

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
Facultad de Ciencias de la Salud
E.P. Psicología



Una Institución Adventista

TESIS

Efectividad del programa “Trabajando feliz en la universidad” sobre el estrés laboral y factores de riesgo psicosocial en los trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú, 2014

Tesis para optar el título profesional en psicología

Por:

Bach. Nery Marisol Mamani Incacutipa
Bach. Rosa Lusmila Ramos Choque

Asesora:

Dra. Dámaris Susana Quinteros Zúñiga

Lima, Perú, 2015

Dedicatoria

A mi amado padre Dios, con inmensa gratitud por darme la oportunidad de graduarme y realizar el presente trabajo.

A mi querida abuelita Felicitas Flores, por sus constantes oraciones e inculcarme siempre en el temor a Dios.

A mis hermanos, por sus palabras de ánimo, en especial a Bartolomé, por creer en mí y darme su apoyo incondicional en cada momento.

A mi primo Valero y su familia, quienes siempre me alentaron a seguir adelante y nunca dejaron de apoyarme.

Y a todos mis familiares, porque son un ejemplo de lucha.

Nery Marisol Mamani Incacutipa

*A mi adorado Dios,
por su inmensurable amor y cuidado paternal
las cuales me han guiado y permitido alcanzar este desafío personal.
A mis amados padres Antonio Ramos y Matilde Choque por brindarme su amor,
sus oraciones y su apoyo incondicional, los cuales me han permitido culminar
satisfactoriamente los estudios universitarios.
A mi querido hermano Oré Alexander por su ejemplo, sus palabras oportunas y su
confianza.*

Rosa Lusmila Ramos Choque

Agradecimiento

A Dios en primer lugar, por darnos las fuerzas para continuar cuando las situaciones parecían difíciles, y por poner a personas en nuestro camino que han sido soporte durante el periodo de esta investigación.

A la Gerencia General, por otorgarnos el permiso para realizar el diagnóstico situacional y a Vicerrectorado por darnos la oportunidad de realizar el internado en el marco de Universidad Saludable, eje Bienestar Psicosocial, presidido por el Mph. Roberto Escobar.

A la Gerencia de Servicios, por el apoyo y las facilidades brindadas y a los participantes del área de Residencias Universitarias, Limpieza, Ornato y Lavandería, ya que sin su participación no se hubiera concretado esta investigación.

A la Dra. Damaris Quinteros Zúñiga, por sus valiosos consejos que permitieron desarrollar el programa “Trabajando feliz en la universidad” y culminar con la ejecución de la misma con gran satisfacción, logrando así consolidar este estudio.

A los profesores del curso conducente a la sustentación de tesis quienes con sus enseñanzas nos hicieron recordar lo aprendido, y por instruirnos en nuevas herramientas para la planificación y desarrollo adecuado de la tesis. En especial al Mg. David Javier Aliaga, por su constante disposición y consejos oportunos.

Finalmente a la estudiante Yesenia Ávila Bacilio por el apoyo brindado en la ejecución del programa durante su internado en el eje Bienestar Psicosocial de Universidad Saludable.

Índice de contenido

Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
Capítulo I: El problema	1
1. Planteamiento del problema	1
1.1. Problema general.....	5
1.2. Problemas específicos	5
2. Justificación.....	7
3. Objetivos de la investigación	9
3.1. Objetivo general	9
3.2. Objetivos específicos	9
Capítulo II: Marco teórico	11
1. Antecedentes de la investigación	11
2. Marco bíblico-filosófico.....	14
3. Marco conceptual	17
3.1. Programa de intervención	17
3.1.1. Definiciones sobre programa de intervención.....	17
3.1.2. Características de los programas de intervención.	18
3.1.2.1. Tipos de estrategia de intervención.....	18
3.1.2.2. Fases de la elaboración de un programa (Gonzales, 2010).....	19
3.1.2.3. Técnicas de intervención (Ianneli & Rey, 2011).	20
3.2. Estrés laboral.....	20
3.2.1. Definiciones de estrés laboral.....	20

