Los equipos deben elaborar un plan detallado de cómo sobrevivirán durante un mes, incluyendo:
 - **Búsqueda de recursos:** Dónde encontrar agua potable, comida, materiales para construir un refugio.
 - **Distribución de tareas:** Quién hará qué y cómo se organizarán el trabajo.
 - **Reglas de convivencia:** Cómo resolverán conflictos y cómo tomarán decisiones en grupo.
 - **Medidas de seguridad:** Cómo se protegerán de peligros como animales salvajes o tormentas.
- 8. Presentación de los planes:** Cada equipo presenta su plan al grupo.
- 9. Discusión y feedback:** Se abre un espacio para discutir los diferentes planes y brindar feedback constructivo.

Variantes y Ampliaciones.

Elementos sorpresa: Introduce elementos sorpresa durante la dinámica, como una tormenta, la aparición de otros naufragos o la escasez de un recurso vital.

Evaluación: Utiliza una rúbrica para evaluar a cada equipo y a cada miembro en función de su desempeño en diferentes áreas (liderazgo, comunicación, resolución de problemas, etc.).

Reflexión: Al final de la dinámica, dedica tiempo a reflexionar sobre lo aprendido y a identificar las fortalezas y debilidades de cada equipo.

Beneficios de esta Técnica.



Desarrolla habilidades: Fomenta el trabajo en equipo, la comunicación, la resolución de problemas y la toma de decisiones.

Identifica líderes: Permite identificar a los líderes naturales y a aquellos que tienen habilidades para trabajar en equipo.

Evalúa habilidades de adaptación: Muestra cómo los individuos se adaptan a situaciones de estrés y cambio.

Mejora la cohesión del equipo: Fomenta la confianza y el respeto mutuo entre los miembros del equipo.

Cierre de sesión cinco.



- **Resumen o Conclusiones:** Resumir los puntos clave que se trataron durante el taller, recordando a los participantes los aprendizajes más importantes.
- **Espacio para Preguntas y Respuestas:** Abrir un espacio para que los participantes puedan hacer preguntas o expresar dudas finales.
- **Agradecimientos:** Agradecer a los participantes por su tiempo y participación, destacando cualquier contribución significativa que hayan hecho.
- **Indicaciones Futuros Pasos:** Dar indicaciones sobre los próximos pasos, como tareas para llevar a casa.
- **Despedida:** Finalizar con una nota positiva, deseando éxito a los participantes en la aplicación de lo aprendido.

PROGRAMA DE PREVENCIÓN,
EVALUACIÓN Y MANEJO DEL
ESTRÉS LABORAL- “SERENIDAD EN
ACCIÓN”



La sesión número seis está conformada de dos puntos claves, una charla para Desempeño Laboral, después se procederá a la realización de una técnica para trabajar en la autoevaluación.

Nombre de sesión	Generando un buen clima laboral.
Numero de sesión	6
Objetivo	Capacitar a los participantes en la comprensión y aplicación de las mejores prácticas para mejorar el desempeño laboral, resaltando su impacto directo en el éxito y crecimiento de la organización, y proporcionando herramientas que les permitan optimizar su contribución individual y colectiva.
Fecha	



Charla 4 - Desempeño Laboral: Clave para el Éxito Organizacional

Objetivo.

Proporcionar a los participantes una comprensión clara y práctica de los diferentes tipos de estructuras organizacionales, su importancia, y cómo afectan la eficiencia y comunicación dentro de una organización, permitiéndoles identificar y aplicar mejoras en sus propios entornos laborales.

Actividad.	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del grupo y saludos. • Introducción. • Bienvenida a los participantes. • Breve resumen de la agenda de la charla. • Definición de Estructura Organizacional. (Ver Anexo 11)- video.
Temas impartidos en la Charla.	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia del Desempeño Laboral en el Éxito Organizacional. • Tipos de estructuras organizacionales • Medición y Evaluación del Desempeño Laboral • Motivación y Compromiso: Motor del Desempeño (Ver Anexo 11) - videos de las temáticas.
Puntos Claves	<p>Antes de terminar la charla se realizará un espacio de preguntas y respuestas.</p> <p>Después se procede a preparar a los participantes para la siguiente parte de la sesión la técnica FODA</p>

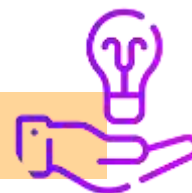
Técnica- FODA.

Sugerencias:	<p>Mencionar las siguientes indicaciones antes de realizar el FODA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reflexiona y hazte preguntas de impacto. • Reflexiona sobre tus puntos fuertes y cuáles se necesitan mejorar: • Identifica sentimientos y emociones negativas. • Ten sueños y metas en todas las áreas de tu vida:
---------------------	---



Recursos de la sesión	<ul style="list-style-type: none"> • Proyector. • Presentación de diapositivas. • Computadora, páginas de colores y páginas de papel bond. • Cronometro.
Evaluación	Que los participantes realicen una autoevaluación para que tengan presente sus propio desempeño, logros y áreas de mejora en una tarea, proyecto o periodo determinado.
Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> • Charla- Desempeño Laboral: Clave para el Éxito Organizacional- 30 minutos • Técnica- FODA- (personal). - 30 minutos

Procedimiento de la técnica: Técnica- FODA- (personal)



A continuación se les indica a los participantes las siguientes pautas para la realización de la técnica.

Hacer un análisis FODA personal te permite evaluar tus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de manera estructurada, lo que puede ser muy útil para el desarrollo personal y profesional. Aquí tienes un paso a paso para realizar tu propio FODA personal: **(Ver Anexo 7)**

1. Preparación : Reflexiona sobre tu situación actual: Antes de empezar, tómate un momento para pensar en tus objetivos, tanto personales como profesionales. ¿Qué deseas lograr? Esta reflexión te ayudará

2. Identificación de Fortalezas.

- Pregunta clave: ¿Cuáles son mis mayores habilidades y competencias?
- Acción:
 - Haz una lista de tus habilidades, talentos, conocimientos y recursos internos que consideras tus fortalezas. Estas pueden incluir habilidades técnicas, soft skills, experiencias previas, educación, redes de contacto, etc.
- Ejemplos:
 - "Tengo habilidades fuertes en comunicación."
 - "Soy organizado y gestiono bien el tiempo."
 - "Tengo una red de contactos amplia en mi industria."

3. Reconocimiento de Debilidades.

- Pregunta clave: ¿Qué aspectos necesito mejorar?
- Acción:
 - Identifica áreas donde sientes que tienes limitaciones o deficiencias que podrían obstaculizar tu progreso. Sé honesto contigo mismo y no dudes en incluir aspectos personales, como el manejo del estrés o la falta de habilidades técnicas.
- Ejemplos:
 - "Me cuesta delegar tareas."
 - "Tengo dificultades para hablar en público."
 - "A menudo procrastino en tareas importantes."

4. Exploración de Oportunidades.

Pregunta clave: ¿Qué oportunidades externas puedo aprovechar?

Acción:

Analiza tu entorno para identificar oportunidades que podrías aprovechar para alcanzar tus objetivos. Estas oportunidades pueden ser tendencias en tu industria, avances tecnológicos, programas de formación, o redes profesionales.

- Ejemplos:
- "Hay un curso online que podría mejorar mis habilidades en gestión de proyectos."
- "Mi industria está creciendo, lo que podría abrir nuevas oportunidades laborales."
- "Un mentor me ha ofrecido orientarme en mi carrera."

5. Identificación de Amenazas

Pregunta clave: ¿Qué factores externos pueden dificultar mi progreso?

Acción:

- Piensa en los factores externos que podrían representar un obstáculo o desafío para ti. Esto podría incluir competencia en tu campo, cambios en la industria, problemas económicos, o incluso aspectos personales que puedan influir negativamente.

Ejemplos:

- "La automatización está reduciendo la demanda de mi especialización."
- "Hay una fuerte competencia para los puestos de trabajo que me interesan."
- "El estrés laboral está afectando mi bienestar."

Beneficios de esta Técnica.



El FODA Personal es una herramienta útil para el análisis y la planificación de nuestras metas y objetivos. FODA son las siglas de (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) utilizado en el ámbito empresarial, el FODA personal se enfoca en explorar y comprender nuestros propios recursos internos y externos.

Cierre de sesión seis.



- **Resumen o Conclusiones:** Resumir los puntos clave que se trataron durante la charla, recordando a los participantes los aprendizajes más importantes.
- **Espacio para Preguntas y Respuestas:** Abrir un espacio para que los participantes puedan hacer preguntas o expresar dudas finales.
- **Agradecimientos:** Agradecer a los participantes por su tiempo y participación, destacando cualquier contribución significativa que hayan hecho.
- **Indicaciones Futuros Pasos:** Dar indicaciones sobre los próximos pasos, como tareas para llevar a casa.
- **Despedida:** Finalizar con una nota positiva, deseando éxito a los participantes en la aplicación de lo aprendido.

PROGRAMA DE PREVENCIÓN,
EVALUACIÓN Y MANEJO DEL
ESTRÉS LABORAL- “SERENIDAD EN
ACCIÓN”



La sesión número siete está conformado de dos puntos claves, una charla para fortalecer el clima organizacional, después se procederá a la realización de una técnica de relajación.

Nombre de sesión	Inteligencia emocional	
Numero de sesión	7	
Objetivo	Fortalecer las relaciones interpersonales de los individuos en los entornos laborales.	
Fecha		

Charla 5. “importancia de la inteligencia emocional en el ámbito laboral”



Objetivos.

- Comprender que es la inteligencia emocional y sus beneficios.
- Diferenciar la relación entre clima organizacional y cultura organizacional.
- Concientizar como la Inteligencia emocional contribuye al bienestar laboral.

Actividad.

- Presentación del grupo y saludos.
- Introducción.
- Bienvenida a los participantes.
- Breve resumen de la agenda de la charla.
- Definición de inteligencia emocional

Temas	<p>-Comprendiendo la inteligencia emocional. ¿Qué es inteligencia emocional?</p> <p>-beneficios de la inteligencia emocional.</p> <p>-Autoconocimiento. ¿Cuánto me conozco?</p> <p>-liderazgo con inteligencia emocional.</p> <p>-Habilidades de Comunicación Asertiva y Empatía.</p> <p>(Ver Anexo 12) - videos de las temáticas.</p>
Puntos Claves	<p>Antes de terminar la charla se realizará un espacio de preguntas y respuestas.</p> <p>Después se procede a preparar a los participantes para la siguiente parte de la sesión la técnica de ejercicios para relajarse.</p>

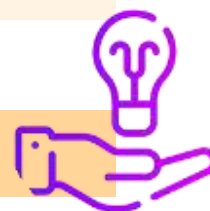
Técnica de ejercicios para relajarse.



Sugerencias:	<ul style="list-style-type: none"> • Concentrarse sólo en la respiración. • Como repetir las afirmaciones mentalmente luego de ser escuchadas. • Apreciar este momento de conexión entre el cuerpo y la mente. • Escuchar los ruidos cercanos sin que nos causen molestia.
Recursos de la sesión	<ul style="list-style-type: none"> • Proyector • Presentación de diapositivas • Computadora. • Cronometro, un sillón o silla normal, se puede en un diván o en un canapé, en el piso alfombra, con almohadas.

Evaluación	Lograr un máximo nivel de relajación, paz, tranquilidad interior que permita un mejor control emocional y actitudinal.
Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> • Charla del “importancia de la inteligencia emocional en el ámbito laboral”- 35 minutos • Ejercicio para tranquilizarse - 30 minutos

Procedimiento de la técnica: ejercicios para relajarse



El siguiente ejercicio es una especie de "mini meditación" y es sencillo de realizar, le enseñará como aquietar su mente, para que sus energías mentales y físicas queden enfocadas en la tranquilidad del momento actual, en vez de las preocupaciones del pasado, o de las ansiedades del futuro.

Paso 1- Acuéstese en un sitio confortable. (Cama, sofá, sillón). Programe el Cronómetro para que suene en 20 o 25 minutos, dependiendo del tiempo que tenga coloque el cronómetro cerca de usted, para que lo escuche cuando suene.

Paso 2- Cuento suavemente del 1 al 10. A la cuenta de 10, cierre sus ojos suavemente.

Paso 3- Respire profundamente 10 veces (inhale lentamente por la nariz, sostenga por cinco segundos, exhale lentamente por su boca) cada vez que inhale, piense en la palabra "quietud". Cada vez que exhale, piense en la palabra "ahora".

Paso 4- Después de respirar profundamente 10 veces, respire normalmente. Fije su atención en los sonidos de su habitación, escuche atentamente y comience a nombrar cada sonido. (Claxon del carro, sirena de una patrulla, el tic-tac del reloj, un pájaro contando). Y no piense en lo irritante que puedan ser los sonidos, solo nombre los para sí mismo; sino escucha ningún sonido continúe con el siguiente paso.

Paso 5- Descanse sus dedos índice y medio suavemente en su labio superior, de manera tal que pueda sentir la suave exhalación del aire, mientras respira por la nariz. Deje sus dedos en esta posición por varios minutos. Cada vez que inhale piense en la palabra "quietud". Cada vez que exhale piense en la palabra "ahora". Continúe respirando lentamente y sienta el aire entre sus dedos cada vez que exhala, no intente crear una gran sensación en sus dedos, esta debe ser suave.

Cierre de sesión siete.



- **Resumen o Conclusiones:** Resumir los puntos clave que se trataron durante el charla, recordando a los participantes los aprendizajes más importantes.
- **Espacio para Preguntas y Respuestas:** Abrir un espacio para que los participantes puedan hacer preguntas o expresar dudas finales.
- **Agradecimientos:** Agradecer a los participantes por su tiempo y participación, destacando cualquier contribución significativa que hayan hecho.
- **Indicaciones Futuros Pasos:** Dar indicaciones sobre los próximos pasos, como tareas para llevar a casa.
- **Despedida:** Finalizar con una nota positiva, deseando éxito a los participantes en la aplicación de lo aprendido.

PROGRAMA DE PREVENCIÓN,
EVALUACIÓN Y MANEJO DEL
ESTRÉS LABORAL- “SERENIDAD EN
ACCIÓN”



La sesión número ocho está conformada por una charla de resolución de conflictos , después se procederá a la realización de una técnica para mejorar la relación entreempleados.

Nombre de sesión	Resolución de conflictos
Numero de sesión	8
Objetivo	Promover las relaciones sociales saludables, el equilibrio mental, emocional y físico.
Fecha	



Charla 6. "Resolución de conflictos"

Objetivos.

- Fortalecer habilidades de comunicación.
- Reducir la excitación del sistema nervioso.
- Aumentar el equilibrio mental, emocional y físico.



Actividad.

- Presentación del grupo y saludos.
- Introducción.
- Bienvenida a los participantes.
- Breve resumen de la agenda de la charla.
- Definición de resolución de conflictos.

Temas	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de conflicto. • Habilidades claves para la gestión de conflictos. (Ver Anexo 13) - videos de las temáticas.
Puntos Claves	<p>Antes de terminar la charla se realizará un espacio de preguntas y respuestas.</p> <p>Después se procede a preparar a los participantes para la siguiente parte de la sesión la técnica de tiempo fuera.</p>

Técnica de ejercicios para tranquilizarse



Sugerencias:	<ul style="list-style-type: none"> • Escuchar los ruidos cercanos sin que nos causen molestia. • Observar los pensamientos sin ponerle reflexión a ninguno. • Concentrarse sólo en la respiración. • Como repetir las afirmaciones mentalmente luego de ser escuchadas. • Apreciar este momento de conexión entre el cuerpo y la mente.
Recursos de la sesión	<ul style="list-style-type: none"> • Proyector • Presentación de diapositivas • Computadora. • Cronometro, un sillón o silla normal, se puede en un diván o en un canapé, en el piso alfombra, con almohadas.

Evaluación	Que el sujeto pueda lograr un máximo nivel de relajación, paz, tranquilidad interior que permita un mejor control emocional y actitudinal.
Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> • Charla sobre “importancia de la inteligencia emocional en el ámbito laboral”- 35 minutos • Técnica de ejercicio para tranquilizarse - 30 minutos

Procedimiento de la técnica: ejercicios para tranquilizarse



Aprendiendo a controlar sus reacciones.

Esta técnica no es una resolución de problemas, sino un mecanismo para evitar cualquier forma de violencia y poder regresar y tratar el problema con más racionalidad y tranquilidad.

La técnica tiempo fuera consta de tres pasos básicos.

1- Retirarse cuando sienta que el enojo aumenta, que el cuerpo se pone tenso como si fuera a explotar, o si se siente frustrado(a) o fuera de control, anuncie a voz alta voy a tomar un tiempo fuera y explicarte a la otra persona de que se trata.

2- Respirar. Deje el lugar durante una hora (ni más, ni menos) durante este tiempo, no debe beber, ni conducir (si puede evitarlo), si no caminar o hacer algún tipo de ejercicio que le ayude a aliviar la tensión que siente. Si comienza a pensar en la situación que le ha causado el enojo, trate de tomar un tiempo fuera mental también, no solamente físico. Este tiempo para calmarse y reflexionar.

3- Reincorporarse y continuar. Al regresar después de la hora, en el caso de una discusión con alguien de confianza y relación cercana, busque a la otra persona y pregúntele si quiere hablar. Si ambas quieren discutir la situación, dígame lo que le causó el enojo, también pueden hablar sobre la experiencia del tiempo afuera". Si uno de los dos no quiere hablar sobre la situación, es necesario respetar esto. En este caso puede ser necesario buscar apoyo externo para resolver el problema.



Cierre de sesión ocho

- **Resumen o Conclusiones:** Resumir los puntos clave que se trataron durante el charla, recordando a los participantes los aprendizajes más importantes.
- **Espacio para Preguntas y Respuestas:** Abrir un espacio para que los participantes puedan hacer preguntas o expresar dudas finales.
- **Agradecimientos:** Agradecer a los participantes por su tiempo y participación, destacando cualquier contribución significativa que hayan hecho.
- **Indicaciones Futuros Pasos:** Dar indicaciones sobre los próximos pasos, como tareas para llevar a casa.
- **Despedida:** Finalizar con una nota positiva, deseando éxito a los participantes en la aplicación de lo aprendido.

PROGRAMA DE PREVENCIÓN,
EVALUACIÓN Y MANEJO DEL
ESTRÉS LABORAL- “SERENIDAD EN
ACCIÓN”



La sesión número nueve está conformada de dos puntos claves, una charla para trabajar el autocuidado, después se procederá a la realización de una técnica para trabajar el autocuidado.

Nombre de sesión	Autocuido
Numero de sesión	9
Objetivo	Promover la mejora de calidad de salud mental para adoptar cambios de vida saludable para prevenir la aparición de estrés ,lograr un estado de bienestar físico y psicológico.
Fecha	



Charla 7- Trabajemos Autocuidado.

Objetivo.

Instruir a los trabajadores en prácticas recomendadas de Autocuidado durante el desarrollo de actividades cotidianas,.



Actividad.

- Presentación del grupo y saludos.
- Introducción.
- Bienvenida a los participantes.
- Breve resumen de la agenda de la charla.

<p>Temas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es el autocuidado y por qué es importante?. • Los pilares del autocuidado, • Obstáculos comunes en el autocuidado y cómo superarlos. <p>(Ver Anexo 14) - videos de las temáticas.</p>
<p>Puntos Claves</p>	<p>Antes de finalizar la charla se realizará un espacio de preguntas y respuestas.</p> <p>Después se procede a preparar a los participantes para la siguiente parte de la sesión la técnica.</p>

Técnica- Relajarse con el color.



<p>Sugerencias:</p>	<p>Antes de iniciar la jornada se impartirá el taller de Mindfulness y Meditación, realizando ejercicios y explicando como funciona el mindfulness.</p>
<p>Recursos de la sesión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyector • Computadora. • Memoria, vídeos, páginas de colores, plumones. • Bocina para reproducción de sonidos relajantes. • Almohadillas de meditación, cojines o sillas cómodas para los participantes.

Evaluación	Que los participantes aprendan ejercicios de relajamiento para el estrés y fomentar la creatividad y el autoconocimiento a través del uso de los colores.
Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> • Charla- Trabajemos Autocuidado- 30 minutos • Técnica- Relajarse con el color- 30 minutos



Procedimiento de la técnica: Relajándose con el color

A continuación se les indica a los participantes las siguientes pautas para la realización de la técnica. (Ver Anexo 9)

Paso 1: Preparación: tome su caja de crayolas y escoja un color que verdaderamente le agrade. (Puede responder a distintos colores en días diferentes, o puede escoger el mismo cada vez que lleve a cabo este ejercicio)

Pasó 2: Coloree la hoja completa con la crayola que haya seleccionado. No se detenga hasta que haya logrado la tonalidad exacta que desee (si le agrada el rojo profundo, apriete su crayola y pásela por el papel más de una vez). Si escoge el mismo color cada vez que lleve a cabo el ejercicio, guarde la hoja con el objeto de no tener que repetir este paso cada que lo realice.

Pasó 3: ahora programe el cronometro para que suene en diez minutos o en el tiempo que piense que requerirá para relajarse. Recuéstese cómodamente en un sofá, cama o sillón. Sostenga su hoja frente a usted, ya sea colocando una almohada en su estómago y apoyando en ella el papel, o levantando sus rodillas en dirección a su pecho y apoyando el papel en ellas, o simplemente sosteniendo en sus manos.

Procedimiento de la técnica: Relajándose con el color



Pasó 4. Respire profundamente cinco veces (inhale por la nariz, contenga cinco segundos, exhale por la boca)

Pasó 5: Fije sus ojos en el centro de su hoja coloreada. Deje que su mente reflexione en este color, permítase concentrarse en cada recuerdo asociado que este traiga su mente. Si su color es el rojo, tal vez sus asociaciones traerán a su memoria imágenes de manzana acarameladas, carros rojos, un corazón de San Valentín, o el lápiz labial. (Deténgase en cada recuerdo asociado, recordando incidentes específicos en los que el color haya jugado un papel (por ejemplo: "las manzanas acaramelada me recuerdan las ferias a las que solía llevarme mi padre cuando era niño"). Pase un tiempo con cada imagen hasta que esta desaparezca por sí misma. Permita que las imágenes lleguen y se vayan naturalmente. Durante el ejercicio puede quedarse con un solo recuerdo asociado o enfocarse en diez diferentes. Depende de usted, pero debe evitar un recuerdo si este comienza a evocar emociones negativas o perturbadoras.

Sin embargo, las oportunidades de que esto suceda son muy pocas, dado que escoge un color en particular debido a las asociaciones positivas que tiene para usted.

Pasó 6 : Pueden existir ocasiones en las que no se le ocurra ningún recuerdo asociado mientras observa la hoja de papel coloreada. Si ese fuera el caso, simplemente "descanse" sus ojos en la hoja y húndase en el color como si fuera una gran alberca.

Pasó 7: Si su mente divaga fuera de la hoja en cualquier momento durante el ejercicio, reenfóquela repitiendo el nombre del color (rojo, rojo, rojo) hasta que los recuerdos asociados regresen.

Pasó 8: Cuando suene la alarma, haga la hoja a un lado. A la cuenta de veinte póngase de pie, estírese continúe con su día.



Cierre de sesión nueve.

- **Resumen o Conclusiones:** Resumir los puntos clave que se trataron durante el charla, recordando a los participantes los aprendizajes más importantes.
- **Espacio para Preguntas y Respuestas:** Abrir un espacio para que los participantes puedan hacer preguntas o expresar dudas finales.
- **Agradecimientos:** Agradecer a los participantes por su tiempo y participación, destacando cualquier contribución significativa que hayan hecho.
- **Indicaciones Futuros Pasos:** Dar indicaciones sobre los próximos pasos, como tareas para llevar a casa.
- **Despedida:** Finalizar con una nota positiva, deseando éxito a los participantes en la aplicación de lo aprendido.



PROGRAMA DE PREVENCIÓN, ✨
 ✨ EVALUACIÓN Y MANEJO DEL ESTRÉS
 LABORAL- “SERENIDAD EN ACCIÓN”



La sesión número diez está conformada de dos puntos claves, una charla para trabajar fomentar trabajar en equipo , después se procederá a la realización de una técnica para trabajar el trabajo en equipo.



Nombre de sesión	Evitando la sobrecarga laboral
Numero de sesión	10
Objetivo	Demostrar los alcances que puede aportar el trabajo en equipo con relación a los resultados obtenidos en términos de eficacia.
Fecha	

Charla 8 - Trabajo en equipo es más fácil.

Objetivo.

Implementar una nueva estrategia de comunicación interna que mejore la colaboración entre los equipos, reduzca los malentendidos y aumente la productividad general de la organización

Actividad.

- Presentación del grupo y saludos.
- Introducción.
- Bienvenida a los participantes.
- Breve resumen de la agenda de la charla.

Temas	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación. • Complementariedad. • Confianza. • Compromiso. • Objetivos comunes. • Comunicación abierta. <p>(Ver Anexo 15) - videos de las temáticas.</p>
Puntos Claves	<p>Antes de terminar la charla se realizará un espacio de preguntas y respuestas.</p> <p>Después se procede a preparar a los participantes para la siguiente parte de la sesión la técnica tiempo fuera</p>

Técnica de tiempo fuera.



Sugerencias:	<p>Indicar a los participantes que esta técnica se realiza para aprender a controlar sus reacciones. Esta técnica no es una resolución de problemas, sino un mecanismo para evitar cualquier forma de violencia y poder regresar y tratar el problema con más racionalidad y tranquilidad</p>
Recursos de la sesión	<ul style="list-style-type: none"> • Proyector • Computadora • Presentación de diapositivas • Bocinas. • Asientos y cojines.

Evaluación	Regular sentimientos, emociones y el despertar fisiológico que provoca el enojo.
Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> • Charla - Trabando en equipo es más fácil.- 30 minutos • Técnica- Tiempo fuera- 30 minutos



Procedimiento de la técnica: Tiempo fuera.

A continuación se les indica a los participantes las siguientes pautas para la realización de la técnica.

La técnica tiempo fuera consta de tres pasos básicos.

1- Retirarse Cuando sienta que el enojo aumenta, que el cuerpo se pone tenso como si fuera a explotar, o si se siente frustrado(a) o fuera de control, anuncie a voz alta 'voy a tomar un tiempo fuera y explicarte a la otra persona de que se trata.

2- Respirar. Deje el lugar durante una hora (ni más, ni menos) durante este tiempo, no debe beber, ni conducir (si le puede evitar), si no caminar o hacer algún tipo de ejercicio que le ayudada a aliviar la tensión que siente. Si comienza a pensar en la situación que le ha causado el enojo, trate de tomar un tiempo fuera mental también, no solamente físico. Este tiempo para calmarse y reflexionar.

Procedimiento de la técnica: Tiempo fuera



3- Reincorporarse y continuar. Al regresar después de la hora, en el caso de una discusión con alguien de confianza y relación cercana, busque a la otra persona y pregúntele si quiere hablar. Si ambas quieren discutir la situación, dígame lo que le causó el enojo, también pueden hablar sobre la experiencia del tiempo afuera". Si uno de los dos no quiere hablar sobre la situación, es necesario respetar esto. En este caso puede ser necesario buscar apoyo externo para resolver el problema.

Beneficios de esta Técnica.



Mejora de la Salud Mental:

- Reducción del Estrés: Técnicas de manejo del enojo ayudan a reducir el nivel de estrés al proporcionar herramientas para manejar emociones intensas de manera más efectiva.
- Prevención de Problemas Psicológicos: Ayudan a prevenir problemas psicológicos relacionados con el enojo crónico, como ansiedad y depresión.

Mejoras en las Relaciones Interpersonales:

- Comunicación más Efectiva: Al aprender a manejar el enojo, las personas pueden comunicarse de manera más clara y efectiva, reduciendo malentendidos y conflictos.
- Fortalecimiento de Relaciones: Las relaciones tienden a ser más saludables y equilibradas cuando el enojo se maneja de manera constructiva en lugar de destructiva.



Cierre de sesión diez.

- **Resumen o Conclusiones:** Resumir los puntos clave que se trataron durante el charla, recordando a los participantes los aprendizajes más importantes.
- **Espacio para Preguntas y Respuestas:** Abrir un espacio para que los participantes puedan hacer preguntas o expresar dudas finales.
- **Agradecimientos:** Agradecer a los participantes por su tiempo y participación, destacando cualquier contribución significativa que hayan hecho.
- **Indicaciones Futuros Pasos:** Dar indicaciones sobre los próximos pasos, como tareas para llevar a casa.
- **Despedida:** Finalizar con una nota positiva, deseando éxito a los participantes en la aplicación de lo aprendido.



PROGRAMA DE PREVENCIÓN,
EVALUACIÓN Y MANEJO DEL
ESTRÉS LABORAL- “SERENIDAD EN
ACCIÓN”



La sesión número once está conformada por evaluación de participantes y finalización de programa.

Nombre de sesión	Evaluación de cierre
Numero de sesión	11
Objetivo	Evaluar y analizar los resultados obtenidos tras la finalización del programa en los participantes, identificando impactos claves y áreas de mejora para optimizar futuras aplicaciones del Programa de Prevención, Evaluación y Manejo del Estrés Laboral- “Serenidad en Acción”.
Fecha	



Actividad. "pos-test ".

Objetivos.

- Comparar resultados de los niveles de estrés en los participantes mediante la aplicación del cuestionario sobre estrés laboral OIT-OMS.



Actividad


- Saludos.
- Introducción.
- Bienvenida a los participantes.
- Breve resumen de la agenda de la jornada
- Aplicación de cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS

Aplicación del Cuestionario sobre estrés laboral OIT-OMS.

A continuación se brindaran indicaciones correspondientes a los participantes para responder el cuestionario de la siguiente manera: El cuestionario presenta una serie de situaciones las cuales cuentan con 6 opciones de respuestas las cuales son: nunca, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente y siempre, en la cual la persona deberá marcar con una X la opción de respuesta según su criterio.

El tiempo para responder es de 30 minutos, utilizando lapicero tinta azul para marcar la respuesta que mas le convenga. Seguidamente se le entregara a cada participante su respectivo cuestionario y se le pedirá que en la parte superior de la hoja coloquen 2 iniciales y su edad para posteriormente comenzar a responder el cuestionario.

Dinamica de cierre.

Recursos de la sesión	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de cuestionario. • Computadora, cronometro y bolígrafos • Instrumento Cuestionario de estrés laboral OIT OMS. • Hojas grandes o pizarra • Marcadores de colores • Post-its en forma de hojas de árbol • Cinta adhesiva o imanes para colocar los post-its 	
Evaluación	<p>Evaluar los niveles de estrés en los participantes mediante la aplicación del Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, con el fin de identificar factores desencadenantes y establecer estrategias de intervención adecuadas.</p>	
Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de Cuestionario sobre estrés laboral OIT-OMS- 30 minutos. • Dinámica de cierre. 	

Dinámica Grupal para el Cierre del Programa: "El Árbol de los Logros"



Pasos:

1. Introducción :

- El facilitador introduce la actividad explicando que este será un espacio para reflexionar y compartir los logros alcanzados a lo largo del programa, tanto a nivel personal como grupal.
- Se menciona que el objetivo es destacar los aprendizajes y generar un cierre emocionalmente satisfactorio

2. Creación del Árbol:

- En una pizarra o sobre una pared, dibuja el tronco y las ramas de un árbol grande.
- Reparte los post-its en forma de hojas a todos los participantes y pídeles que piensen en los logros más importantes o aprendizajes clave que han obtenido durante el programa.

3. Escribir los Logros :

- Cada participante escribe en los post-its uno o varios logros o aprendizajes personales. Pueden ser habilidades nuevas que han desarrollado, emociones gestionadas de manera efectiva, o momentos en los que pusieron en práctica lo aprendido.

4. Compartir y Colocar :

- Uno por uno, los participantes pasan al frente, leen en voz alta lo que escribieron y
- colocan su "hoja" en el árbol, construyendo colectivamente el "Árbol de los Logros". Fomenta un ambiente de escucha activa y agradecimiento mientras cada participante comparte su reflexión.

5. Cierre:

- El facilitador finaliza la dinámica agradeciendo la participación y el esfuerzo de todos los integrantes. Se hace una pequeña reflexión sobre cómo cada "hoja" representa un
- aporte único y valioso, y cómo el trabajo colectivo y el apoyo mutuo han sido esenciales para los logros alcanzados.

Se invita a los participantes a aplicar estos aprendizajes en su vida profesional y personal.

-

Cierre de sesión once.



- **Agradecimientos:** Agradecer a los participantes por su tiempo y participación, destacando cualquier contribución significativa que hayan hecho.
- **Despedida:** Finalizar con una nota positiva, deseando éxito a los participantes y exhortando a aplicación lo aprendido.



12.1. ANEXOS DEL PROGRAMA.

CARPETAS ANEXOS.



CARPETAS ANEXOS.

En los anexos del programa, hemos estructurado el contenido en tres secciones claramente diferenciadas para optimizar su consulta y facilitar su uso durante el desarrollo de las sesiones. La primera sección, que denominaremos Carpeta 1, contiene la información de las sesiones de las charlas, donde se detallan los temas a tratar. La segunda sección, denominada Carpeta 2, agrupa el material necesario para las sesiones, incluyendo impresiones, encuestas, dibujos y material didáctico que será utilizado para la ejecución de las técnicas y actividades propuestas, garantizando que tanto los facilitadores como los participantes dispongan de los recursos indispensables para el correcto desarrollo de cada sesión. Finalmente, hemos incluido un apartado específico, Carpeta 3, para los recursos audiovisuales, donde se describen los videos, presentaciones y demás material multimedia que acompañarán las sesiones y enriquecerán el proceso de aprendizaje. Esta organización asegura una preparación más eficiente y un acceso claro y ordenado a los elementos esenciales del programa.



CARPETA I



CARPETA III



CARPETA II

CARPETA I.



ANEXO 1.

CHARLA N° 1- "ESTRÉS LABORAL".

SESION 2- HABLEMOS DE ESTRÉS LABORAL.

Estrés

El concepto de estrés (del inglés stress, presión, tensión, esfuerzo) está estrechamente relacionado con el cúmulo de trastornos y de aflicciones en las personas de ciertos sucesos que se presentan en la organización y en el entorno. El término suele usarse para describir los síntomas que muestran las personas como respuesta a la tensión provocada por presiones, situaciones y acciones externas: preocupación, irritabilidad, agresividad, fatiga, ansiedad y angustia, lo que perjudica su desempeño y, sobre todo, su salud. Cierta nivel de estrés es normal y permite a la persona concentrarse y enfrentar los desafíos de la vida. Sin embargo, a medida que las presiones se acumulan, el organismo se sobrecarga y, en lugar de volver a un estado de equilibrio, tiende a adaptarse a la presión constante y, cuando el estrés aumenta, reacciona en forma desagradable.

Algunos conceptos de estrés.

El estrés es un estado emocional desagradable que se presenta cuando las personas no están seguras de su capacidad para afrontar un desafío relacionado con algo que consideran importante o valioso.

El estrés se deriva de la interacción entre el individuo y el entorno; es una respuesta de adaptación mediada por las diferencias individuales y/o los procesos psicológicos y es consecuencia de alguna acción externa (entorno) o de un acontecimiento que le impone demasiadas demandas psicológicas o físicas.

El estrés del puesto es una condición que surge de la interacción de la persona con su trabajo y se caracteriza por los cambios que ocurren en el interior de la persona y que la obligan a desviarse de su funcionamiento normal. El estrés es una respuesta de adaptación a una situación externa y da por resultado desviaciones físicas, psicológicas y/o conductuales.

PRINCIPALES CAUSAS DE ESTRÉS LABORAL

- Sobrecarga de trabajo
- Presión de tiempo y urgencia
- Supervisión de poca calidad
- Clima de incertidumbre política
- Autoridad inadecuada para delegar responsabilidades
- Ambigüedad de las funciones
- Diferencias entre los valores del individuo y los de la organización
- Cambios en la organización
- Frustración

Causas del estrés.

¿Qué provoca el estrés en las personas? ¿Cuáles son sus efectos en los individuos y las organizaciones? ¿Por qué determinadas condiciones provocan estrés en algunas personas y en otras no?

Tres tipos de factores (ambientales, organizacionales e individuales) actúan como fuentes potenciales de estrés. El hecho de que la tensión se presente depende de diferencias individuales, como la experiencia en el trabajo o los rasgos de personalidad. Cuando una persona pasa por una situación tensa puede mostrar síntomas físicos, psicológicos o conductuales.

Al referirse a las demandas empresariales de la sociedad moderna, Luthans señala que la globalización, las alianzas estratégicas y los avances de la informática están conduciendo al llamado tecnoestrés, que está generando los siguientes problemas en todos los niveles de las organizaciones:

- * Pérdida de intimidad.
- * Saturación de información.
- * Desaparición del contacto frente a frente.
- * Necesidad de aprender continuamente nuevas habilidades.
- * Pérdida de oportunidades de ascenso debido a la falta de conocimientos.

Luthans identifica los siguientes tipos de factores que producen estrés:

1. Factores extraorganizacionales, o sea, los elementos externos y ambientales que tienen un profundo efecto en las organizaciones y las personas:

- El vertiginoso cambio en los estilos de vida y el trabajo de las personas. El
- efecto de la familia en el comportamiento de las personas las personas.
- Las variables sociológicas, como la raza, el sexo y la clase social pueden convertirse en factores de estrés porque generan diferencias de creencias, valores, oportunidades y percepciones.

2. Factores organizacionales, es decir, las fuerzas relacionadas con la organización en sí. Aun cuando las organizaciones están constituidas por grupos de individuos, existen dimensiones macroscópicas que funcionan como factores potenciales de estrés, por ejemplo:

. **Factores grupales:** la influencia del grupo en el comportamiento de las personas también es una posible fuente de estrés.

Los factores grupales de estrés se pueden clasificar en dos subconjuntos:

* Falta de cohesión del grupo. Cuando el grupo rechaza a una persona debido a la forma en que están diseñadas sus tareas o porque el supervisor prohíbe o limita sus relaciones, la falta de cohesión puede producir mucho estrés.

* Falta de apoyo social. El apoyo de uno o varios miembros de un grupo cohesionado influye mucho en las personas, porque les permite compartir sus problemas y alegrías y recibir colaboración o apoyo de los demás. La falta de apoyo social es un factor de estrés.

3. **Factores individuales:** Las diferencias en rasgos de personalidad también pueden producir estrés. Características como el autoritarismo, la rigidez, la emotividad, la extraversión, la espontaneidad, la tolerancia a la incertidumbre, la ansiedad y la necesidad de realización son factores determinantes de la tensión.

ANEXO 2.

CHARLA N °2 -"LIDERAZGO DE SERVICIO."

SESIÓN 3- CONOZCAMOS EL LIDERAZGO.

El liderazgo es, en cierto sentido, un poder personal que permite a alguien influir en otros por medio de las relaciones existentes. La influencia implica una transacción interpersonal, en la que un individuo actúa para provocar o modificar un comportamiento. En esa relación siempre existe un líder (la persona que influye) y los liderados (los sometidos a su influencia).

El concepto de influencia está estrechamente ligado a los de poder y autoridad. Poder es el potencial de una persona para influir en otras. En una organización, el poder es la capacidad de controlar las decisiones y las acciones de otras personas, aun cuando éstas se resistan. Por otra parte, la autoridad se refiere al poder legítimo, o sea, a las facultades que tiene una persona gracias a la posición que ocupa en una estructura organizacional. En una organización, el presidente tiene más poder que el gerente, debido a la autoridad formal que le confiere su posición jerárquica, y no por sus características personales, aun cuando éstas le permiten ocupar su cargo. La capacidad para influir, persuadir y motivar a los subalternos está fuertemente relacionada con el poder que los demás perciben en el líder.

Dependencia

El aspecto más importante del poder es que se presenta en función de la dependencia. Cuanto más dependa un subordinado de su jefe, mayor será su poder. Si hay algo que sólo el jefe posee y si él controla aquello que los subordinados necesitan, los hará dependientes y tendrá poder sobre ellos.

La dependencia es inversamente proporcional a las fuentes de abastecimiento. La posesión de algo abundante no aumenta el poder. Si todo el mundo es rico, el dinero no representa una fuente de poder. Sin embargo, si un jefe monopoliza la información, el prestigio o algo que las personas desean, éstas se vuelven dependientes de él. Por el contrario, mientras más opciones tengan las personas y las organizaciones, menos poder cederán a otros. Esto lleva a muchas empresas a diversificar sus proveedores en lugar de concentrarse en unos cuantos. Esto también es aplicable a la independencia financiera para reducir el poder de otros sobre nuestro comportamiento.

¿Administración o liderazgo?

Liderazgo y administración son dos conceptos que con frecuencia se confunden. La administración está en manos de la gerencia y consiste en enfrentar complejidades.

La administración busca el orden y la congruencia por medio de la elaboración de planes formales, el desempeño de la organización y la comparación de los resultados con los planes. Por su parte, el liderazgo se refiere a enfrentar el cambio. El líder desarrolla una visión de futuro, define el rumbo a seguir, comunica esta idea a los demás, logra que se comprometan y los inspira a superar obstáculos.

La administración implanta la visión y la estrategia que aportan los líderes, coordina y suplente a las personas y trata problemas cotidianos.

En la práctica, todo administrador o gerente debe ser un líder, pero no todo líder es un administrador o gerente. El administrador basa su posición en la jerarquía organizacional, mientras que el líder se basa en sus cualidades personales. En suma, administrar y liderar no son actividades idénticas. En el mundo de hoy, poseer habilidades administrativas no basta para que un ejecutivo tenga éxito. Debe entender la diferencia entre administración y liderazgo, y la forma en que esas dos actividades se pueden combinar para alcanzar el éxito organizacional. Para unir administración y liderazgo, el ejecutivo moderno debe demostrar equilibrio, concentrarse en los procesos organizacionales (administración) y mostrar una auténtica preocupación por las personas (liderazgo).

La administración tradicional y jerárquica con base en relaciones de mando puede funcionar bien hasta cierto punto, pero tiene limitaciones y al parecer está destinada al museo del viejo mundo de los negocios. Hay cosas que todavía se pueden administrar, como la rutina, los horarios, los procesos, los equipos, etc. Sin embargo, ¿cómo se administran la actitud, la dedicación, la confiabilidad, el coraje, la creatividad, la perseverancia, los valores, la colaboración y la pasión? Las personas deben ser lideradas y no simplemente administradas.

Entre las características de liderazgo que son indispensables para tener éxito en la economía global destacan las siguientes:

1. Flexibilidad cultural. En los negocios internacionales, esta habilidad se refiere a la atención y la sensibilidad hacia otras culturas. Aun en las organizaciones nacionales, esta habilidad es crítica para tener éxito, debido a la creciente diversidad.

2. Habilidades para la comunicación. Los líderes eficaces son diestros para comunicar, sea de forma escrita, oral o no verbal.

3. Habilidades relacionadas con las personas. Dado que las personas forman parte de la eficacia del liderazgo, el líder debe ser capaz de crear un clima de aprendizaje, diseñar y dirigir programas de capacitación, transmitir información y experiencias, permitir el acceso a los resultados, ofrecer asesoría para el desarrollo profesional, promover el cambio organizacional y adaptar el material del aprendizaje.

4. Creatividad. La capacidad de solucionar problemas, innovar y crear es una ventaja competitiva en el mundo actual. El líder no sólo debe ser creativo, sino también generar un clima que fomente la creatividad de los demás.

5. Aprendizaje autodirigido. Esta habilidad se refiere a la necesidad de adquirir nuevos conocimientos y habilidades en forma continua. En tiempos de transformaciones drásticas y competitividad global, los líderes deben cambiar permanentemente y tener capacidad de aprender solos.

El líder debe poseer ciertas habilidades básicas para conducir y motivar a las personas de la organización, por ejemplo:

1. Habilidades de carácter: el líder demuestra integridad, conocimiento de sí mismo, sensibilidad, congruencia entre sus acciones y sus valores, equilibrio, autonomía, apertura y responsabilidad.

2. Habilidades para relacionarse: el líder se relaciona con las personas por medio del diálogo, la inclusión social, el consenso, la búsqueda de acuerdos, la realimentación constructiva y la solución de problemas en colaboración. Las características humanas y participativas, como brindar apoyo y el espíritu de equipo, son esenciales.

3. Habilidades para la mediación: el líder transforma conflictos en oportunidades mediante la honestidad y la empatía, la confrontación fructífera, el valor para disentir, el aprecio por la diversidad, la inteligencia emocional, la empatía, la negociación basada en los intereses y la resolución de conflictos.

4. Habilidades cognitivas: el líder, fuente de orientación y enseñanza, favorece la comprensión, la imaginación, la intuición, el buen juicio, la innovación, el razonamiento crítico, la resolución de problemas paradójicos y la planeación estratégica revolucionaria. Debe fomentar el espíritu emprendedor para resolver problemas en forma creativa y así lograr una ventaja competitiva. El líder no sólo debe ser creativo, sino también generar un clima que fomente en los demás la creatividad y la innovación.

5. Habilidades de decisión: el líder es un mediador que motiva a las personas a actuar, involucra a los demás, forma alianzas, desarrolla talentos, inspira pasión y atribuye facultades de toma de decisión. Además, tiene la necesidad de adquirir continuamente conocimientos y habilidades. Debe desarrollar la capacidad de aprender solo.