3.2.2. Características de estrés laboral.	23
3.2.2.1. Tipos de estrés por su duración.	23
3.2.2.2. Fases del estrés.	23
3.2.2.3. Factores que causan estrés laboral.	24
3.2.2.4. Signos y síntomas de estrés.	27
3.2.3. Modelos teóricos que abordan el estrés laboral.	29
3.2.3.1. Modelo orientado a la dirección.	29
3.2.3.2. Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa.	29
3.2.3.3. Modelo de interacción entre demanda y control.	30
3.2.3.4. Modelo de interacción entre demanda, control y apoyo social.	31
3.2.3.5. Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones.	32
3.2.3.6. Modelo de desajustes entre demandas y recursos del trabajador.	33
3.2.4. Importancia de estudio del estrés laboral.	33
3.3. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo	34
3.3.1. Definiciones de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.	34
3.3.2. Características de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.	36
3.3.2.1. Clasificación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.	36
3.3.2.2. Consecuencia de los trastornos psicosociales.	40
3.3.3. Modelos teóricos sobre los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. ..	41
3.3.3.1. Modelo demandas–control.	41
3.3.3.2. Modelo de demandas–recursos laborales.	41
3.3.3.3. Teoría de la psicología industrial (Argyris).	42
3.3.4. Importancia del estudio de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.	42
4. Definición de términos	43
Capítulo III: Materiales y métodos	45
1. Método de la investigación	45

2. Hipótesis de la investigación.....	45
2.1. Hipótesis general	45
2.2. Hipótesis específicas	46
3. Variables de la investigación.....	47
3.1. Identificación de las variables	47
3.1.1. Programa de intervención “Trabajando feliz en la universidad”.....	47
3.1.2. Estrés laboral.	51
3.1.3. Riesgos psicosocial en el trabajo.....	51
3.2. Operacionalización de las variables	52
3.2.1. Operacionalización del estrés laboral.....	53
3.2.2. Operacionalización de los riesgos psicosocial en el trabajo.....	55
4. Delimitación geográfica y temporal	58
5. Participantes	58
5.1. Criterio de inclusión y exclusión.....	58
5.2. Características sociodemográficas y laborales de los participantes	59
5.2.1. Características sociodemográficas de los participantes.....	60
5.2.2. Características laborales de los participantes.	61
6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	62
6.1. Instrumentos	62
6.1.1. Cuestionario de Estrés Laboral (OIT-OMS).	62
6.1.2. Cuestionario de Factores Psicosociales Negativos en el Trabajo.....	64
7. Proceso de recolección de datos.....	65
8. Procesamiento y análisis de datos	66
Capítulo IV: Resultados y discusión	67
1. Resultados	67
1.1. Estrés Laboral.....	67

1.2. Riesgo psicosocial en el trabajo	69
1.3. Comparación de medias del pre y postest	70
1.3.1. Comparaciones de promedios del estrés laboral.	70
1.3.2. Comparación de medias de los riesgos psicosociales en el trabajo.....	72
2. Discusión.....	74
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones.....	80
1. Conclusiones	80
2. Recomendaciones.....	83
Referencias.....	84
Anexos	99

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Clasificación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo</i>	37
Tabla 2: <i>Estructura del programa “Trabajando feliz en la universidad”</i>	49
Tabla 3: <i>Estructura de la sesión de intervención (modelo)</i>	50
Tabla 4: <i>Características sociodemográficas de los participantes del estudio.</i>	60
Tabla 5: <i>Conglomerado de los datos laborales de los participantes del estudio.</i>	61
Tabla 6: <i>Distribución según niveles de estrés laboral (pretest–postest).</i>	68
Tabla 7: <i>Distribución según niveles de riesgo psicosocial en el trabajo (pretest- postest).</i>	69
Tabla 8: <i>Comparación de promedios pre y postest, referente al estrés laboral</i>	71
Tabla 9: <i>Comparación de medias pre y postest, referente al riesgo psicosocial en el trabajo</i>	72
Tabla 10: <i>Comparación de promedios pre y postest, referente a las dimensiones de los riesgos psicosociales en el trabajo.</i>	73