6. Habilidades para la acción: el líder compromete a las personas a lograr cambios radicales con dedicación, responsabilidad, autocorrección, preocupación por la calidad, compromiso, perseverancia y evaluación de resultados. Debe mantener el orden y la racionalidad para administrar el tiempo y tomar decisiones razonadas.

Estas seis habilidades básicas se refieren principalmente al comportamiento. No son rasgos de personalidad ni estilos de administración, sino un conjunto de conductas y acciones identificables que el líder debe mostrar siempre para producir resultados. Además, estas habilidades están estrechamente interrelacionadas y se superponen entre sí. Las habilidades del líder no se pueden fragmentar ni separar; por el contrario, deben estar entrelazadas para generar mayor integración y fuerza.

Los líderes eficaces no aplican sólo alguna habilidad en forma aislada, sino que las clasifican por orden de prioridad. En la práctica, los líderes eficaces son muy versátiles, pues utilizan al mismo tiempo un arsenal de capacidades personales e interpersonales, las cuales se apoyan en forma recíproca. Desde el punto de vista de las habilidades personales, el líder eficaz debe procurar que tres aspectos importantes sean compatibles:

1. Manejar la tensión del quehacer diario. El líder debe ser capaz de trabajar en un ambiente de tensión creativa y equilibrar elementos estresantes, es decir, moderar algunos que influyen de forma negativa en el aprendiz y estimular otros que le ayudan a lograr objetivos.

2. Desarrollar la atención. El líder define y redefine valores y prioridades, identifica su estilo de comportamiento y evalúa las actitudes de las personas ante el cambio que pretende motivar.

3. Resolver creativamente los problemas. El líder utiliza un enfoque racional o uno creativo para solucionar los problemas, de acuerdo con la naturaleza de éstos. En general, hace más hincapié en el enfoque creativo para fomentar la innovación en las personas.

Desde el punto de vista de las habilidades interpersonales, el líder debe saber crear su propio espacio para:

1. Adquirir poder e influencia. El líder debe adquirir poder y ejercer influencia y, después, atribuir facultades a las personas que están bajo su orientación, de modo que pueda repartir ese poder y proporcionarles mayor responsabilidad y autonomía. Ésta es una habilidad fundamental para el liderazgo.

2. Comunicarse para brindar apoyo. El líder debe saber cómo comunicarse por las dos vías (lo cual incluye saber escuchar a las personas, facilitar su comunicación, entender sus problemas y puntos de vista) a efecto de aconsejarlas y orientarlas. Incluye también la expresión de ideas y puntos de vista, la transmisión de información, conocimientos, experiencias y expectativas. La comunicación es otra habilidad fundamental para el liderazgo.

3. Motivar a las personas. El líder debe diagnosticar el desempeño de los individuos, crear un ambiente agradable y motivador y recompensar el buen desempeño a fin de reforzarlo e incentivarlo. La motivación de las personas es otra habilidad fundamental para el liderazgo.

4. Administrar conflictos. El líder debe identificar las causas y el origen de posibles conflictos en su equipo, escoger las estrategias adecuadas para resolverlos correctamente y administrar posibles confrontaciones a efecto de reducir al mínimo posible las consecuencias negativas de situaciones conflictivas (tensión emocional y estrés) y aprovechar al máximo sus consecuencias positivas (identificación con el grupo y afiliación grupal) para obtener el esfuerzo en cooperación.

Los nuevos enfoques sobre el desarrollo del liderazgo, basados en las competencias y en las personas, demuestran que los fundamentos de las competencias son los siguientes:

1. Investigaciones. Las competencias se derivan de la información reunida sobre el comportamiento de líderes exitosos.

2. Estrategias utilizadas. Los modelos se derivan de la información acerca de las decisiones estratégicas de las organizaciones.

3. Los valores. Se enfocan en los valores culturales de la organización como los interpretan sus líderes.

Además, el liderazgo debe verse desde una perspectiva integral, es decir, no se debe separar al líder de sus seguidores. Las partes involucradas deben estar unidas en una relación abierta e intensa para que exista una interacción capaz de ofrecer aprendizaje y desarrollo.

Cada organización debería unir a sus diversos líderes e integrar sus habilidades de manera estratégica para crear y mantener oportunidades de colaboración democrática y autodirigida. Esto depende básicamente del director ejecutivo y de su fuerza y capacidad para sumar liderazgos.

Nuevos enfoques del liderazgo:

Liderazgo carismático

El liderazgo carismático se refiere a las habilidades personales que generan un efecto profundo y extraordinario entre los seguidores del líder.

Robert House estudió el concepto de carisma cuando analizó a líderes políticos y religiosos que se caracterizaban por tener confianza en sí mismos y de sus subordinados, por las altas expectativas que sus seguidores tenían acerca de ellos, por la visión ideológica y el uso del ejemplo personal. Se llama carisma a la facultad excepcional que permite a una persona diferenciarse de las demás. El carisma se deriva de ciertas características sobresalientes y de cierto magnetismo personal que influye fuertemente en las personas. Los líderes carismáticos como Moisés, Jesús, Gandhi, Napoleón, Getulio Vargas y John F. Kennedy cambiaron el mundo.

Los seguidores de los líderes carismáticos se identifican con éstos y con su misión, muestran extrema lealtad y confianza hacia él, emulan sus valores y comportamientos y su autoestima se deriva de su relación con el líder. En fechas más recientes, algunos líderes de negocios como Bill Gates y Jack Welch se han convertido en héroes, al igual que algunas mujeres que han ascendido a la cima de las grandes empresas multinacionales.

Liderazgo transaccional y liderazgo transformacional

Algunos autores identifican dos tipos de liderazgo político: el transaccional y el transformacional. El liderazgo transaccional implica sólo una relación de intercambio entre líderes y seguidores.

El liderazgo transformacional se basa más en los cambios de valores, creencias y necesidades de sus seguidores. Gran parte de las investigaciones sobre el liderazgo transformacional se basa en el cuestionario de Bass, que ha recibido muchas críticas. Tichy y Devanna identificaron las siguientes características de los líderes transformacionales:

1. Se identifican como agentes de cambio.
2. Son valientes.
3. Creen en las personas.
4. Están motivados por valores personales.
5. Son eternos aprendices.
6. Son hábiles para manejar la complejidad, la ambigüedad y la incertidumbre.
7. Son visionarios.

Algunas investigaciones empíricas apoyan estas características. Estudios de campo muestran que los líderes transformacionales emplean tácticas que producen altos niveles de identificación e interiorización, así como mejor desempeño. Otros estudios muestran que el liderazgo transformacional produjo efectos indirectos en los comportamientos de ciudadanía organizacional de los subordinados, y sus relaciones estuvieron influidas por la percepción de justicia y confianza, extraversión y afabilidad de los cinco grandes rasgos de la personalidad.

ANEXO 3.**CHARLA N°3 FORTALECIENDO LA RESILIENCIA.****SESIÓN 4- FORTALEZA MENTAL “LA RESILIENCIA”**

La resiliencia o entereza es la capacidad para adaptarse a las situaciones adversas con resultados positivos.

El interés sobre la resiliencia en el campo de la Psicología se debe a diversos estudios de corte longitudinal que, a lo largo de varias décadas, ha demostrado que algunos niños y jóvenes que se han enfrentado a circunstancias extremas o traumáticas no desarrollan problemas mentales, drogadicción o conductas criminales cuando llegan a ser adultos. Cada persona tiene un nivel distinto de resiliencia, desde alto hasta bajo.

Identifican la situación: se genera una expectativa de que toda persona optimista pueda superar las dificultades. El optimismo sistemático sólo conduce a continuos choques de situación.

Aciertan sentido: Las personas resilientes deben contar con una misión, visión y valor, esta última con sentido común para ofrecer maneras de interpretar y encauzar los acontecimientos.

Organizan con estrategias: saber hacer el máximo con lo que se tiene a mano. Ver posibilidades donde los demás sólo ven confusión. Ahora bien, la improvisación más efectiva es la que se elabora sobre la base de unas normas y unas rutinas sólidamente fijadas.

ANEXO 4.

TALLER . "CONOZCAMOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN "

SESIÓN 5- CONOZCAMOS SOBRE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

CLIMA ORGANIZACIONAL.

Calidad del ambiente psicológico de una organización. Puede ser positivo y favorable (cuando es receptivo y agradable) o negativo y desfavorable (cuando es frío y desagradable).

Se refiere al ambiente que existe en la organización como consecuencia del estado motivacional de las personas

CULTURA ORGANIZACIONAL. Sistema de creencias y valores compartidos que se desarrolla dentro de una organización o una de sus unidades y guía el comportamiento de sus miembros.

CONCEPTO DE COMUNICACIÓN

En todos los niveles de actividad de una organización, las personas están adquiriendo y difundiendo información constantemente. La comunicación es un elemento clave, porque los administradores no trabajan con cosas, sino con información acerca de ellas. Además, todas las funciones administrativas, como la planeación, la organización, la dirección y el control, sólo pueden funcionar en la práctica mediante la comunicación. Ésta es indispensable para el funcionamiento de la organización. A pesar de todos los avances de la informática y las telecomunicaciones, la comunicación entre las personas todavía deja mucho que desear, porque no depende de la tecnología, sino del esfuerzo de la gente y de aquello que las rodea. Es un proceso que ocurre en el interior de las personas.

La comunicación es el punto en el cual convergen las personas cuando comparten sentimientos, ideas, prácticas y conocimientos. Así, toda comunicación involucra cuando menos a dos personas: la que envía un mensaje y aquella que lo recibe. Una persona sola no puede comunicar nada, porque necesita otra para completar el acto de la comunicación, que implica necesariamente transacciones entre personas.

Funciones de la comunicación

La comunicación es vital e imprescindible para el comportamiento de las organizaciones, los grupos y las personas. En general, la comunicación cumple cuatro funciones básicas en una organización, grupo o persona: control, motivación, expresión de emociones e información:

1. Control: La comunicación tiene un fuerte componente de control en el comportamiento de la organización, los grupos y las personas. Cuando los individuos siguen normas y procedimientos de trabajo, o cuando comunican un problema laboral a su superior inmediato, provocan que la comunicación tenga una función de control.

Deben respetar la jerarquía y las normas formales, y la comunicación sirve para comprobar si esto efectivamente ocurre. La comunicación informal también controla el comportamiento cuando un grupo hostiga a otro o cuando alguien se queja porque una persona produce más o menos que la media del grupo.

2. Motivación: La comunicación propicia la motivación cuando se define lo que debe hacer una persona, se evalúa su desempeño y se le orienta sobre las metas y resultados que debe alcanzar. La definición de los objetivos, la realimentación sobre el avance alcanzado y el refuerzo del comportamiento deseable estimulan la motivación y requieren comunicación.

3. Expresión de emociones: La comunicación en un grupo representa una alternativa para que las personas expresen sus sentimientos de satisfacción o insatisfacción. La comunicación casi siempre es un medio para la expresión emocional de los sentimientos y de satisfacción de ciertas necesidades sociales.

4. Información: La comunicación facilita la toma de decisiones individuales y grupales al transmitir datos que identifican y evalúan cursos de acción alternativos.

Estas cuatro funciones son muy importantes. Las personas y los grupos necesitan algún tipo de control, de estímulo al esfuerzo, medios para expresar emociones y tomar decisiones que contribuyan a un buen desempeño. Toda comunicación en un grupo u organización implica una o varias de las cuatro funciones.

Para que la comunicación en la organización tenga éxito, ésta debe administrar varios aspectos relativos al constante intercambio de significados, por ejemplo:

1. Administrar la atención. Significa incentivar la percepción de las personas para que estén atentas a todo lo que se desarrolla en el escenario de trabajo, mantenerlas conectadas con todo lo que acontece en su entorno. Es el primer paso para que las personas puedan enviar y recibir mejor información y consolidar la situación de la organización o facilitar el cambio de comportamientos.

2. Administrar el significado. Significa prestar atención al lenguaje y a los símbolos que se utilizan, a los estilos para comunicarse y a que las personas comprendan con facilidad, de modo que en todo momento los mensajes que se intercambien en la organización tengan sentido no sólo para quien los emite, sino sobre todo para quien los recibe. Esto tiene que ver con la creación de consonancia y de consistencia dentro de la organización.

3. Administrar la confianza. Significa crear un ambiente de apertura y confianza entre las personas, de modo que haya confianza en la organización y que las personas se comprometan en sus relaciones con los demás y con la organización.

El lenguaje o la simbología que utiliza la organización para construir su universo interno de convivencia y comunicación debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

1. Se debe construir con base en la consonancia y la congruencia, de modo que los mensajes tengan un sentido claro y unívoco para todas las personas.
2. Las personas deben recibirla y entenderla con facilidad. Se debe usar un lenguaje estimulante que incentive la participación y el compromiso por medio del reconocimiento, las oportunidades y la participación.
3. Se debe desarrollar mediante un proceso de comunicación incluyente, no cerrado ni amenazador. Toda comunicación debe ser amigable, abierta y espontánea. Así, los mecanismos de la comunicación interna deben desarrollarse mediante un proceso de comunicación que asegure,

Toda comunicación debe ser amigable, abierta y espontánea. Así, los mecanismos de la comunicación interna deben desarrollarse mediante un proceso de comunicación que asegure:

1. Planteamientos espontáneos que no sean amenazadores.
2. Mensajes que tengan sentido y que las personas puedan entender e interiorizar.
3. Uso de un lenguaje que cuestione, pero que no juzgue ni evalúe.
4. Posturas asertivas pero no agresivas, francas pero no groseras, abiertas y flexibles.

Comunicación eficiente

- * El emisor habla bien.
- * El transmisor funciona bien.
- * El canal no tiene ruido.
- * El canal es el medio más apropiado.
- * El mensaje es claro, objetivo y unívoco.
- * El receptor funciona bien.
- * El destinatario oye bien.
- * No hay ruidos ni interferencias internas o externas.
- * La relación entre el emisor y el destinatario es buena.

Comunicación eficaz

- * El mensaje es claro, objetivo y unívoco.
- * El significado es consonante y congruente.
- * El destinatario comprende el mensaje.
- * La comunicación se completa.
- * El mensaje se vuelve común para las dos partes.
- * El destinatario proporciona realimentación al emisor al indicarle que ha comprendido perfectamente el mensaje enviado.
- * El significado del mensaje es el mismo para el emisor y el destinatario.
- * El mensaje transmitido produce una consecuencia.

Comunicación organizacional. La comunicación es esencial para alcanzar la concordancia y la consistencia en el comportamiento de las personas. La comunicación organizacional es el proceso mediante el cual las personas intercambian información en una organización. Algunas comunicaciones fluyen por la estructura formal y la informal; otras bajan o suben a lo largo de niveles jerárquicos, mientras algunas más se mueven en dirección lateral u horizontal. En la actualidad, la informática ha intensificado la comunicación en todas las direcciones.

La comunicación organizacional, como la interpersonal, no es perfecta, sino que se transforma a lo largo del proceso, lo cual provoca que el destinatario casi siempre reciba un mensaje diferente al enviado originalmente, pues la intención se transforma en el proceso de comunicación. Los canales de comunicación formal son los que fluyen dentro de la cadena de mando o responsabilidad definida por la organización. Existen tres tipos de canales formales: las comunicaciones descendentes, las ascendentes y las horizontales:

1. Las comunicaciones descendentes: son los mensajes enviados de la directiva a los subordinados, es decir, de arriba hacia abajo. Este tipo de comunicación vertical busca crear empatía y un clima de trabajo unificado para buscar soluciones a los problemas de la organización. El administrador puede comunicarse con niveles jerárquicos inferiores por medio de conversaciones, reuniones, mensajes en publicaciones de la organización, correos electrónicos, llamadas telefónicas, memorandos, videos, seminarios, cartas y manuales de políticas y procedimientos. Las comunicaciones descendentes generalmente tratan los siguientes asuntos:

- a) Definición de objetivos y estrategias. La comunicación presenta directrices a los niveles más bajos de la organización.
- b) Instrucciones para el trabajo y racionalidad. Son indicaciones sobre cómo se debe hacer el trabajo y cómo relacionarlo con otras actividades de la organización.
- c) Prácticas y procedimientos. Son mensajes que definen políticas, reglas y reglamentos.
- d) Realimentación sobre el desempeño. Son mensajes que indican la evaluación sobre el desempeño de una persona.
- e) Adoctrinamiento. Son mensajes destinados a motivar a las personas a adoptar los valores culturales de la organización, asumir su misión y visión y a participar en ceremonias especiales.

2. Las comunicaciones ascendentes: son los mensajes que fluyen de los niveles más bajos a los más altos de la jerarquía organizacional. Hay cinco tipos de información ascendente:

- a) Problemas y excepciones. Son mensajes que describen desviaciones o anomalías en el desempeño rutinario y normal, y buscan llamar la atención de la directiva.
- b) Sugerencias para mejorar. Son mensajes con ideas para mejorar los procedimientos relacionados con las tareas para aumentar la calidad y la eficiencia.
- c) Informes de desempeño. Son mensajes que incluyen reportes periódicos que informan a la administración acerca del desempeño de personas o unidades de la organización.
- d) Información contable y financiera. Son mensajes que se refieren a costos, pago de cuentas, volumen de ventas, utilidades proyectadas, rendimiento sobre la inversión y otros asuntos de interés para la administración.

3. Las comunicaciones horizontales: son el intercambio lateral o diagonal de mensajes entre colegas o compañeros. Se puede dar dentro o a lo largo de las unidades de la organización. Su propósito no es sólo informar, sino también solicitar actividades de apoyo y coordinación. Existen tres categorías de comunicación horizontal:

- a) Solución de problemas intradepartamentales. Son los mensajes que intercambian miembros de un mismo departamento sobre el cumplimiento de las tareas.
- b) Coordinación interdepartamental. Son mensajes entre diferentes departamentos para facilitar el cumplimiento de proyectos o tareas comunes.
- c) Asesoría del staff para los departamentos de línea. Son mensajes de especialistas del staff a los administradores de línea para ayudarles en sus actividades.

Cómo mejorar la comunicación organizacional: Los administradores deben tratar de mejorar su comunicación por dos vías: en primer lugar, deben mejorar sus mensajes, o sea, la información que desean transmitir.

En segundo, deben tratar de comprender lo que otras personas intentan comunicar. En suma, deben mejorar su capacidad para codificar y descodificar. No sólo deben enfocarse en ser comprendidos, sino también en comprender a los otros. Existen algunas técnicas que pueden mejorar la eficacia en estos dos puntos:

1. Acompañamiento. Consiste en verificar que el significado del mensaje fue captado debidamente y parte del supuesto de que pudo haber sido mal interpretado por el destinatario. Como el significado está en la mente del destinatario, el emisor debe averiguar si es el mismo que intentó transmitir.

2. Realimentación. Es un elemento muy importante para la buena comunicación bilateral. Implica la apertura de un canal para que el destinatario responda y para que el emisor sepa si el mensaje fue recibido y si produjo la respuesta deseada. En la comunicación frente a frente se puede dar una realimentación directa. No obstante, en la comunicación de la directiva hacia abajo siempre se presentan inexactitudes debido a la falta de oportunidades de realimentación suficiente.

3. Empatía. La forma de comunicación depende mucho de lo que uno sabe acerca del destinatario. La empatía implica que la información debe estar más orientada hacia el destinatario que hacia el emisor y exige que los comunicadores se pongan en el lugar de los destinatarios para darse una idea de cómo será decodificado el mensaje. La empatía es la capacidad de ponernos en el lugar de otra persona y adoptar sus puntos de vista y sus emociones.

4. Repetición. La repetición o redundancia en la comunicación asegura que si un mensaje no fue comprendido, habrá otros que lo transmitirán. Es un método de aprendizaje ampliamente aceptado. Los empleados que son contratados por una empresa o los estudiantes que ingresan a una universidad reciben la misma información básica de diversas maneras.

5. Lenguaje sencillo. El lenguaje complicado ha sido identificado como una de las principales barreras para la buena comunicación. La comunicación eficaz exige la transmisión de conocimientos e información. Si el destinatario no comprende, no hay comunicación. Los administradores deben codificar los mensajes con palabras, nombres y símbolos que tengan significado para el destinatario.

6. Escuchar atentamente. Para mejorar la comunicación, el administrador debe procurar que le entiendan bien, pero también debe entender bien. Esto exige que escuche a las personas, porque las alienta a expresar sus sentimientos, deseos y emociones. Sin embargo, no basta con oír, sino que es necesario escuchar y comprender. Davis planteó los “diez mandamientos del buen oyente”:

CARPETAS ANEXOS II.



ANEXO 5.

SESIÓN: 1

APLICACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL OIT-OMS.

Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

Instrucciones: Lea los siguientes ítems, marque con una "X" según corresponda nunca, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente, siempre.

ITEMS	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	siempre
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.							

El cuestionario validado para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

- 1) Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
- 2) Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- 3) Estilos de dirección y liderazgo.
- 4) Gestión de recursos humanos.
- 5) Nuevas tecnologías.
- 6) Estructura organizacional.
- 7) Clima organizacional.

VARIABLES INVOLUCRADAS

	Núm. ítems	Rango de estrés
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3-21
Tecnología	4, 14, 25	3-21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4-28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-28
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3-21

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.

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.

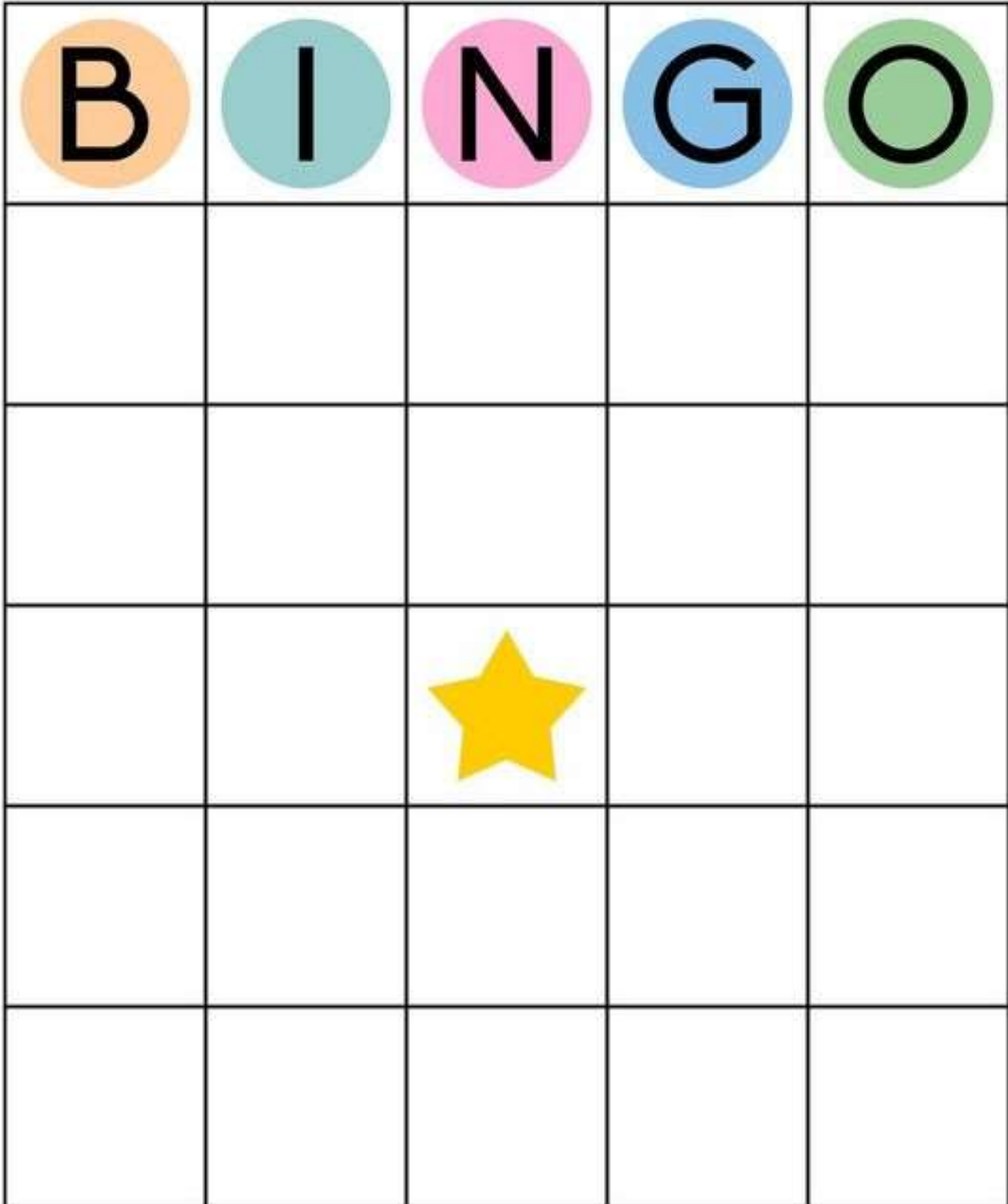
BAREMO

Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

ANEXO 6.

SESIÓN: 1.

DINÁMICA DE PRESENTACIÓN: "CONOCIÉNDONOS A TRAVÉS DEL BINGO".



ANEXO 6.

B I N G O

Es una persona muy organizada _____	Habla tres idiomas _____	Le gustan los museos _____	Es hijo/a único/a _____	Le encanta cocinar _____
Cumple años en invierno _____	Hace deporte después de la escuela _____	Juega videojuegos _____	Conoce a una celebridad _____	Le gusta leer _____
Va a la escuela caminando _____	Piensas que el invierno es la mejor temporada _____	Sabe hablar 3 idiomas _____	cumple años en otoño _____	Le gusta la comida picante _____
No bebe café _____	Toca un instrumento musical _____	Es zurdo _____	Pasó las últimas vacaciones en otro país _____	Cumple años en verano _____
Ha visitado más de 5 países en Europa _____	Tiene un jardín _____	Le gustan las películas románticas _____	Fue al McDonalds esta semana _____	Piensa que el verano es la mejor temporada _____

ANEXO 6.

COMPANEROS

Anota el nombre del compañero que cumple cada afirmación. Cuando tengas todos completos canta "Bingo".

Tiene un perro _____	Es del Real Madrid _____	Cumple años en verano _____	Sabe atarse los cordones _____
Toca un instrumento _____	Le gustan las pelis de miedo _____	Su nombre contiene la E _____	Ha viajado a otro país _____
Vive cerca del colegio _____	Quiere ser profe de mayor _____	Es zurdo _____	Le dan miedo los bichos _____
Le encanta la fruta _____	Tiene más de un hermano _____	Ha ido a un parque acuático _____	Le gusta bailar _____
Practica algún deporte _____	Lee muchos libros _____	Se ha bañado en la playa _____	Ha ido a un campamento de verano _____

ANEXO 7.

SESIÓN: 6

TÉCNICA- FODA.



FORTALEZAS

Identificar las características en las que te destacas, eso te ayudará a alcanzar tus objetivos y concretar tus planes:

- ¿En qué eres bueno?
- ¿Tienes experiencia y conocimiento?
- ¿Tienes los recursos necesarios?
- ¿Cuáles son tus competencias y habilidades.



OPORTUNIDADES

Determina los elementos externos que podrían significar una ventaja o beneficio:

- ¿En que industria/área te sería más fácil insertarte?
- ¿Qué tipo de industria o compañía son las que buscan tu perfil?
- ¿Cómo podrías potenciar tu perfil profesional?



DEBILIDADES

Identificar oportunidades de mejora considerando el aspecto personal o profesional:

- ¿Qué tareas o responsabilidades no te agrada asumir?
- ¿En qué puedes mejorar?
- Si tienes problemas para identificarlas, puedes preguntarle a tus compañeros o familiares cercanos.



AMENAZAS

Detecta situaciones o acontecimientos que pongan en peligro tus objetivos:

- ¿Qué hace a otros candidatos mejores que tú?
- ¿Cuáles son los obstáculos que pueden impedir realizar ese trabajo?

ANEXO 7.



ANEXO 8.



CARPETA ANEXOS III.



ANEXO 9.

SESIÓN: 3.

CHARLA. "LIDERAZGO DE SERVICIO."



Pilares del
liderazgo.



Liderazgo en
Las organizaciones

ANEXO 10.

SESIÓN: 4

CHARLA: FORTALEZA MENTAL "LA RESILIENCIA"



¿Qué es la resiliencia y
cómo desarrollarla?



¿Qué es
resiliencia?

ANEXO 11.

SESIÓN: 6.

CHARLA 4 - DESEMPEÑO LABORAL: CLAVE PARA EL ÉXITO ORGANIZACIONAL



La estructura organizacional.



las actitudes y la satisfacción en el trabajo.



Tipos de estructuras organizacionales.



Motiva al personal de tu empresa

ANEXO 12.

SESIÓN: 7.

CHARLA 5. “IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁMBITO LABORAL”



¿Qué es Inteligencia Emocional?



La Inteligencia Emocional en el trabajo.



Inteligencia Emocional en el Contexto Laboral.



Ejemplo- Inteligencia Emocional

ANEXO 13.

**SESIÓN: 8.
CHARLA 6. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**



Conflictos en el trabajo.



Conflictos: ¿Cómo resolverlos?

ANEXO 14.

**SESIÓN: 9 - AUTOCUIDADO
CHARLA 7- TRABAJEMOS AUTOCUIDADO.**



¿Qué es el autocuidado y por qué es importante?



Los 7 pilares del Autocuidado

ANEXO 15.

**SESIÓN: 10-EVITANDO LA SOBRECARGA LABORAL
CHARLA 8 - TRABAJO EN EQUIPO ES MÁS FÁCIL.**



¿cómo trabajar en
equipo?



Confianza y
Compromiso

BIBLIOGRAFIA PROGRAMA.

1. Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (2ª ed.). McGraw-Hill.

2. Factorial. (n.d.). *Autocuidado y salud mental en el trabajo*.

<https://factorialhr.co/blog/autocuidado-salud-mental/>

3. Organización Internacional del Trabajo. (2018). *Guía sobre el estrés laboral*.

<https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>

4. Organización Internacional del Trabajo. (2013). *Stress prevention at work checkpoints: Practical improvements for stress prevention in the workplace*.

https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_251057.pdf

5. Psicología y Mente. (n.d.). *Técnicas cognitivo-conductuales en la psicoterapia*.

<https://psicologiaymente.com/clinica/tecnicas-cognitivo-conductuales>

6. Psicología y Mente. (n.d.). *Técnicas de gestión emocional para controlar el estrés*. <https://psicologiaymente.com/clinica/tecnicas-gestional-emocional-controlar-estres>

7. Psicología y Mente. (n.d.). *Importancia de la cultura del autocuidado en el trabajo*. https://psicologiaymente.com/organizaciones/importancia-de-cultura-del-autocuidado-en-trabajo#google_vignette

8. Secretaría de Salud de El Salvador. (2017). *Manejo adecuado del estrés laboral*.
https://w5.salud.gob.sv/archivos/pdf/seguridad_ocupacional_2017_presentaciones/presentacion21092017/MANEJO-ADECUADO-DEL-ESTRES-LABORAL.pdf
9. Unicef. (n.d.). *Manual de autocuidado*.
<https://www.unicef.org/elsalvador/media/5036/file/Manual%20de%20Autocuidado.pdf>
10. Vázquez González, A. (2011). *El estrés laboral y su relación con el entorno organizacional*. *Cadernos de Comunicação*, 43, 119-136.
<https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/10703/CC%2043%20art%2012.pdf?sequence=1>
11. Ministerio de Salud de El Salvador. (2022). *Manual para el autocuidado de la salud mental en el ámbito laboral*.

13.MATERIAL DE TRABAJO.

Material de Trabajo contiene todos los recursos necesarios para el desarrollo efectivo de cada sesión del programa de prevención y manejo del estrés laboral. Estos materiales han sido seleccionados cuidadosamente para facilitar la implementación de las dinámicas, técnicas y ejercicios propuestos en cada sesión, garantizando una participación activa y significativa de los participantes. Cada herramienta tiene un propósito específico dentro de las actividades programadas, contribuyendo tanto al aprendizaje de los conceptos como a la práctica de las habilidades que se trabajarán durante el taller.

Es fundamental que el equipo encargado de ejecutar el programa tenga a su disposición cada uno de los materiales descritos para asegurar el éxito de las actividades. Desde tarjetas de bingo hasta proyectores y cronómetros, todos los elementos son parte integral de las dinámicas grupales y los ejercicios de relajación, liderazgo y resiliencia. Al contar con estos recursos, se busca crear un entorno interactivo y colaborativo, donde los participantes puedan experimentar, reflexionar y aplicar los conceptos clave del programa

13.1. MATERIAL.

Sesión 1:

- Tarjetas de bingo en blanco.
- Bolígrafos o marcadores.
- (Opcional) Pequeños premios para los ganadores.
- Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

Sesión 2:

- Proyector.
- Computadora.
- Cronómetro.
- Sillón, o silla común.

Sesión 3:

- Proyector.
- Lápices.

- Hojas de papel.
- Marcadores.
- Computadora.
- Cronómetro.

Sesión 4:

- Proyector.
- Cronómetro.
- Sillón, silla común, diván o alfombra.
- Computadora.

Sesión 5:

- Proyector.
- Lápices.
- Hojas de papel.
- Marcadores.
- Computadora.
- Cronómetro.

Sesión 6:

- Proyector.
- Computadora.
- Hojas de colores.
- Hojas de papel bond.
- Cronómetro.

Sesión 7:

- Proyector.
- Cronómetro.
- Sillón o silla común.
- Computadora.

Sesión 8:

- Proyector.
- Cronómetro.
- Sillón, silla común, diván o alfombra.
- Computadora.

Sesión 9:

- Proyector.
- Computadora.
- Memoria USB.
- Hojas de colores.
- Plumones.
- Bocina para sonidos relajantes.
- Almohadillas de meditación, cojines o sillas cómodas para los participantes.

Sesión 10:

- Proyector.
- Computadora.
- Bocinas.
- Asientos y cojines.

Sesión 11:

- Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.
- Bolígrafos.

BIBLIOGRAFÍA DEL MANUAL.

Gillihan, S. J. (2023). Reentrena tu cerebro: Terapia cognitivo-conductual , Althea Press.

Rego, S. y Fader, S. (2023). El libro de ejercicios de TCC para la salud mental: ejercicios basados en evidencia. New Harbinger Publications.

.House, R., Kalisch, D. y Maidman, J. (2023). El futuro de la terapia cognitivo-conductual. Routledge.

.House, R., Kalisch, D. y Maidman, J. (2023). Psicología humanista: tendencias actuales y perspectivas futuras. Routledge.

.Rogers, A. (2023). Carl Rogers: Ausencia y presencia en el panorama terapéutico contemporáneo. Sage Publications.

.Hawkins, P. (2023). La revolución necesaria en la psicología humanista. HarperCollins.

Chiavenato, I. (2017). Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones (2ª ed.). McGraw-Hill.

Secretaría de Salud de El Salvador. (2017). *Manejo adecuado del estrés laboral*.

https://w5.salud.gob.sv/archivos/pdf/seguridad_ocupacional_2017_presentaciones/presentacion21092017/MANEJO-ADECUADO-DEL-ESTRES-LABORAL.pdf

Unicef. (n.d.). *Manual de autocuidado*.

<https://www.unicef.org/elsalvador/media/5036/file/Manual%20de%20Autocuidado.pdf>

Vázquez González, A. (2011). *El estrés laboral y su relación con el entorno*

organizacional. Cadernos de Comunicação, 43, 119-136.

<https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/10703/CC%2043%20art%2012.pdf?sequence=1>

Ministerio de Salud de El Salvador. (2022). *Manual para el autocuidado de la salud mental en el ámbito laboral*.



**ANEXOS
MANUAL.**

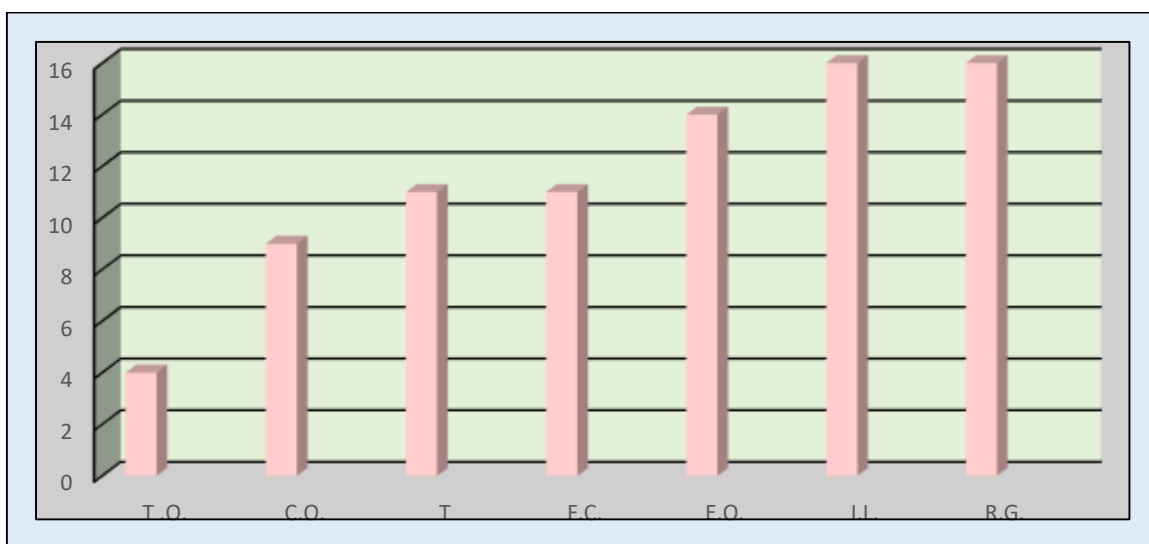
ANEXO 1. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.

Cuadro de resultados del sujeto “Perdomo”.

A continuación, se presenta el cuadro de resultados obtenidos del sujeto Perdomo, donde se pueden observar los puntajes totales de la sumatoria de cada uno de los ítems correspondiente a cada una de las subescalas que evalúa el cuestionario. Seguidamente se sumaron los resultados de cada una de las subescalas para obtener el total global.

Estresores laborales	Características	Total
Territorio Organizacional	Diseño del espacio, Accesibilidad, distribución de recursos, Privacidad vs. Colaboración	4
Clima Organizacional	Ambiente emocional, Comunicación, Cultura de la organización, Participación y empoderamiento, Reconocimiento y recompensas	9
Tecnología	Adaptabilidad, Facilidad de uso, Integración, Seguridad, Eficiencia	11
Falta de cohesión	Comunicación deficiente, Desconfianza, Baja participación, Conflictos interpersonales, Falta de objetivos comunes.	11
Estructura Organizacional	Jerarquía, Departamentalización, Centralización vs. Descentralización, Formalización, Flexibilidad	14
Influencia del líder	Estilo de liderazgo, Visión y dirección, Empatía y apoyo, Toma de decisiones, Desarrollo de equipos.	16
Respaldo del grupo	Solidaridad, Cooperación, Confianza, Comunicación abierta, Reconocimiento	16
Total Global		81

GRAFICA DE RESULT ADOS.



Descripción: se graficó desde el inferior a superior siendo territorio organizacional el factor estresante con una puntuación de 4, mientras clima organizacional fue el segundo en obtener una puntuación baja de 9, tecnología y falta de cohesión obteniendo una puntuación de 11 cada una, observándose una preocupación media, mientras que influencia del líder y Respaldo del grupo son con la puntuación alta de 16 cada una, reflejando los factores estresores que le afectan a sujeto “Perdomo”.

Interpretación: Perdomo obtuvo un puntaje de 81, equivalente a un nivel de estrés bajo, en el cual sus factores estresores con puntuación alta sería respaldo de grupo que se refiere al apoyo y la solidaridad que los empleados reciben de sus compañeros y de la organización en general. Este apoyo puede ser emocional, instrumental o informativo, el segundo con puntuación alta es influencia de líder que se refiere al impacto que tiene el estilo de liderazgo en el comportamiento, motivación y desempeño de los empleados dentro de una organización, siendo estos dos los que perturban a Perdomo mientras que territorio organizacional el cual se refiere a la distribución y uso del espacio físico dentro de una organización, incluyendo oficinas, salas de reuniones, áreas comunes y cualquier otro espacio que se utiliza para llevar a cabo las actividades laborales. no influye como factor estresor ya que su puntuación es mínima, los agentes estresores reflejan un puntaje bajo, afectando levemente la productividad laboral.

Calificación.

Basándonos en el total y respuestas obtenidas se califica y se evalúa la situación de estrés que vive sujeto Perdomo. Calificando con la tabla del instrumento.

Perdomo obtuvo un total global de 81 ubicándonos en un puntaje de Bajo nivel de estrés, es aquel que impulsa a tomar acción y enfrentar un desafío. El eustrés puede ayudar a concentrarse y a realizar un rendimiento eficaz dentro de la empresa llevando a las personas a esforzarse para realizar su trabajo. Este tipo de estrés motiva a las personas a trabajar, anima a perseguir los objetivos. También mencionar que este estrés activa los mismos mecanismos de respuesta que ante el estrés negativo, pero de una manera adecuada y proporcional a lo que la situación demanda.

CUADRO DE RESULTADOS.

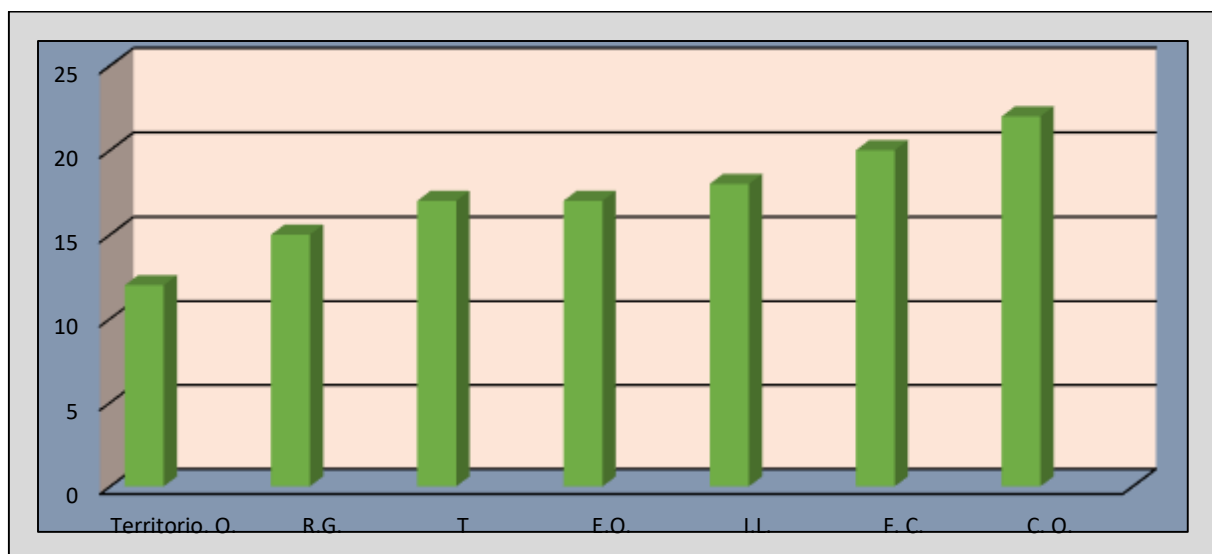
Sujeto “Sandoval”

A continuación, se presenta el cuadro de resultados obtenidos del sujeto Sandoval, donde se pueden observar los puntajes totales de la sumatoria de cada uno de los ítems correspondiente a cada una de las subescalas que evalúa el cuestionario. Seguidamente se sumaron los resultados de cada una de las subescalas para obtener el total global.

Estresores laborales	Características	Total
Territorio Organizacional	Diseño del espacio, Accesibilidad, distribución de recursos, Privacidad vs. Colaboración	12
Respaldo del grupo	Solidaridad, Cooperación, Confianza, Comunicación abierta, Reconocimiento	15
Tecnología	Adaptabilidad, Facilidad de uso, Integración, Seguridad, Eficiencia	17
Estructura Organizacional	Jerarquía, Departamentalización, Centralización vs. Descentralización, Formalización, Flexibilidad	17
Influencia del líder	Estilo de liderazgo, Visión y dirección, Empatía y apoyo, Toma de decisiones, Desarrollo de equipos.	18
Falta de cohesión	Comunicación deficiente, Desconfianza, Baja participación, Conflictos interpersonales, Falta de objetivos comunes.	20
Clima Organizacional	Ambiente emocional, Comunicación, Cultura de la organización, Participación y empoderamiento, Reconocimiento y recompensas	22
Total Global		121

GRAFICA DE RESULTADOS.

Sujeto - “Sandoval”



Descripción: se graficó desde el Inferior a superior siendo territorio organizacional el factor estresante con una puntuación de 12, mientras respaldo del grupo fue el segundo en obtener una puntuación baja de 15, tecnología y Estructura organizacional obteniendo una puntuación de 17 cada una, observándose una preocupación media, mientras que influencia del líder obtuvo 18 , falta de cohesión con puntuación alta de 20, clima organizacional obtuvo el puntaje más alto de 22 reflejando los factores estresores que le afectan a sujeto “Sandoval”.