Índice de figuras

<i>Figura 1:</i> Modelo de interacción entre demanda y control.....	30
<i>Figura 2:</i> Modelo de interacción entre demanda, control y apoyo social.....	31
<i>Figura 3:</i> Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones.....	32
<i>Figura 4:</i> Modelo de desajustes entre demandas y recursos del trabajador.....	33
<i>Figura 5:</i> Diseño de investigación pre-experimental.....	45

Índice de anexos

Anexo 1: Autorización institucional	99
1.1. Autorización de la Gerencia General	99
1.2. Autorización de la Gerencia de Servicios	100
Anexo 2: Diagnostico situacional de las nueve áreas de la universidad	101
2.1. Análisis sociodemográfica	101
2.2. Niveles de estrés laboral.....	102
2.3. Niveles de factores de riesgo psicosocial en el trabajo	103
2.4. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo académico	104
Anexo 3: Validez de contenido mediante el criterio de jueces	105
3.1. Coeficiente V de Aiken para validez de contenido del Cuestionario de Estrés Laboral	105
3.2. Coeficiente de V de Aiken para validez de contenido del Cuestionario de Factores Psicosociales Negativos en el Trabajo.....	106
Anexo 4: Validez de constructo mediante el análisis de r de Person	107
4.1. Análisis de correlación r de Person del Cuestionario de Estrés laboral.....	107
4.1.1. Correlación Sub test–test.....	107
4.1.2. Correlación sub tests–sub test.	107
4.1.3. Correlación ítem–test.	108
4.2. Análisis de correlación r de Person del Cuestionario de Factores Psicosociales Negativos en el trabajo	108
4.2.1. Correlación sub test–test.	108
4.2.2. Correlación sub test–sub test.....	109
4.2.3. Correlación ítem–test.	110
Anexo 5: Fiabilidad del alpha de Cronbach	111

5.1. Consistencia interna mediante el alpha de Cronbach del Cuestionario de Estrés Laboral.	111
5.2. Consistencia interna mediante el alpha de Cronbach del Cuestionario de Factores Psicosociales Negativos en el Trabajo.....	111
Anexo 6: Baremos	112
6.1. Baremos para el Cuestionario de Estrés Laboral.	112
6.2. Baremos para el Cuestionario de Factores Psicosociales Negativos en el Trabajo.	113
Anexo 7: Instrumento final de recolección de datos	114
7.1. Cuestionario de los datos sociodemográficos	114
7.2. Cuestionario de Estrés Laboral (OIT-OMS, 1989).....	115
7.3. Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo (Silva, 2004).....	117
Anexo 8: Plan de Trabajo: “Bienestar Psicosocial”	119
8.1. Cronograma del Plan: Bienestar Psicosocial.....	120
8.2. Presupuesto del Plan: Bienestar Psicosocial	121
Anexo 9: Programa “Trabajando feliz en la universidad	122
9.1. Financiamiento del programa.....	128
9.2. Cronograma del programa.....	128
9.3. Sesiones del programa.....	129
Anexo 10: Prueba de normalidad	138
10.1. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para el estrés laboral.	138
10.2. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para los factores psicosociales negativos en el trabajo.	138
Anexo 11: Imágenes de la ejecución del programa	139