Interpretación: Sandoval obtuvo un puntaje de 121, obteniendo un nivel de estrés latente, en el cual sus factores estresores con puntuación alta sería clima organizacional que es la percepción que los empleados tienen sobre el ambiente laboral y la cultura de la organización. Refleja la calidad de las interacciones entre los empleados y la organización, así como los valores y normas predominantes y falta de cohesión, que se refiere a la ausencia de unidad, integración y sentido de pertenencia entre los miembros de un equipo u organización. siendo estos dos los que perturban a Sandoval, mientras que territorio organizacional el cual se refiere a la distribución y uso del espacio físico dentro de una organización, incluyendo oficinas, salas de reuniones, áreas comunes y cualquier otro espacio que se utiliza para llevar a cabo las actividades laborales. No influye como factor estresor ya que su puntuación es mínima, los agentes estresores han provocado una alteración significativa que se ve reflejada en su total ya que este es el puntaje que está en un nivel alarmante según el cuestionario, afectando su rendimiento, desempeño y productividad laboral.

Calificación.

Basándonos en el total y respuestas obtenidas se califica y se evalúa la situación de estrés que vive sujeto Sandoval. Calificando con la tabla del instrumento.

Sandoval obtuvo un total global de 121 ubicándonos en un puntaje alcanzado de estrés latente, un nivel de estrés de riesgo ya que el estrés ocupacional. Este tipo de estrés es un agotamiento del sistema nervioso, con tendencia a cronificarse, que produce un desgaste que da origen a síntomas como tristeza, cansancio y fatiga.

CUADRO DE RESULTADOS.

Sujeto - "Ponce"

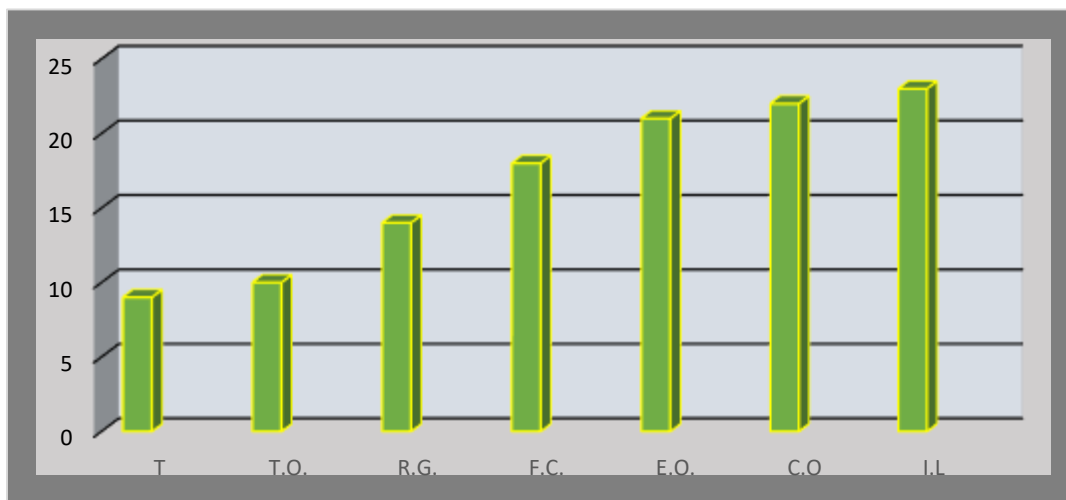
A continuación, se presenta el cuadro de resultados obtenidos del sujeto Ponce, donde se pueden observar los puntajes totales de la sumatoria de cada uno de los ítems correspondiente a cada una de las subescalas que evalúa el cuestionario. Seguidamente se sumaron los

Estresores laborales	Características	Total
Tecnología	Adaptabilidad, Facilidad de uso, Integración, Seguridad, Eficiencia	9
Territorio Organizacional	Diseño del espacio, Accesibilidad, distribución de recursos, Privacidad vs. Colaboración	10
Respaldo del grupo	Solidaridad, Cooperación, Confianza, Comunicación abierta, Reconocimiento	14
Estructura Organizacional	Jerarquía, Departamentalización, Centralización vs. Descentralización, Formalización, Flexibilidad	18
Falta de cohesión	Comunicación deficiente, Desconfianza, Baja participación, Conflictos interpersonales, Falta de objetivos comunes.	21
Clima Organizacional	Ambiente emocional, Comunicación, Cultura de la organización, Participación y empoderamiento, Reconocimiento y recompensas	22
Influencia del líder	Estilo de liderazgo, Visión y dirección, Empatía y apoyo, Toma de decisiones, Desarrollo de equipos.	24
Total Global		118

resultados de cada una de las subescalas para obtener el total global.

GRAFICA DE RESULTADOS.

Sujeto - "Ponce"



Descripción: se graficó desde el Inferior a superior siendo territorio organizacional y tecnología las que cuentan con puntuación baja de 9 y 10, respaldo del grupo obtuvo una puntuación de 14, mientras que falta de cohesión obtuvo un puntaje medio de 18, estructura organizacional con 21 y clima organizacional de 22 siendo la segunda puntuación alta, influencia del líder siendo la puntuación más alta de 23 reflejando los factores estresores que le afectan a sujeto “Ponce”.

Interpretación: Ponce obtuvo un puntaje de 118, obteniendo un nivel de estrés latente, en el cual sus factores estresores con puntuación alta sería influencia de líder que se refiere al impacto que tiene el estilo de liderazgo en el comportamiento, motivación y desempeño de los empleados dentro de una organización y clima organizacional que es la percepción que los empleados tienen sobre el ambiente laboral y la cultura de la organización. Refleja la calidad de las interacciones entre los empleados y la organización, así como los valores y normas predominantes, siendo estos dos los que perturban a Ponce, mientras que tecnología el cual se refiere a las herramientas y sistemas que se utilizan para facilitar y mejorar los procesos de trabajo, la comunicación y la gestión de la información. No influye como factor estresor ya que su puntuación es mínima, los agentes estresores han provocado una alteración significativa que se ve reflejada en su total ya que este es el puntaje que está en un nivel alarmante según el cuestionario, afectando su rendimiento, desempeño y productividad laboral.

Calificación.

Basándonos en el total y respuestas obtenidas se califica y se evalúa la situación de estrés que vive sujeto Ponce. Calificando con la tabla del instrumento.

Sandoval obtuvo un total global de 118 ubicándonos en un puntaje alcanzado de estrés latente, un nivel de estrés de riesgo ya que el estrés ocupacional. Este tipo de estrés es un agotamiento del sistema nervioso, con tendencia a cronificarse, que produce un desgaste que da origen a síntomas como tristeza, cansancio y fatiga.

CUADRO DE RESULTADOS.

Sujeto - “Portillo”

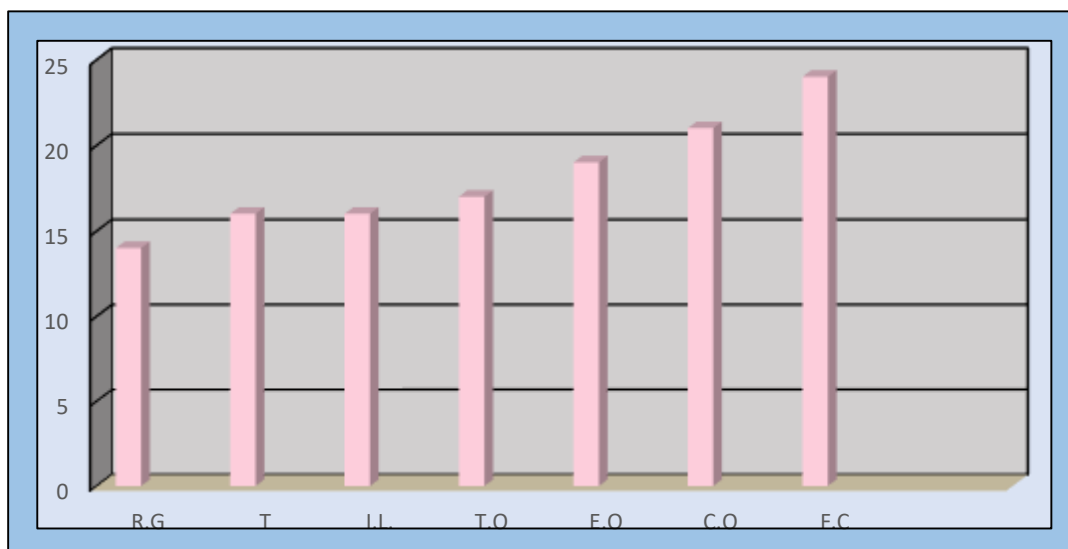
A continuación, se presenta el cuadro de resultados obtenidos del sujeto Portillo, donde se pueden observar los puntajes totales de la sumatoria de cada uno de los ítems correspondiente a cada una de las subescalas que evalúa el cuestionario. Seguidamente se sumaron los

Estresores laborales	Características	Total
Respaldo del grupo	Solidaridad, Cooperación, Confianza, Comunicación abierta, Reconocimiento	14
Tecnología	Adaptabilidad, Facilidad de uso, Integración, Seguridad, Eficiencia	16
Influencia del líder	Estilo de liderazgo, Visión y dirección, Empatía y apoyo, Toma de decisiones, Desarrollo de equipos.	16
Territorio Organizacional	Diseño del espacio, Accesibilidad, distribución de recursos, Privacidad vs. Colaboración	17
Estructura Organizacional	Jerarquía, Departamentalización, Centralización vs. Descentralización, Formalización, Flexibilidad	19
Clima Organizacional	Ambiente emocional, Comunicación, Cultura de la organización, Participación y empoderamiento, Reconocimiento y recompensas	21
Falta de cohesión	Comunicación deficiente, Desconfianza, Baja participación, Conflictos interpersonales, Falta de objetivos comunes.	24
Total Global		127

resultados de cada una de las subescalas para obtener el total global.

GRAFICA DE RESULTADOS.

Sujeto - “Portillo”



Descripción: se graficó desde el Inferior a superior siendo respaldo del grupo con un puntaje de 14 siendo el menor, tecnología e influencia del líder obteniendo un total de 16 , mientras territorio organizacional obteniendo 17 mostrando una preocupación mediana en estas áreas, mientras que estructura organizacional de 19 y Clima Organizacional de 21 siendo dos áreas que muestran preocupación alta, para el sujeto la falta de cohesión simboliza un 24 el valor mayor de todos, reflejando los factores estresores que le afectan a sujeto “Portillo”.

Interpretación: Portillo obtuvo un puntaje de 127, obteniendo un nivel de estrés latente, en el cual sus factores estresores con puntuación alta seria falta de cohesión, que se refiere a la ausencia de unidad, integración y sentido de pertenencia entre los miembros de un equipo u organización. y clima organizacional que es la percepción que los empleados tienen sobre el ambiente laboral y la cultura de la organización. Refleja la calidad de las interacciones entre los empleados y la organización, así como los valores y normas predominantes, siendo estos dos los que perturban a Portillo, mientras que respaldo de grupo que se refiere al apoyo y la solidaridad que los empleados reciben de sus compañeros y de la organización en general. Este apoyo puede ser emocional, instrumental o informativo. No influye como factor estresor ya que su puntuación es mínima, los agentes estresores han provocado una alteración significativa que se ve reflejada en su total ya que este es el puntaje que está en un nivel alarmante según el cuestionario, afectando su rendimiento, desempeño y productividad laboral.

Calificación.

Basándonos en el total y respuestas obtenidas se califica y se evalúa la situación de estrés que vive sujeto Portillo. Calificando con la tabla del instrumento.

Portillo obtuvo un total global de ubicándonos en un puntaje alcanzado de estrés latente, un nivel de estrés de riesgo ya que el estrés ocupacional. Este tipo de estrés es un agotamiento del sistema nervioso, con tendencia a cronificarse, que produce un desgaste que da origen a síntomas como tristeza, cansancio y fatiga.

CUADRO DE RESULTADOS.

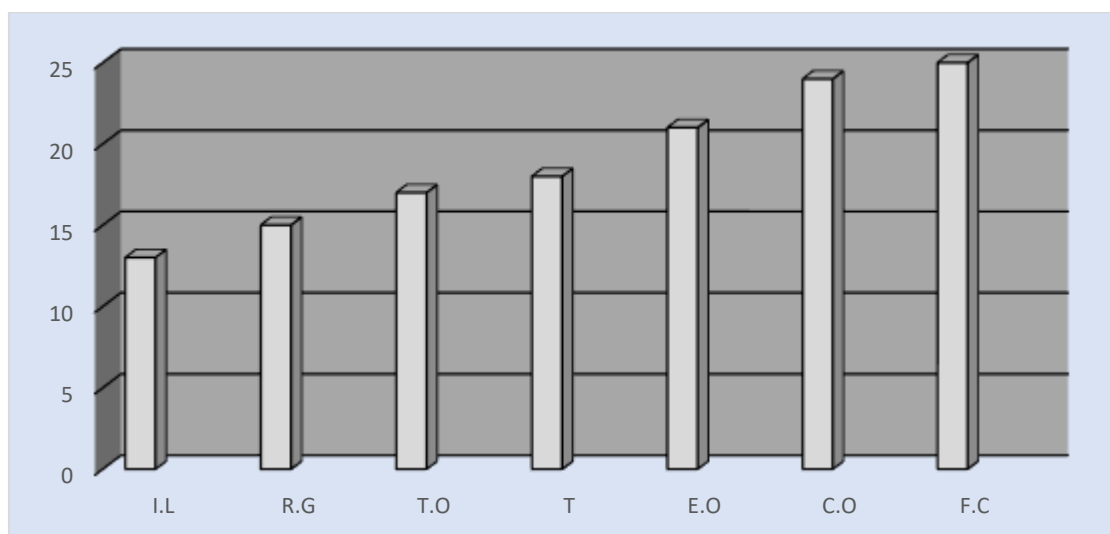
Sujeto - "Turcios"

A continuación, se presenta el cuadro de resultados obtenidos del sujeto Turcios, donde se pueden observar los puntajes totales de la sumatoria de cada uno de los ítems correspondiente a cada una de las subescalas que evalúa el cuestionario. Seguidamente se sumaron los resultados de cada una de las subescalas para obtener el total global.

Estresores laborales	Características	Total
Influencia del líder	Estilo de liderazgo, Visión y dirección, Empatía y apoyo, Toma de decisiones, Desarrollo de equipos.	13
Respaldo del grupo	Solidaridad, Cooperación, Confianza, Comunicación abierta, Reconocimiento	15
Territorio Organizacional	Diseño del espacio, Accesibilidad, distribución de recursos, Privacidad vs. Colaboración	17
Tecnología	Adaptabilidad, Facilidad de uso, Integración, Seguridad, Eficiencia	18
Estructura Organizacional	Jerarquía, Departamentalización, Centralización vs. Descentralización, Formalización, Flexibilidad	21
Clima Organizacional	Ambiente emocional, Comunicación, Cultura de la organización, Participación y empoderamiento, Reconocimiento y recompensas	24
Falta de cohesión	Comunicación deficiente, Desconfianza, Baja participación, Conflictos interpersonales, Falta de objetivos comunes.	25
Total Global		133

GRAFICA DE RESULTADOS.

Sujeto - "Turcios"



Descripción: se graficó desde el Inferior a superior siendo influencia del líder 13 y respaldo del grupo 15 los puntajes menores mientras que Territorio Organizacional 17, Tecnología 18, estructura organizacional obtuvo 21 mostrando una preocupación mediana en estas áreas, mientras que en clima Organizacional obtuvo 24 y falta de cohesión 25 reflejando los factores estresores que le afectan a sujeto “Turcios”

Interpretación: Turcios obtuvo un puntaje de 133, obteniendo un nivel de estrés latente, en el cual sus factores estresores con puntuación alta sería clima organizacional que es la percepción que los empleados tienen sobre el ambiente laboral y la cultura de la organización. Refleja la calidad de las interacciones entre los empleados y la organización, así como los valores y normas predominantes y falta de cohesión, que se refiere a la ausencia de unidad, integración y sentido de pertenencia entre los miembros de un equipo u organización, siendo estos dos los que perturban a Turcios, mientras que influencia de líder que se refiere al impacto que tiene el estilo de liderazgo en el comportamiento, motivación y desempeño de los empleados dentro de una organización y estructura organizacional, es la forma en que se organizan y coordinan las actividades, funciones y responsabilidades dentro de una organización. Define cómo se distribuyen las tareas, quién reporta a quién y cómo se toman las decisiones. No influye como factor estresor ya que su puntuación es mínima, los agentes estresores han provocado una alteración significativa que se ve reflejada en su total ya que este es el puntaje que está en un nivel alarmante según el cuestionario, afectando su rendimiento, desempeño y productividad laboral.

Calificación.

Basándonos en el total y respuestas obtenidas se califica y se evalúa la situación de estrés que vive sujeto Turcios. Calificando con la tabla del instrumento.

Turcios obtuvo un total global de 133 ubicándonos en un puntaje alcanzado de estrés latente, un nivel de estrés de riesgo ya que el estrés ocupacional. Este tipo de estrés es un agotamiento del sistema nervioso, con tendencia a cronificarse, que produce un desgaste que da origen a síntomas como tristeza, cansancio y fatiga.

CUADRO DE RESULTADOS.

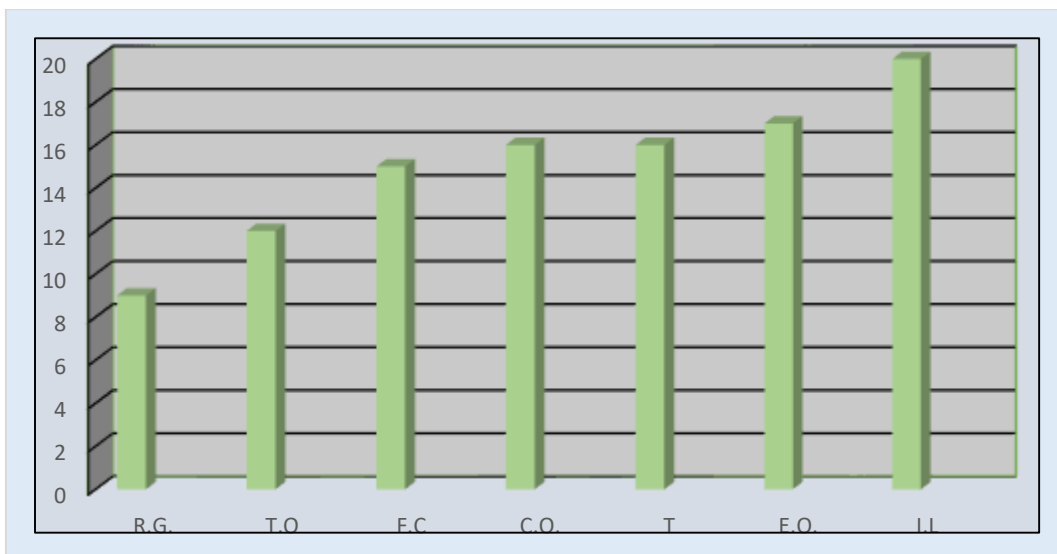
Sujeto - "Alvares"

A continuación, se presenta el cuadro de resultados obtenidos del sujeto Alvares, donde se pueden observar los puntajes totales de la sumatoria de cada uno de los ítems correspondiente a cada una de las subescalas que evalúa el cuestionario. Seguidamente se sumaron los resultados de cada una de las subescalas para obtener el total global.

Estresores laborales	Características	Total
Respaldo del grupo	Solidaridad, Cooperación, Confianza, Comunicación abierta, Reconocimiento	9
Territorio Organizacional	Diseño del espacio, Accesibilidad, distribución de recursos, Privacidad vs. Colaboración	12
Falta de cohesión	Comunicación deficiente, Desconfianza, Baja participación, Conflictos interpersonales, Falta de objetivos comunes.	15
Clima Organizacional	Ambiente emocional, Comunicación, Cultura de la organización, Participación y empoderamiento, Reconocimiento y recompensas	16
Tecnología	Adaptabilidad, Facilidad de uso, Integración, Seguridad, Eficiencia	16
Estructura Organizacional	Jerarquía, Departamentalización, Centralización vs. Descentralización, Formalización, Flexibilidad	17
Influencia del líder	Estilo de liderazgo, Visión y dirección, Empatía y apoyo, Toma de decisiones, Desarrollo de equipos.	20
Total Global		105

GRAFICA DE RESULTADOS.

Sujeto - "Alvares"



Descripción: se graficó y se Calificar desde el Inferior a superior siendo Respaldo del grupo el factor estresante con una puntuación de 9, mientras territorio organizacional fue el segundo en obtener una puntuación baja de 12, falta de cohesión obteniendo una puntuación de 15, clima organizacional obteniendo una puntuación de 16 observándose una preocupación media, mientras que tecnología obteniendo una puntuación de 16, estructura organizacional obteniendo una puntuación de 17 y Respaldo del líder es la puntuación alta de 20, reflejando los factores estresores que le afectan al sujeto “Alvares”

Interpretación: Álvarez obtuvo un puntaje alcanzado de 105, equivalente a un nivel de estrés intermedio, en el cual sus factores estresores con puntuación alta sería influencia del líder que se refiere al impacto que tiene el estilo de liderazgo en el comportamiento, motivación y desempeño de los empleados dentro de una organización y estructura organizacional, es que es la forma en que se organizan y coordinan las actividades, funciones y responsabilidades dentro de una organización. Define cómo se distribuyen las tareas, quién reporta a quién y cómo se toman las decisiones, siendo estos dos los que perturban a Álvarez, mientras que respaldo de grupo, que se refiere al apoyo y la solidaridad que los empleados reciben de sus compañeros y de la organización en general. Este apoyo puede ser emocional, instrumental o informativo. no influye como factor estresor ya que su puntuación es mínima, los agentes estresores han provocado una alteración media que se ve reflejada en su total ya que este puntaje está en un nivel intermedio del cuestionario, afectando la dinámica de socialización y ejecución de sus tareas dentro de la organización o puesto de trabajo.

Calificación.

Basándonos en el total y respuestas obtenidas se califica y se evalúa la situación de estrés que vive sujeto Alvares. Calificando con la tabla del instrumento.

Alvares obtuvo un total global de 105 ubicándonos en un puntaje alcanzado de Nivel intermedio de estrés. El estrés intermedio es un estado en el cual una persona experimenta niveles moderados de estrés. No es tan leve como para ser ignorado, pero tampoco tan intenso como para causar un colapso emocional o físico inmediato. Se caracteriza por una serie de síntomas físicos, emocionales, cognitivos y conductuales que indican un grado significativo de tensión y presión en la vida diaria.

CUADRO DE RESULTADOS.

Sujeto - “Cabrera”

A continuación, se presenta el cuadro de resultados obtenidos del sujeto Cabrera, donde se pueden observar los puntajes totales de la sumatoria de cada uno de los ítems correspondiente a cada una de las subescalas que evalúa el cuestionario. Seguidamente se sumaron los resultados de cada una de las subescalas para obtener el total global.

Estresores laborales	Características	Total
Respaldo del grupo	Solidaridad, Cooperación, Confianza, Comunicación abierta, Reconocimiento	9
Territorio Organizacional	Diseño del espacio, Accesibilidad, distribución de recursos, Privacidad vs. Colaboración	11
Falta de cohesión	Comunicación deficiente, Desconfianza, Baja participación, Conflictos interpersonales, Falta de objetivos comunes.	12
Estructura Organizacional	Jerarquía, Departamentalización, Centralización vs. Descentralización, Formalización, Flexibilidad	15
Clima Organizacional	Ambiente emocional, Comunicación, Cultura de la organización, Participación y empoderamiento, Reconocimiento y recompensas	16
Tecnología	Adaptabilidad, Facilidad de uso, Integración, Seguridad, Eficiencia	17
Influencia del líder	Estilo de liderazgo, Visión y dirección, Empatía y apoyo, Toma de decisiones, Desarrollo de equipos.	17
Total Global		97

GRAFICA DE RESULTADOS.

Sujeto “Cabrera”



Descripción: Se graficó y se Calificó desde el Inferior a superior siendo Respaldo del grupo el factor estresante con una puntuación de 9, mientras territorio organizacional fue el segundo en obtener una puntuación baja de 11, falta de cohesión obteniendo una puntuación de 12, estructura organizacional obteniendo una puntuación de 15 observándose una preocupación media, mientras que tecnología obteniendo una puntuación de 16, clima organizacional e influencia del líder es la puntuación alta de 17, reflejando los factores estresores que le afectan al Sujeto “Cabrera”

Interpretación: Cabrera obtuvo un puntaje de 97, equivalente a un nivel de estrés intermedio, en el cual sus factores estresores con puntuación alta sería tecnología el cual se refiere a las herramientas y sistemas que se utilizan para facilitar y mejorar los procesos de trabajo, la comunicación y la gestión de la información e influencia del líder que se refiere al impacto que tiene el estilo de liderazgo en el comportamiento, motivación y desempeño de los empleados dentro de una organización, siendo estos dos los que perturban a Cabrera, mientras que respaldo de grupo, que se refiere al apoyo y la solidaridad que los empleados reciben de sus compañeros y de la organización en general. Este apoyo puede ser emocional, instrumental o informativo. no influye como factor estresor ya que su puntuación es mínima, los agentes estresores han provocado una alteración media que se ve reflejada en su total ya que este puntaje está en un nivel intermedio del cuestionario, afectando la dinámica de socialización y ejecución de sus tareas dentro de la organización o puesto de trabajo.

Calificación.

Basándonos en el total y respuestas obtenidas se califica y se evalúa la situación de estrés que vive sujeto Cabrera. Calificando con la tabla del instrumento.

Cabrera obtuvo un total global de 97 ubicándonos en un puntaje alcanzado de Nivel intermedio de estrés presentes. El estrés intermedio es un estado en el cual una persona experimenta niveles moderados de estrés. No es tan leve como para ser ignorado, pero tampoco tan intenso como para causar un colapso emocional o físico inmediato. Se caracteriza por una serie de síntomas físicos, emocionales, cognitivos y conductuales que indican un grado significativo de tensión y presión en la vida diaria.

CUADRO DE RESULTADOS.

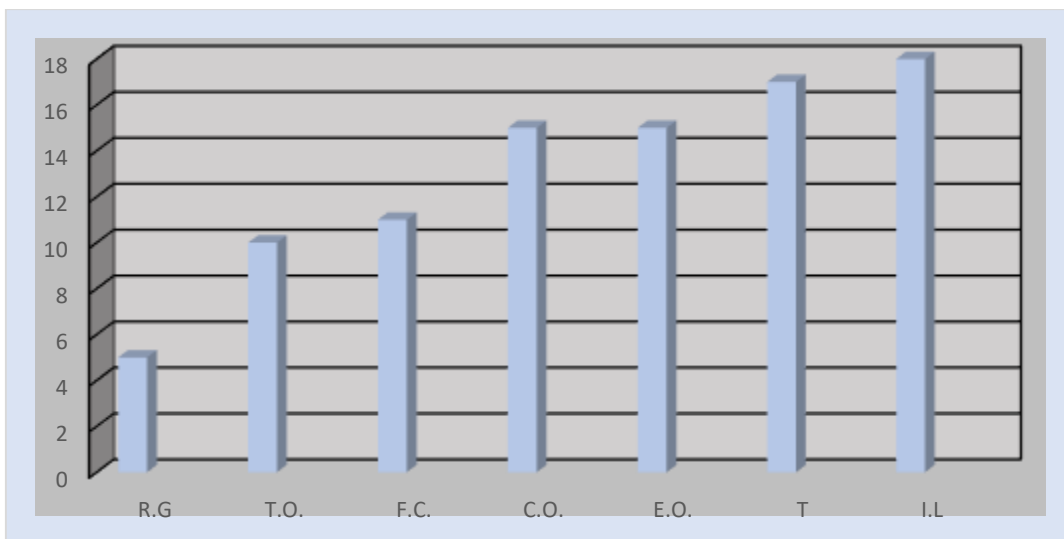
Sujeto "Rivas"

A continuación, se presenta el cuadro de resultados obtenidos del sujeto Rivas, donde se pueden observar los puntajes totales de la sumatoria de cada uno de los ítems correspondiente a cada una de las subescalas que evalúa el cuestionario. Seguidamente se sumaron los resultados de cada una de las subescalas para obtener el total global.

Estresores laborales	Características	Total
Respaldo del grupo	Solidaridad, Cooperación, Confianza, Comunicación abierta, Reconocimiento	7
Territorio Organizacional	Diseño del espacio, Accesibilidad, distribución de recursos, Privacidad vs. Colaboración	10
Falta de cohesión	Comunicación deficiente, Desconfianza, Baja participación, Conflictos interpersonales, Falta de objetivos comunes.	11
Estructura Organizacional	Jerarquía, Departamentalización, Centralización vs. Descentralización, Formalización, Flexibilidad	15
Clima Organizacional	Ambiente emocional, Comunicación, Cultura de la organización, Participación y empoderamiento, Reconocimiento y recompensas	15
Tecnología	Adaptabilidad, Facilidad de uso, Integración, Seguridad, Eficiencia	17
Influencia del líder	Estilo de liderazgo, Visión y dirección, Empatía y apoyo, Toma de decisiones, Desarrollo de equipos.	18
Total Global		93

GRAFICA DE RESULTADOS.

Sujeto "Rivas"



Descripción: se graficó y se Calificar desde el Inferior a superior siendo Respaldo del grupo el factor estresante con una puntuación de 7, mientras territorio organizacional fue el segundo en obtener una puntuación baja de 10, falta de cohesión obteniendo una puntuación de 11, clima organizacional y estructura obteniendo una puntuación de 15 observándose una preocupación media, mientras que tecnología obteniendo una puntuación de 17 e Influencia del líder es la puntuación alta de 18, reflejando los factores estresores que le afectan a - “Rivas”

Interpretación: Rivas obtuvo un puntaje de 93, equivalente a un nivel de estrés intermedio, en el cual sus factores estresores con puntuación alta sería tecnología el cual se refiere a las herramientas y sistemas que se utilizan para facilitar y mejorar los procesos de trabajo, la comunicación y la gestión de la información e influencia del líder que se refiere al impacto que tiene el estilo de liderazgo en el comportamiento, motivación y desempeño de los empleados dentro de una organización, siendo estos dos los que perturban a Rivas, mientras que respaldo de grupo, que se refiere al apoyo y la solidaridad que los empleados reciben de sus compañeros y de la organización en general. Este apoyo puede ser emocional, instrumental o informativo. no influye como factor estresor ya que su puntuación es mínima, los agentes estresores han provocado una alteración media que se ve reflejada en su total ya que este puntaje está en un nivel intermedio del cuestionario, afectando la dinámica de socialización y ejecución de sus tareas dentro de la organización o puesto de trabajo.

Calificación.

Basándonos en el total y respuestas obtenidas se califica y se evalúa la situación de estrés que vive Sujeto “Rivas”. Calificando con la tabla del instrumento.

Rivas obtuvo un total global de 93 ubicándonos en un puntaje alcanzado de Nivel intermedio de estrés presentes. El estrés intermedio es un estado en el cual una persona experimenta niveles moderados de estrés. No es tan leve como para ser ignorado, pero tampoco tan intenso como para causar un colapso emocional o físico inmediato. Se caracteriza por una serie de síntomas físicos, emocionales, cognitivos y conductuales que indican un grado significativo de tensión y presión en la vida diaria.

CUADRO DE RESULTADOS

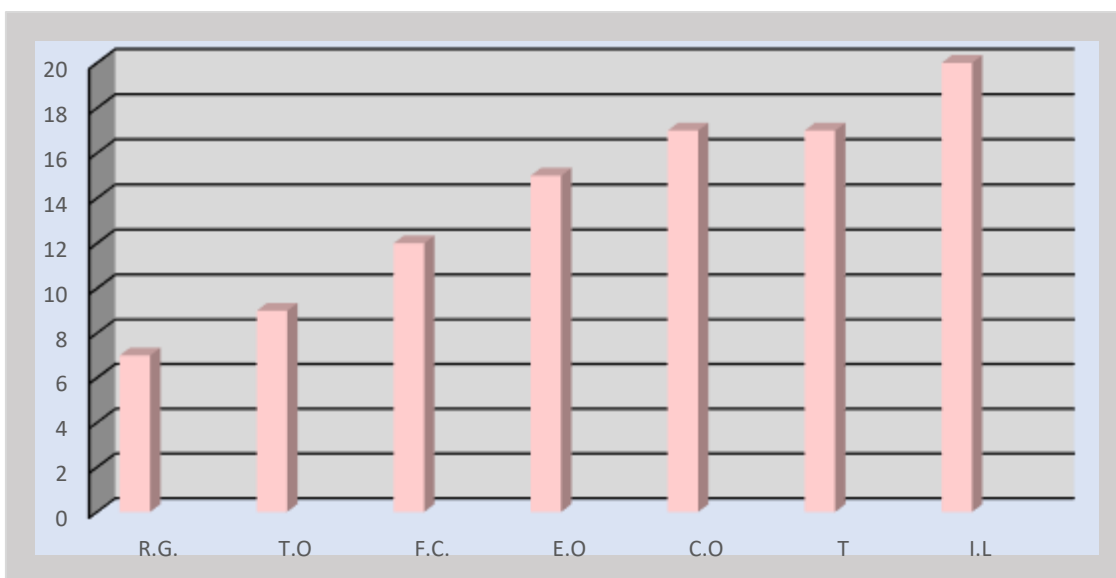
Sujeto - "Larin"

A continuación, se presenta el cuadro de resultados obtenidos del sujeto Larin, donde se pueden observar los puntajes totales de la sumatoria de cada uno de los ítems correspondiente a cada una de las subescalas que evalúa el cuestionario. Seguidamente se sumaron los resultados de cada una de las subescalas para obtener el total global.

Estresores laborales	Características	Total
Respaldo del grupo	Solidaridad, Cooperación, Confianza, Comunicación abierta, Reconocimiento	7
Territorio Organizacional	Diseño del espacio, Accesibilidad, distribución de recursos, Privacidad vs. Colaboración	9
Falta de cohesión	Comunicación deficiente, Desconfianza, Baja participación, Conflictos interpersonales, Falta de objetivos comunes.	12
Estructura Organizacional	Jerarquía, Departamentalización, Centralización vs. Descentralización, Formalización, Flexibilidad	15
Clima Organizacional	Ambiente emocional, Comunicación, Cultura de la organización, Participación y empoderamiento, Reconocimiento y recompensas	17
Tecnología	Adaptabilidad, Facilidad de uso, Integración, Seguridad, Eficiencia	17
Influencia del líder	Estilo de liderazgo, Visión y dirección, Empatía y apoyo, Toma de decisiones, Desarrollo de equipos.	20
Total Global		97

GRAFICA DE RESULTADOS.

Sujeto "Larin"



Descripción: se graficó y se Calificar desde el Inferior a superior siendo Respaldo del grupo el factor estresante con una puntuación de 7, mientras territorio organizacional fue el segundo en obtener una puntuación baja de 9, falta de cohesión obteniendo una puntuación de 12, clima organizacional obteniendo una puntuación de 15 observándose una preocupación media, mientras que tecnología obteniendo una puntuación de 17, estructura organizacional obteniendo una puntuación de 17 y Respaldo del líder es la puntuación alta de 20, reflejando los factores estresores que le afectan a sujeto “Larin”.

Interpretación: Larin obtuvo un puntaje de 97, equivalente a un nivel de estrés intermedio, en el cual sus factores estresores con puntuación alta sería tecnología el cual se refiere a las herramientas y sistemas que se utilizan para facilitar y mejorar los procesos de trabajo, la comunicación y la gestión de la información e influencia del líder que se refiere al impacto que tiene el estilo de liderazgo en el comportamiento, motivación y desempeño de los empleados dentro de una organización, siendo estos dos los que perturban a Larin, mientras que respaldo de grupo, que se refiere al apoyo y la solidaridad que los empleados reciben de sus compañeros y de la organización en general. Este apoyo puede ser emocional, instrumental o informativo. no influye como factor estresor ya que su puntuación es mínima, los agentes estresores han provocado una alteración media que se ve reflejada en su total ya que este puntaje está en un nivel intermedio del cuestionario, afectando la dinámica de socialización y ejecución de sus tareas dentro de la organización o puesto de trabajo.

Calificación.

Basándonos en el total y respuestas obtenidas se califica y se evalúa la situación de estrés que vive sujeto Larin. Calificando con la tabla del instrumento.

Larin obtuvo un total global de 97 ubicándonos en un puntaje alcanzado de Nivel intermedio de estrés presentes. El estrés intermedio es un estado en el cual una persona experimenta niveles moderados de estrés. No es tan leve como para ser ignorado, pero tampoco tan intenso como para causar un colapso emocional o físico inmediato. Se caracteriza por una serie de síntomas físicos, emocionales, cognitivos y conductuales que indican un grado significativo de tensión y presión en la vida diaria.

CUADRO DE RESULTADOS

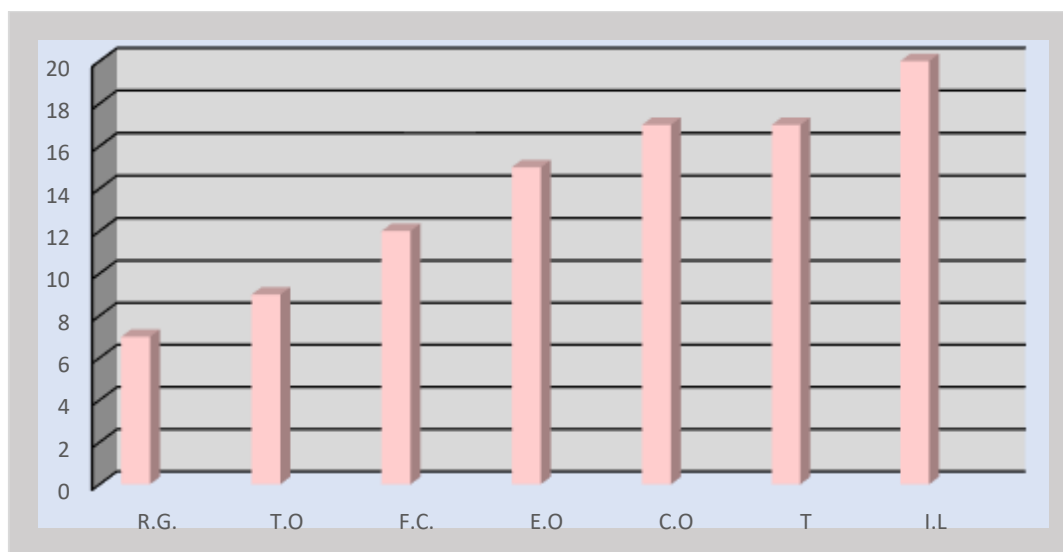
Sujeto - “Lobos”

A continuación, se presenta el cuadro de resultados obtenidos del sujeto Larin, donde se pueden observar los puntajes totales de la sumatoria de cada uno de los ítems correspondiente a cada una de las subescalas que evalúa el cuestionario. Seguidamente se sumaron los resultados de cada una de las subescalas para obtener el total global.

Estresores laborales	Características	Total
Respaldo del grupo	Solidaridad, Cooperación, Confianza, Comunicación abierta, Reconocimiento	7
Territorio Organizacional	Diseño del espacio, Accesibilidad, distribución de recursos, Privacidad vs. Colaboración	9
Falta de cohesión	Comunicación deficiente, Desconfianza, Baja participación, Conflictos interpersonales, Falta de objetivos comunes.	12
Estructura Organizacional	Jerarquía, Departamentalización, Centralización vs. Descentralización, Formalización, Flexibilidad	15
Clima Organizacional	Ambiente emocional, Comunicación, Cultura de la organización, Participación y empoderamiento, Reconocimiento y recompensas	17
Tecnología	Adaptabilidad, Facilidad de uso, Integración, Seguridad, Eficiencia	17
Influencia del líder	Estilo de liderazgo, Visión y dirección, Empatía y apoyo, Toma de decisiones, Desarrollo de equipos.	20
Total Global		97

GRAFICA DE RESULTADOS.

Sujeto “Lobos”



Descripción: se graficó y se Calificar desde el Inferior a superior siendo Respaldo del grupo el factor estresante con una puntuación de 7, mientras territorio organizacional fue el segundo en obtener una puntuación baja de 9, falta de cohesión obteniendo una puntuación de 12, clima organizacional obteniendo una puntuación de 15 observándose una preocupación media, mientras que tecnología obteniendo una puntuación de 17, estructura organizacional obteniendo una puntuación de 17 y Respaldo del líder es la puntuación alta de 20, reflejando los factores estresores que le afectan a sujeto “Lobos”.

Interpretación: Lobos obtuvo un puntaje de 97, equivalente a un nivel de estrés intermedio, en el cual sus factores estresores con puntuación alta sería tecnología el cual se refiere a las herramientas y sistemas que se utilizan para facilitar y mejorar los procesos de trabajo, la comunicación y la gestión de la información e influencia del líder que se refiere al impacto que tiene el estilo de liderazgo en el comportamiento, motivación y desempeño de los empleados dentro de una organización, siendo estos dos los que perturban a Lobos, mientras que respaldo de grupo, que se refiere al apoyo y la solidaridad que los empleados reciben de sus compañeros y de la organización en general. Este apoyo puede ser emocional, instrumental o informativo. no influye como factor estresor ya que su puntuación es mínima, los agentes estresores han provocado una alteración media que se ve reflejada en su total ya que este puntaje está en un nivel intermedio del cuestionario, afectando la dinámica de socialización y ejecución de sus tareas dentro de la organización o puesto de trabajo.

Calificación.

Basándonos en el total y respuestas obtenidas se califica y se evalúa la situación de estrés que vive sujeto Lobos. Calificando con la tabla del instrumento.

Lobos obtuvo un total global de 97 ubicándonos en un puntaje alcanzado de Nivel intermedio de estrés presentes. El estrés intermedio es un estado en el cual una persona experimenta niveles moderados de estrés. No es tan leve como para ser ignorado, pero tampoco tan intenso como para causar un colapso emocional o físico inmediato. Se caracteriza por una serie de síntomas físicos, emocionales, cognitivos y conductuales que indican un grado significativo de tensión y presión en la vida diaria.

CUADRO DE RESULTADOS.

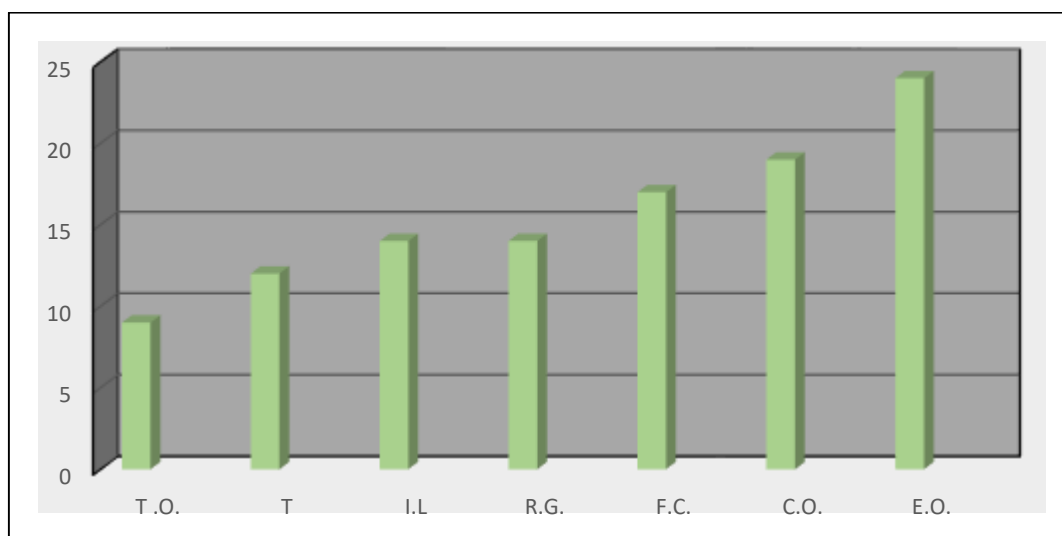
Sujeto “Escobar”

A continuación, se presenta el cuadro de resultados obtenidos del sujeto Escobar, donde se pueden observar los puntajes totales de la sumatoria de cada uno de los ítems correspondiente a cada una de las subescalas que evalúa el cuestionario. Seguidamente se sumaron los resultados de cada una de las subescalas para obtener el total global.

Estresores laborales	Características	Total
Territorio Organizacional	Diseño del espacio, Accesibilidad, distribución de recursos, Privacidad vs. Colaboración.	9
Tecnología	Adaptabilidad, Facilidad de uso, Integración, Seguridad, Eficiencia	12
Influencia del líder	Estilo de liderazgo, Visión y dirección, Empatía y apoyo, Toma de decisiones, Desarrollo de equipos.	14
Respaldo del grupo	Solidaridad, Cooperación, Confianza, Comunicación abierta, Reconocimiento	14
Falta de cohesión	Comunicación deficiente, Desconfianza, Baja participación, Conflictos interpersonales, Falta de objetivos comunes.	17
Clima Organizacional	Ambiente emocional, Comunicación, Cultura de la organización , Participación y empoderamiento, Reconocimiento y recompensas	19
Estructura Organizacional	Jerarquía, Departamentalización, Centralización vs. Descentralización, Formalización, Flexibilidad	24
Total Global		109

GRAFICA DE RESULTADOS.