Resumen

El objetivo de la investigación fue evaluar la efectividad del programa “Trabajando feliz en la universidad” sobre el estrés laboral y factores de riesgos psicosociales en los trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este. El estudio corresponde a un diseño pre experimental, de tipo pretest–postest con un solo grupo y de corte longitudinal. Los participantes fueron 27 trabajadores de ambos sexos, quienes fueron elegidos mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se utilizó el Cuestionario de Estrés Laboral (OIT-OMS, 1989) y el cuestionario de Factores Psicosociales Negativos en el Trabajo (Silva, 2004) los cuales fueron adaptados por las investigadoras de este estudio. Los resultados referente al estrés laboral, revelan que hubo diferencia significativa entre el promedio pre y postest ($Z = -3.329$, $p < 0.05$), sin embargo, no hubo diferencia significativa en la media pre y postest de los factores de riesgo psicosocial ($t = .713$, $p > 0.05$). Por lo que se concluye que el programa “Trabajando feliz en la universidad” fue efectivo en la reducción de los niveles de estrés laboral aunque no sobre los niveles de los riesgos psicosocial en el trabajo.

Abstract

The objective of the investigation was evaluate the effectiveness of the program "Trabajando feliz en la universidad" according with the occupational stress and the psychosocial risks in workers of the service area of a private university of East Lima. The study corresponds to a pre-experimental design, type pre-test and post- test with only one group and longitudinal cut. The participants were 27 workers of both sexes, who were selected by a non-probabilistic sampling for convenience. Was used the Questionnaire of Occupational Stress (OIT-OMS, 1989) and Questionnaire Negative Psychosocial Factors in the job (Silva, 2004), which were adapted by the investigators of this study. The results relating to occupational stress reveal that was significant difference between in the average of pre and post test ($Z = -3.329$, $p < 0.05$), however was not a significant difference in the average of pre and post test of the psychosocial risks ($t = .713$, $p > 0.05$). So it is concluded that the program "Trabajando feliz en la universidad" was effective in reducing workplace estrés level, but, it was not effective in reducing level of psychosocial risks at the job

Introducción

La globalización ha traído consigo grandes cambios que impactan el ámbito laboral y las organizaciones (Peiró & Rodríguez, 2008). Debido a estos cambios, las organizaciones deben adecuarse constantemente para mantener su productividad y calidad a nivel nacional e internacional, lo que impacta negativamente en la salud de los trabajadores exponiéndolos a factores de riesgo psicosocial (Moreno & Toro, 2010). Gil-Monte (2009) menciona que los factores psicosociales son aquellas condiciones que se encuentran en el lugar de trabajo y que están directamente relacionadas con la organización, con el contenido del puesto y con la realización de la tarea, e incluso con el entorno, y que pueden afectar la salud del trabajador, su desarrollo en la organización y posteriormente producir estrés laboral. Por su parte, Arriaga (2013) añade que el estrés laboral es un conjunto de reacciones psicológicas, emocionales y conductuales, los cuales se producen cuando el individuo está expuesto a situaciones que son agobiantes o amenazantes.

Frente a este hecho, se ha elaborado un programa de intervención sobre los factores de riesgos psicosocial y estrés laboral y se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la efectividad del programa “Trabajando feliz en la universidad” sobre el estrés laboral y factores de riesgo psicosocial en los trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú, 2014?

Se describe en el primer capítulo, la problemática y los objetivos de la investigación. En el segundo capítulo, se describe el sustento filosófico, conceptos, características y modelos teóricos que permitirán la comprensión de las variables. Asimismo, se presenta investigaciones similares realizadas en otros países y en el

Perú, lo que permitirá su comprensión. En el tercer capítulo, se describe el método y diseño de investigación, se ofrece una descripción de la población, los criterios de exclusión e inclusión, las variables de investigación y sus dimensiones, también se describen los cuestionarios utilizados en el estudio y las hipótesis del estudio. En el cuarto capítulo, se observa el análisis e interpretación de los resultados de la efectividad del programa con relación a cada variable y sus dimensiones. Posteriormente, se realiza la discusión tomando en cuenta investigaciones anteriores y similares. Finalmente, en el quinto capítulo se ofrece la conclusión del estudio, que responde a las preguntas de investigación planteada al inicio de este estudio y, las recomendaciones para posteriores investigaciones.