Sujeto “Escobar”



Descripción: se graficó y se Calificar desde el inferior a superior siendo territorio organizacional estresante con una puntuación de 9, mientras que tecnología fue el segundo en obtener una puntuación baja de 12, Influencia del líder obteniendo una puntuación de 14, respaldo del grupo obteniendo una puntuación de 14 observándose una preocupación media, mientras que falta de cohesión obteniendo una puntuación de 17 Clima Organizacional una puntuación de 19 y Estructura Organizacional es la puntuación alta de 24, reflejando los factores estresores que le afectan a sujeto -“ Escobar”

Interpretación: Sujeto Escobar obtuvo un puntaje alcanzado de 133, equivalente a un nivel de estrés intermedio, en el cual sus factores estresores con puntuación alta sería clima organizacional que es la percepción que los empleados tienen sobre el ambiente laboral y la cultura de la organización. Refleja la calidad de las interacciones entre los empleados y la organización, así como los valores y normas predominantes. Y estructura organizacional, es la forma en que se organizan y coordinan las actividades, funciones y responsabilidades dentro de una organización. Define cómo se distribuyen las tareas, quién reporta a quién y cómo se toman las decisiones. Siendo estos dos los que perturban a Escobar mientras que territorio organizacional el cual se refiere a la distribución y uso del espacio físico dentro de una organización, incluyendo oficinas, salas de reuniones, áreas comunes y cualquier otro espacio que se utiliza para llevar a cabo las actividades laborales. No influye como factor estresor ya que su puntuación es mínima, los agentes estresores han provocado una alteración que se ve reflejada en su total ya que este puntaje está en un nivel intermedio del cuestionario, afectando la dinámica de socialización y ejecución de sus tareas dentro de la organización o puesto de trabajo.

Calificación.

Basándonos en el total y respuestas obtenidas se califica y se evalúa la situación de estrés que vive sujeto “Escobar”. Calificando con la tabla del instrumento.

Escobar obtuvo un total global de 109 ubicándonos en un nivel intermedio de estrés. No es tan leve como para ser ignorado, pero tampoco tan intenso como para causar un colapso emocional o físico inmediato. Se caracteriza por una serie de síntomas físicos, emocionales, cognitivos y conductuales que indican un grado significativo de tensión y presión en la vida diaria.

CUADRO DE RESULTADOS

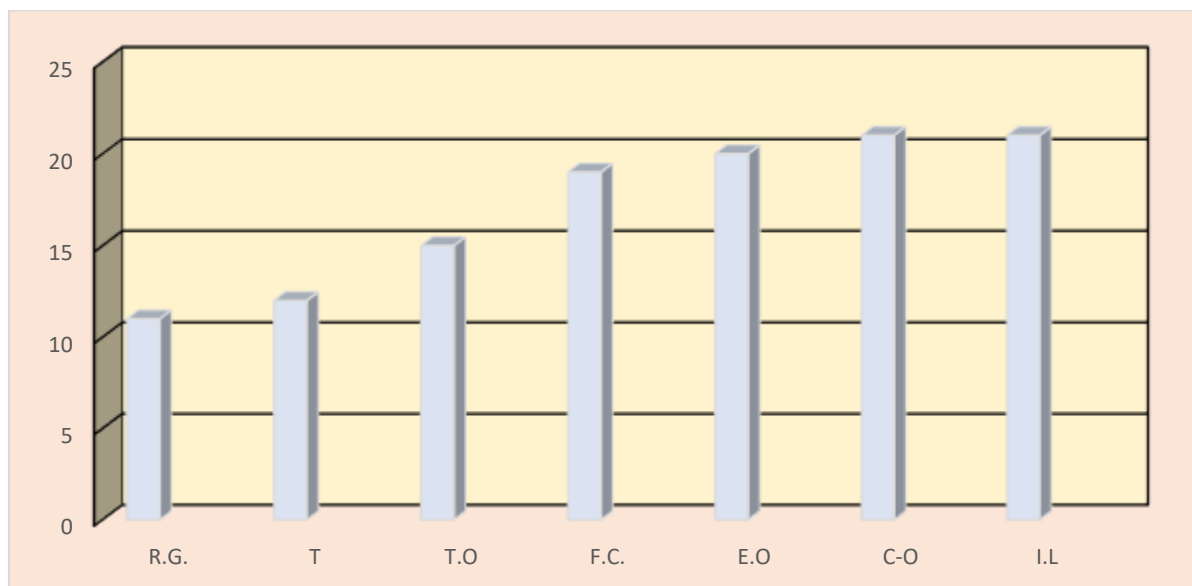
Sujeto “Daisy”

A continuación, se presenta el cuadro de resultados obtenidos del sujeto Daisy, donde se pueden observar los puntajes totales de la sumatoria de cada uno de los ítems correspondiente a cada una de las subescalas que evalúa el cuestionario. Seguidamente se sumaron los resultados de cada una de las subescalas para obtener el total global.

Estresores laborales	Características	Total
Respaldo del grupo	Solidaridad, Cooperación, Confianza, Comunicación abierta, Reconocimiento	11
Territorio Organizacional	Diseño del espacio, Accesibilidad, distribución de recursos, Privacidad vs. Colaboración	12
Tecnología	Adaptabilidad, Facilidad de uso, Integración, Seguridad, Eficiencia	15
Falta de cohesión	Comunicación deficiente, Desconfianza, Baja participación, Conflictos interpersonales, Falta de objetivos comunes.	19
Estructura Organizacional	Jerarquía, Departamentalización, Centralización vs. Descentralización, Formalización, Flexibilidad	20
Clima Organizacional	Ambiente emocional, Comunicación, Cultura de la organización, Participación y empoderamiento, Reconocimiento y recompensas	21
Influencia del líder	Estilo de liderazgo, Visión y dirección, Empatía y apoyo, Toma de decisiones, Desarrollo de equipos.	21
Total Global		119

GRAFICA DE RESULTADOS.

Sujeto “Daisy”



Descripción: se graficó y se Calificar desde el inferior a superior siendo respaldo del grupo con una puntuación de 11, mientras que falta de cohesión fue el segundo en obtener una puntuación baja de 12, territorio Organizacional 15, Tecnología 19, estructura organizacional obteniendo una puntuación de 20, mientras que clima organizacional con un valor de 21 e influencia de un líder obtuvo también una puntuación alta de 21, reflejando los factores estresores que le afectan a sujeto -“Daisy”

Interpretación: Sujeto Daisy obtuvo un puntaje alcanzado de 119, equivalente a un nivel de estrés latente, en el cual sus factores estresores con puntuación alta sería clima organizacional que se refiere a la percepción que los empleados tienen sobre el ambiente laboral y la cultura de la organización. Refleja la calidad de las interacciones entre los empleados y la organización, así como los valores y normas predominantes, e influencia de líder, se refiere al impacto que tiene el estilo de liderazgo en el comportamiento, motivación y desempeño de los empleados dentro de una organización. Siendo estos dos los que perturban a Daisy mientras que respaldo de grupo el cual se refiere al apoyo y la solidaridad que los empleados reciben de sus compañeros y de la organización en general. Este apoyo puede ser emocional, instrumental o informativo, no influye como factor estresor ya que su puntuación es mínima, los agentes estresores han provocado una alteración significativa que se ve reflejada en su total ya que este puntaje está en un nivel alarmante según el cuestionario, afectando su rendimiento, desempeño y productividad laboral.

Calificación.

Basándonos en el total y respuestas obtenidas se califica y se evalúa la situación de estrés que vive sujeto - “Daisy”. Calificando con la tabla del instrumento.

“Daisy“ obtuvo un total global de 119 ubicándonos en un puntaje alcanzado de estrés latente, un nivel de estrés de riesgo ya que el estrés ocupacional. Este tipo de estrés es un agotamiento del sistema nervioso, con tendencia a cronificarse, que produce un desgaste que da origen a síntomas como tristeza, cansancio y fatiga.

CUADRO DE RESULTADOS

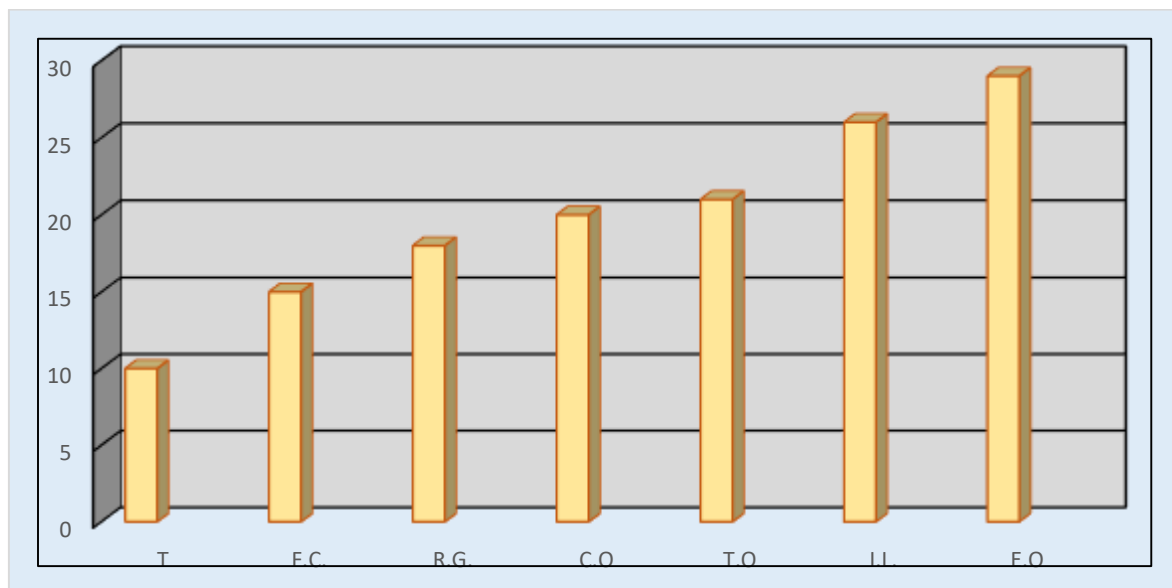
Sujeto “Villegas”

A continuación, se presenta el cuadro de resultados obtenidos del sujeto Villegas, donde se pueden observar los puntajes totales de la sumatoria de cada uno de los ítems correspondiente a cada una de las subescalas que evalúa el cuestionario. Seguidamente se sumaron los resultados de cada una de las subescalas para obtener el total global.

Estresores laborales	Características	Total
Tecnología	Adaptabilidad, Facilidad de uso, Integración, Seguridad, Eficiencia	10
Falta de cohesión	Comunicación deficiente, Desconfianza, Baja participación, Conflictos interpersonales, Falta de objetivos comunes.	15
Respaldo del grupo	Solidaridad, Cooperación, Confianza, Comunicación abierta, Reconocimiento	18
Clima Organizacional	Ambiente emocional, Comunicación, Cultura de la organización, Participación y empoderamiento, Reconocimiento y recompensas	20
Territorio Organizacional	Diseño del espacio, Accesibilidad, distribución de recursos, Privacidad vs. Colaboración	21
Influencia del líder	Estilo de liderazgo, Visión y dirección, Empatía y apoyo, Toma de decisiones, Desarrollo de equipos.	26
Estructura Organizacional	Jerarquía, Departamentalización, Centralización vs. Descentralización, Formalización, Flexibilidad	29
Total Global		139

GRAFICA DE RESULTADOS.

Sujeto “Villegas”



Descripción: se graficó y se Calificar desde el inferior a superior siendo Tecnología con una puntuación de 10, mientras que falta de cohesión fue el segundo en obtener una puntuación baja de 15, respaldo de grupo con 18, clima organizacional 20, territorio organizacional con 21, influencia del líder un valor de 26 cada uno observándose una preocupación media, mientras que estructura organizacional obtuvo una puntuación alta de 29, reflejando los factores estresores que le afectan a sujeto - “Villegas”

Interpretación: Sujeto Villegas obtuvo un puntaje alcanzado de 139, obteniendo un nivel de estrés latente, en el cual sus factores estresores con puntuación alta seria influencia de líder que se refiere al impacto que tiene el estilo de liderazgo en el comportamiento, motivación y desempeño de los empleados dentro de una organización y estructura organizacional, es la forma en que se organizan y coordinan las actividades, funciones y responsabilidades dentro de una organización. Define cómo se distribuyen las tareas, quién reporta a quién y cómo se toman las decisiones, siendo estos dos los que perturban a Villegas mientras que tecnología el cual se refiere a las herramientas y sistemas que se utilizan para facilitar y mejorar los procesos de trabajo, la comunicación y la gestión de la información, no influye como factor estresor ya que su puntuación es mínima, los agentes estresores han provocado una alteración significativa que se ve reflejada en su total ya que este es el puntaje que está en un nivel alarmante según el cuestionario, afectando su rendimiento, desempeño y productividad laboral.

Calificación.

Basándonos en el total y respuestas obtenidas se califica y se evalúa la situación de estrés que vive sujeto - “Villegas”. Calificando con la tabla del instrumento

Villegas obtuvo un total global de 139 ubicándonos en un puntaje alcanzado de estrés latente, un nivel de estrés de riesgo ya que el estrés ocupacional. Este tipo de estrés es un agotamiento del sistema nervioso, con tendencia a cronificarse, que produce un desgaste que da origen a síntomas como tristeza, cansancio y fatiga.

CUADRO DE RESULTADOS.

Sujeto “Paz”

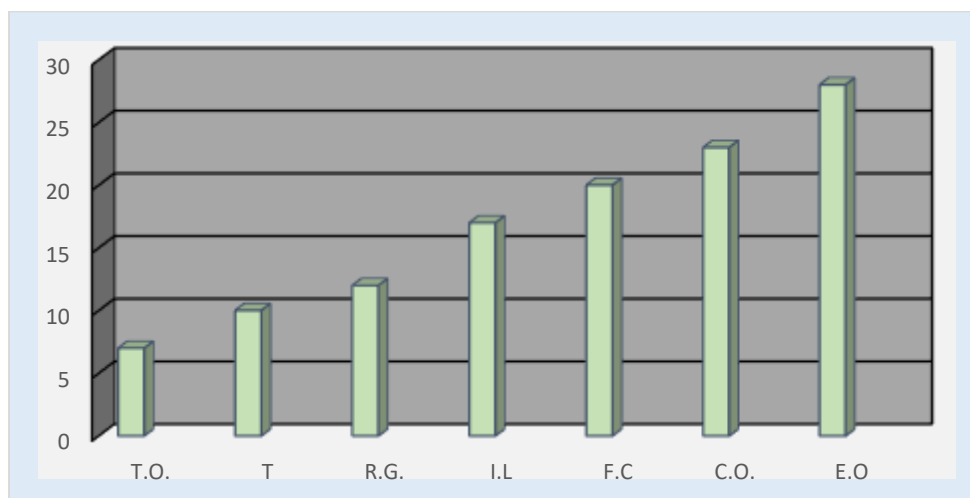
A continuación, se presenta el cuadro de resultados obtenidos del sujeto Paz, donde se pueden observar los puntajes totales de la sumatoria de cada uno de los ítems correspondiente a cada una de las subescalas que evalúa el cuestionario. Seguidamente se sumaron los resultados de

Estresores laborales	Características	Total
Territorio Organizacional	Diseño del espacio, Accesibilidad, distribución de recursos, Privacidad vs. Colaboración	7
Tecnología	Adaptabilidad, Facilidad de uso, Integración, Seguridad, Eficiencia	10
Respaldo del grupo	Solidaridad, Cooperación, Confianza, Comunicación abierta, Reconocimiento	12
Influencia del líder	Estilo de liderazgo, Visión y dirección, Empatía y apoyo, Toma de decisiones, Desarrollo de equipos.	17
Falta de cohesión	Comunicación deficiente, Desconfianza, Baja participación, Conflictos interpersonales, Falta de objetivos comunes.	20
Clima Organizacional	Ambiente emocional, Comunicación, Cultura de la organización, Participación y empoderamiento, Reconocimiento y recompensas	23
Estructura Organizacional	Jerarquía, Departamentalización, Centralización vs. Descentralización, Formalización, Flexibilidad	28
Total Global		117

cada una de las subescalas para obtener el total global.

GRAFICA DE RESULTADOS.

Sujeto “Paz”



Descripción: se graficó y de calificar desde el inferior a superior siendo respaldo del grupo con una puntuación de 7 , mientras que falta de cohesión fue el segundo en obtener una puntuación baja de 10, territorio Organizacional 12, Tecnología obteniendo un valor de 17, estructura organizacional obteniendo una puntuación de 20, clima organizacional un valor de 23 observándose una preocupación media, mientras que influencia de un líder obtuvo una puntuación alta de 28, reflejando los factores estresores que le afectan a sujeto -“ Paz ”.

Interpretación: Sujeto Paz obtuvo un puntaje alcanzado de 117, equivalente a un nivel intermedio de estrés, en el cual sus factores estresores con puntuación alta seria clima organizacional que es la percepción que los empleados tienen sobre el ambiente laboral y la cultura de la organización. Refleja la calidad de las interacciones entre los empleados y la organización, así como los valores y normas predominantes, y estructura organizacional, es que es la forma en que se organizan y coordinan las actividades, funciones y responsabilidades dentro de una organización. Define cómo se distribuyen las tareas, quién reporta a quién y cómo se toman las decisiones, siendo estos dos los que perturban a Paz mientras que territorio organizacional el cual se refiere a la distribución y uso del espacio físico dentro de una organización, incluyendo oficinas, salas de reuniones, áreas comunes y cualquier otro espacio que se utiliza para llevar a cabo las actividades laborales, no influye como factor estresor ya que su puntuación es mínima, los agentes estresores han provocado una alteración significativa que se ve reflejada en su total ya que este es el puntaje que está en un nivel intermedio del cuestionario, afectando su rendimiento, desempeño y productividad laboral.

Calificación.

Basándonos en el total y respuestas obtenidas se califica y se evalúa la situación de estrés que vive sujeto - “Paz”. Calificando con la tabla del instrumento.

Paz obtuvo un total global de 117 ubicándonos en un puntaje alcanzado de Nivel intermedio de estrés latente. Presentando un “estrés intermedio”. El estrés intermedio es un estado en el cual una persona experimenta niveles moderados de estrés. No es tan leve como para ser ignorado, pero tampoco tan intenso como para causar un colapso emocional o físico inmediato. Se caracteriza por una serie de síntomas físicos, emocionales, cognitivos y conductuales que indican un grado significativo de tensión y presión en la vida diaria.

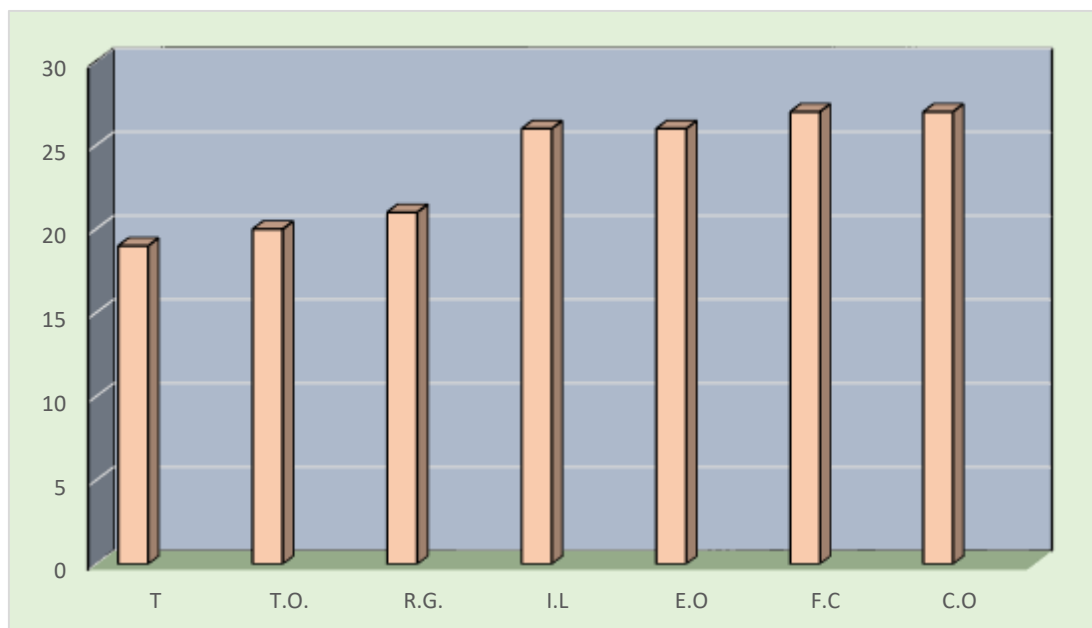
CUADRO DE RESULTADOS.

Sujeto “Claros”

A continuación, se presenta el cuadro de resultados obtenidos del sujeto Claros, donde se pueden observar los puntajes totales de la sumatoria de cada uno de los ítems correspondiente a cada una de las subescalas que evalúa el cuestionario. Seguidamente se sumaron los resultados de cada una de las subescalas para obtener el total global.

Estresores laborales	Características	Total
Tecnología	Adaptabilidad, Facilidad de uso, Integración, Seguridad, Eficiencia	19
Territorio Organizacional	Diseño del espacio, Accesibilidad, distribución de recursos, Privacidad vs. Colaboración	20
Respaldo del grupo	Solidaridad, Cooperación, Confianza, Comunicación abierta, Reconocimiento	21
Influencia del líder	Estilo de liderazgo, Visión y dirección, Empatía y apoyo, Toma de decisiones, Desarrollo de equipos	26
Estructura Organizacional	Jerarquía, Departamentalización, Centralización vs. Descentralización, Formalización, Flexibilidad	26
Falta de cohesión	Comunicación deficiente, Desconfianza, Baja participación, Conflictos interpersonales, Falta de objetivos comunes.	27
Clima Organizacional	Ambiente emocional, Comunicación, Cultura de la organización, Participación y empoderamiento, Reconocimiento y recompensas	27
Total Global		166

GRAFICA DE RESULTADOS. Sujeto “Claros”



Descripción: se graficó y de calificar desde el inferior a superior siendo Tecnología con una puntuación de 20, mientras que territorio organizacional fue el segundo en obtener una puntuación baja de 7, respaldo del grupo obteniendo un valor de 21, influencia del líder y estructura Organizacional obtuvieron un total de 26 cada uno, observándose una preocupación media, mientras que falta de cohesión y clima organizacional tuvieron una puntuación alta de 27 cada una , reflejando los factores estresores que le afectan a sujeto -“ Claros ”.

Interpretación: Sujeto Claros obtuvo un puntaje alcanzado de 166, obteniendo un alto nivel de estrés, en el cual sus factores estresores con puntuación alta sería clima organizacional que es la percepción que los empleados tienen sobre el ambiente laboral y la cultura de la organización. Refleja la calidad de las interacciones entre los empleados y la organización, así como los valores y normas predominantes y falta de cohesión, que se refiere a la ausencia de unidad, integración y sentido de pertenencia entre los miembros de un equipo u organización. siendo estos dos los que perturban a Claros mientras que tecnología el cual se refiere a las herramientas y sistemas que se utilizan para facilitar y mejorar los procesos de trabajo, la comunicación y la gestión de la información. no influye como factor estresor ya que su puntuación es mínima, los agentes estresores han provocado una alteración significativa que se ve reflejada en su total ya que este puntaje está en el nivel alto del cuestionario, teniendo repercusión física y emocionales como problemas en sus relaciones personales, sentimiento de descontento en el trabajo, frecuentes ira y carácter explosivo , y afectaciones física como dolor de cabeza, fatiga, infecciones, palpitaciones, respiración agitada, aumento de la presión sanguínea, agotamiento.

Calificación.

Basándonos en el total y respuestas obtenidas se califica y se evalúa la situación de estrés que vive sujeto Claros. Calificando con la tabla del instrumento.

Claros obtuvo un total global de 166 ubicándonos en alto nivel de estrés. Evidenciado un nivel de estrés laboral es una reacción que presenta el trabajador ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus capacidades y recursos. El estrés grave es una forma de estrés que es intensa y persistente, y puede tener un impacto significativo en la salud física,

mental y emocional de una persona. Este nivel de estrés puede ser debilitante y puede interferir seriamente con la capacidad de una persona para funcionar en la vida diaria.

CUADRO DE RESULTADOS.

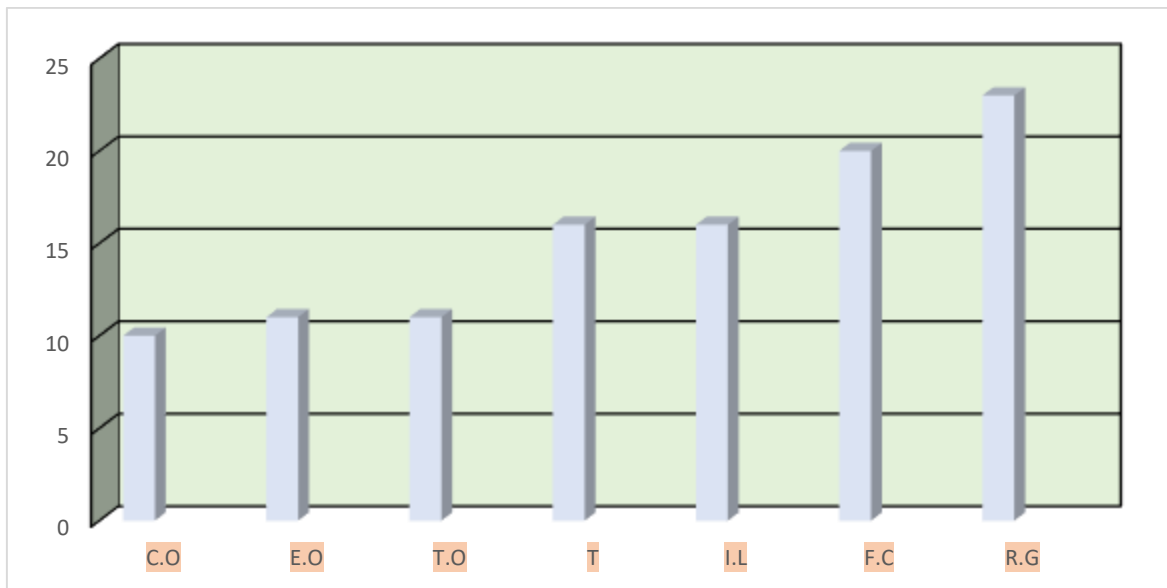
Sujeto “Arévalo”

A continuación, se presenta el cuadro de resultados obtenidos del sujeto Arévalo, donde se pueden observar los puntajes totales de la sumatoria de cada uno de los ítems correspondiente a cada una de las subescalas que evalúa el cuestionario. Seguidamente se sumaron los resultados de cada una de las subescalas para obtener el total global.

Estresores laborales	Características	Total
Clima Organizacional	Ambiente emocional, Comunicación, Cultura de la organización , Participación y empoderamiento, Reconocimiento y recompensas	10
Estructura Organizacional	Jerarquía, Departamentalización, Centralización vs. Descentralización, Formalización, Flexibilidad	11
Territorio Organizacional	Diseño del espacio, Accesibilidad, distribución de recursos, Privacidad vs. Colaboración	11
Tecnología	Adaptabilidad, Facilidad de uso, Integración, Seguridad, Eficiencia	16
Influencia del líder	Estilo de liderazgo, Visión y dirección, Empatía y apoyo, Toma de decisiones, Desarrollo de equipos	16
Falta de cohesión	Comunicación deficiente, Desconfianza, Baja participación, Conflictos interpersonales, Falta de objetivos comunes.	20
Respaldo del grupo	Solidaridad, Cooperación, Confianza, Comunicación abierta, Reconocimiento	23
Total Global		106

GRAFICA DE RESULTADOS.

Sujeto “Arévalo”



Descripción: se graficó desde el inferior a superior siendo clima organizacional el factor estresante con una puntuación de 10, mientras estructura organizacional y territorio organizacional fue el segundo en obtener una puntuación menor de 11 cada uno, tecnología e influencia del líder obtuvieron un valor de 16 cada una , mientras falta de cohesión obtuvo un valor de 20 , observándose una preocupación media, mientras que respaldo del grupo obtuvo una puntuación alta de 23 , reflejando los factores estresores que le afectan a sujeto “Arévalo”.

Interpretación: Sujeto Arévalo obtuvo un puntaje alcanzado de 106, equivalente a un nivel de estrés intermedio, en el cual sus factores estresores con puntuación alta seria falta de cohesión que se refiere a la ausencia de unidad, integración y sentido de pertenencia entre los miembros de un equipo u organización y respaldo de grupo, que se refiere al apoyo y la solidaridad que los empleados reciben de sus compañeros y de la organización en general. Este apoyo puede ser emocional, instrumental o informativo, siendo estos dos los que perturban a Arévalo mientras que clima organizacional el cual se refiere a la percepción que los empleados tienen sobre el ambiente laboral y la cultura de la organización. Refleja la

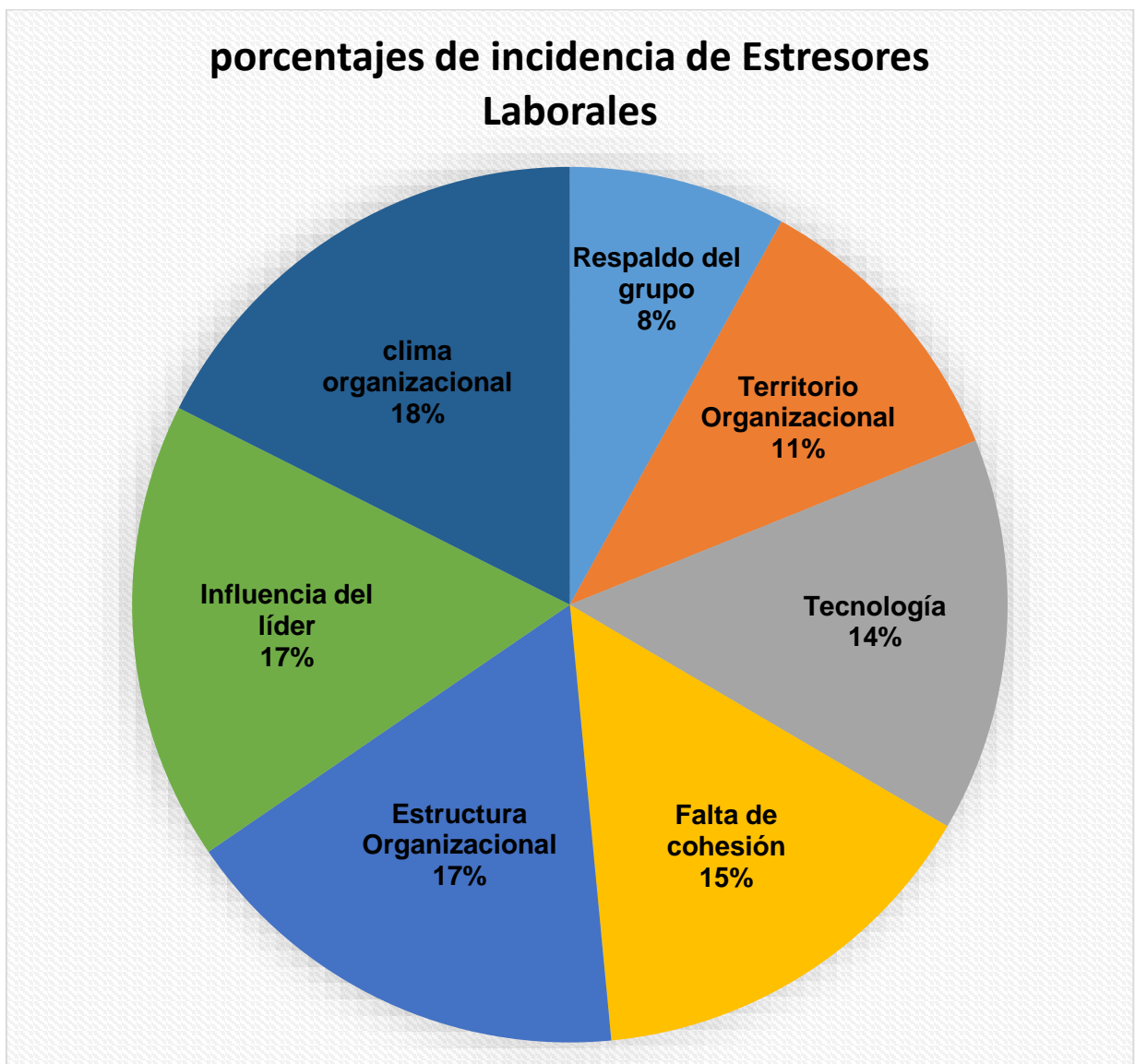
calidad de las interacciones entre los empleados y la organización, así como los valores y normas predominantes. no influye como factor estresor ya que su puntuación es mínima, los agentes estresores han provocado una alteración media que se ve reflejada en su total ya que este puntaje está en un nivel intermedio del cuestionario, afectando la dinámica de socialización y ejecución de sus tareas dentro de la organización o puesto de trabajo.

Calificación.

Basándonos en el total y respuestas obtenidas se califica y se evalúa la situación de estrés que vive sujeto Arévalo. Calificando con la tabla del instrumento.

Sujeto Arévalo obtuvo un total global de 106 ubicándonos en un puntaje alcanzado de Nivel intermedio de estrés, El estrés intermedio es un estado en el cual una persona experimenta niveles moderados de estrés. No es tan leve como para ser ignorado, pero tampoco tan intenso como para causar un colapso emocional o físico inmediato. Se caracteriza por una serie de síntomas físicos, emocionales, cognitivos y conductuales que indican un grado significativo de tensión y presión en la vida diaria.

GRAFICA GENERAL.



Descripción: En la gráfica se pueden observar los porcentajes de los totales obtenidos en cada una de las áreas que evalúa la escala de estrés laboral. Se identificó los porcentajes de mayor a menor, siendo el clima organizacional el que presenta mayores porcentajes de incidencia, obteniendo la sumatoria de 256 reflejando un 18% evidenciando mayores deficiencias al interior de la institución, mientras que la influencia del líder y estructura organizacional reflejan un 17% al obtener ambas áreas respectivamente 247 puntos, reflejando influencia de factores estresores para los sujetos de la institución, mientras que

falta de cohesión y tecnología obteniendo la sumatoria entre los 219 y 212 reflejando un 15% y un 14%. presentan incidencia intermedia de afectación de los factores que perturben el trabajo y desempeño del personal de la institución. Mientras que las áreas de territorio organizacional y respaldo de grupo obteniendo la sumatoria entre los 158 y 117 reflejando un 11% y un 8%. Siendo factores con menor afección con importancia significativa.

Interpretación: de 16 sujetos evaluados se percibe que clima organizacional es el factor que obtuvo mayor puntaje de incidencia que se refiere la percepción que los empleados tienen sobre el ambiente laboral y la cultura de la organización. Refleja la calidad de las interacciones entre los empleados y la organización, así como los valores y normas predominantes. Al ser el factor dominante evidencia la mayor deficiencia al interior de la institución. mientras que influencia del líder que se refiere al impacto que tiene el estilo de liderazgo en el comportamiento, motivación y desempeño de los empleados dentro de una organización. y estructura organizacional que es la forma en que se organizan y coordinan las actividades, funciones y responsabilidades dentro de una organización. Define cómo se distribuyen las tareas, quién reporta a quién y cómo se toman las decisiones. al posicionarse en el puntaje precedente con mayor incidencia ambas áreas respectivamente reflejan influencia de factores estresores para los sujetos de la institución, mientras que falta de cohesión que se refiere a la ausencia de unidad, integración y sentido de pertenencia entre los miembros de un equipo u organización. y tecnología esta se refiere a las herramientas y sistemas que se utilizan para facilitar y mejorar los procesos de trabajo, la comunicación y la gestión de la información. Ambas presentan incidencia intermedia de afectación de en los factores que perturben el trabajo y desempeño del personal de la institución. Mientras que las áreas de territorio organizacional que se refiere a la distribución y uso del espacio físico dentro de una organización, incluyendo oficinas, salas de reuniones, áreas comunes y cualquier otro espacio que se utiliza para llevar a cabo las actividades laborales. y respaldo de grupo que se refiere al apoyo y la solidaridad que los empleados reciben de sus compañeros y de la organización en general. Este apoyo puede ser emocional, instrumental o informativo. Siendo los factores con menor afección con importancia significativa.

CUADRO DE DIAGNOSTICOS

A continuación, se presenta el cuadro de diagnóstico basado en los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento “Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS”, de un total de una muestra de 15 personas evaluadas a las cuales se les administro el instrumento obteniendo los siguientes resultados:

Niveles de estrés	Total de personas
Bajo nivel de estrés	1
Nivel intermedio de estrés	10
Estrés Latente	4
Alto nivel de estrés	1
TOTAL	16

Tomando como base los resultados obtenidos se puede observar que hay presencia de estrés, siendo la más alta con una muestra de 10 de las 16 personas evaluadas lo que genera tensión en el personal de la institución ya que presentan síntomas que al no tomarles la debida importancia se puede convertir en un problema cuando se prolonga por mucho tiempo. En este caso, los sentimientos y emociones negativos terminan superando y dominando a los positivos y pueden desencadenar signos fisiológicos y alteraciones de conducta. El estrés afecta directamente a la calidad de vida de aquellos que lo sufren, llegando a ser en muchas ocasiones motivo de baja laboral ya que actualmente, incide en todas las personas tanto en lo psicológico, relacional, personal, económica y hasta en el estado físico, todo esto repercute en el desempeño laboral del personal docente.

CALIFICACIÓN Y MÉTODO.

Para la tabulación y presentación de las gráficas, se realizó una recolección de datos utilizando el Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT-OMS, aplicado a dieciséis sujetos. La calificación de estos se basó en los puntajes obtenidos en los siete factores estresores que evalúa el cuestionario: Tecnología, Territorio Organizacional, Respaldo del Grupo, Influencia del Líder, Estructura Organizacional, Falta de Cohesión y Clima Organizacional. Los puntajes se organizaron en una escala de menor a mayor para facilitar la presentación de los resultados. Este enfoque permitió que los resultados se presentaran de manera clara y comprensible. Cada gráfica incluye su respectiva interpretación, descripción y calificación de cada sujeto evaluado, lo que facilita la comprensión de los niveles de estrés detectados en los participantes, proporcionando un análisis detallado que sustenta las conclusiones del estudio.

RESUMEN.

El diagnóstico situacional realizado en la Escuela de Educación Parvularia Prof. Graciela Flores Viuda de Grimaldi identificó niveles significativos de estrés laboral entre sus 16 docentes. Mediante la aplicación del Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT-OMS, se encontraron los siguientes resultados: 1 persona con bajo nivel de estrés, 10 con nivel intermedio, 4 con estrés latente, y 1 con alto nivel de estrés.

Los principales estresores detectados incluyen el Clima Organizacional (18%), la Influencia del Líder (17%) y la Estructura Organizacional (17%). También se destacaron la Falta de Cohesión (15%) y el uso de Tecnología (14%). Los factores de menor incidencia fueron el Territorio Organizacional (11%) y el Respaldo de Grupo (8%).

El análisis sugiere que el clima organizacional, la falta de liderazgo claro y la ausencia de cohesión entre los empleados son los factores que más contribuyen al estrés, afectando la productividad y el bienestar general. El programa de intervención propuesto se enfocará en mejorar el ambiente laboral, fortalecer el liderazgo a través de la gestión emocional y comunicación efectiva, y optimizar la estructura organizacional para reducir confusiones y mejorar la moral del equipo.

ANEXO 2. FORMULARIO DE PARTICIPACION
PROGRAMA DE PREVENCIÓN, EVALUACIÓN Y MANEJO DEL
ESTRÉS LABORAL
“SERENIDAD EN ACCIÓN”

El siguiente formulario tiene como finalidad recopilar datos básicos para la participación en el plan de intervención psicoterapéutica bajo el nombre de Serenidad en Acción.

Dicha información será utilizada con fines de potencializar el recurso humano, el programa constara de 11 sesiones con una duración aproximada de 1 hora con 20 minutos aproximadamente y se realizara una vez por semana el día queda a criterio del responsable de aplicarlo.

A continuación se le pedirá que complete los datos que se le solicitan utilizando letra clara y bolígrafo azul.

Nombre: _____

Edad: _____ Dirección actual: _____

Género: _____ DUI: _____ N° celular: _____

Lugar de trabajo: _____

Cargo que desempeña: _____

Correo electrónico: _____

F. _____.

Participante

ANEXO 3. CONSTANCIA DE REVISIÓN DE PLAN DE INTERVENCIÓN PSICOTERAPÉUTICO.

Licenciado. Irno Domínguez.

CONSTANCIA

Yo Lic. Irno Geovani Domínguez Espinal Psicólogo del Hospital Nacional San Juan de Dios de San Miguel, hago constar que he revisado de manera detallada a través de los criterios abajo enumerados el plan de intervención psicoterapéutico titulado: Programa de prevención, evaluación y manejo del estrés laboral **"Serenidad en acción"**

1. Redacción
2. Coherencia de las temáticas con los objetivos de cada técnica
3. Ortografía
4. Diseño estético

He **revisado y aprobado** el plan de intervención psicoterapéutico titulado: Programa de prevención, evaluación y manejo del estrés laboral **"Serenidad en acción"** presentado por Mirna Sarai García Hernández, Irno Geovanny Domínguez Amaya, Miguel Ángel Chávez Jiménez. Se extiende firma y sella la presente constancia en la ciudad de San Miguel a los treinta y uno días del mes de agosto de dos mil veinticuatro para ser presentada al Lic. Luis Roberto Granados Gómez asesor de pre especialización graduación de la carrera Licenciatura en psicología de la Universidad de El Salvador UES FMO



Lic. Irno Geovani Domínguez Espinal
MASTER EN PSICOLOGÍA
J.V.P.P. No. 2151

ANEXO 4. CONSTANCIA DE REVISIÓN DE PLAN DE INTERVENCIÓN PSICOTERAPÉUTICO.

Licenciada. Marilyn Coreas.

San Miguel, lunes 02 de septiembre de 2024.

Asunto: Constancia de revisión de plan de intervención psicoterapéutico.

Lic. Luis Roberto Granado Gómez

Por la presente, se hace constar que el plan de intervención psicoterapéutico titulado "programa de prevención, evaluación y manejo del estrés laboral- serenidad en acción", presentado por Mirna Saraf García Hernández, Irno Geovanny Domínguez Amaya, Miguel Ángel Chávez Jiménez, ha sido aprobado por mi persona Licda. Marilyn Veronica Coreas Rodriguez.

El proyecto ha sido evaluado en base a los criterios previamente establecidos y se ha considerado que cumple con los requisitos necesarios para su ejecución. La aprobación fue otorgada el 31 de ago. de 2024, después de una ardua revisión donde se tomaron en cuenta la cantidad de sesiones a desarrollar, las técnicas y terapias a implantar, y el grado de satisfacción que tendrían los implicados en dicho programa.

A través de esta carta, se certifica que "programa de prevención, evaluación y manejo del estrés laboral- serenidad en acción" tiene el visto bueno para llevar a cabo el proyecto conforme a las directrices establecidas y dentro del marco de los objetivos y metodologías propuestas.

Para cualquier información adicional o aclaración, puede comunicarse con mi persona Licda. Marilyn Veronica Coreas Rodriguez.

Atentamente,

F:  

Licda. Marilyn Veronica Coreas Rodriguez.

Licenciada en psicología.

marilynveronica.coreas@salud.gob.sv

ANEXO 5. CONSTANCIA DE REVISIÓN DE PLAN DE INTERVENCIÓN PSICOTERAPÉUTICO.

Licenciado. Alberto Medrano.

CONSTANCIA

Yo Lic. Hernán Alberto Torres Medrano Psicólogo del Hospital Nacional San Juan de Dios de San Miguel, hago constar que he revisado de manera detallada a través de los criterios abajo enumerados el plan de intervención psicoterapéutico titulado: Programa de prevención, evaluación y manejo del estrés laboral "**Serenidad en acción**"

1. Redacción
2. Coherencia de las temáticas con los objetivos de cada técnica
3. Ortografía
4. Diseño estético

He **revisado y aprobado** el plan de intervención psicoterapéutico titulado: Programa de prevención, evaluación y manejo del estrés laboral "**Serenidad en acción**" presentado por Mirna Sarai García Hernández, Irno Geovanny Domínguez Amaya, Miguel Ángel Chávez Jiménez

Se extiende firma y sella la presente constancia en la ciudad de San Miguel a los treinta y uno días del mes de agosto de dos mil veinticuatro para ser presentada al Lic. Luis Roberto Granados Gómez asesor de pre especialización graduación de la carrera Licenciatura en psicología de la Universidad de El Salvador UES FMO.

Lic. Hernán Alberto Torres Medrano
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

 C.O.P.P. No. 7757

ANEXO 6. ASISTENCIA.

N°	Hora de inicio	Nombres	Apellidos	Cargo que desempeña	Institución a la que pertenece	Firma	Hora de finalización
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							