Capítulo I

El problema

1. Planteamiento del problema

La sociedad actual presenta cambios acelerados que impactan al mercado laboral, a las organizaciones y sus actividades, para responder a este suceso las empresas están adoptando distintas estrategias que buscan incrementar las capacidades del trabajador para adaptarse, mantenerse y competir frente a las demandas cada vez más complejas (Peiró & Rodríguez, 2008). Se sabe que las personas económicamente activas se encuentran, gran parte del día en el trabajo, sujetos a fuertes demandas, lo que les lleva a realizar cambios en la forma de vivir, las cuales en muchas ocasiones pueden impedir la correcta realización de las funciones laborales, generando respuestas de estrés, ansiedad, e insatisfacción, que a su vez causan enfermedades ocupacionales como dolor de cabeza, trastornos musculoesquelético, trastornos gastrointestinales, etc., finalmente producir ausentismo laboral en las empresas (Rendón, 2010).

Kalimo, El-Batawi y Cooper definen a los riesgos psicosociales, como las interacciones entre el contenido, la organización, gestión del trabajo y las condiciones ambientales, y las funciones y necesidades de los trabajadores, su cultura y situación personal fuera del trabajo. Estas interacciones podrían ejercer una influencia perjudicial en la salud de los trabajadores, su rendimiento y satisfacción laboral (Pando, Castañeda, Gregoris, Aguila; Ocampo & Navarrete, 2006).

Asimismo, Chaj (2013) añade que exponerse a estos factores de riesgos psicosociales puede originar sintomatología que afectan la salud como: trastornos de salud mental, trastornos musculo esquelético, trastornos respiratorios, trastornos gastrointestinales y otros. Estos pueden producir conductas sociales que afectan la salud como el consumo de drogas, adicción al cigarro, sedentarismo, evasión social y absentismo.

Por su parte Werther y Davis (1987), afirman que el ambiente laboral, al no ofrecer condiciones saludables psicológicas y sociológicas puede influenciar negativamente sobre los trabajadores, presentando fatiga, ansiedad, tensión, apatía y estrés. De todos, el estrés, en las organizaciones es considerado como uno de los mayores problemas, ya que aparece cuando las demandas son percibidas como amenazas (Azocar & Betancourt, 2010).

Cabe señalar que el estrés en el ámbito de trabajo se define como “el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo” (Slipack, 1996), cuando las exigencias no corresponden a sus capacidades, necesidades o expectativas puede generar insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, disminución de la motivación, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol y el consumo de nicotina y otras adicciones. Esto último, como método para contraatacar las insatisfacciones producidas por el estrés (García & Trujillo, 2007).

Por ello no sorprende que la Agencia Europea Para la Seguridad y Salud en el Trabajo considere al estrés como el segundo mal relacionado con el trabajo, pues cerca del 22% de trabajadores de la Unión Europea (UE) informaron tener estrés laboral en el año 2005, generando gastos de 20 000 millones al año por pérdida de tiempo y gastos sanitario en los 15 países (Gil- Monte, 2009). Asimismo en el año

2009 el Ministerio de Trabajo e Inmigración del Gobierno de España concluyó que el 45,6 % manifestaron niveles altos o muy altos de estrés. Estos resultados son similares a los obtenidos en los años anteriores, lo que indica que las consecuencias no son momentáneas, sino que se mantiene en el tiempo (Gil-Monte, 2012).

De igual forma en la V encuesta realizada sobre las Condiciones de Trabajo por la Unión Europea (2010) concluyen que los riesgos psicosociales generan grandes pérdidas económicas y sociales, pues alrededor del 60% de los trabajadores encuestados mencionan haber tenido dificultades relacionadas con el exceso de la carga de trabajo, el 19% de ellos por la falta de apoyo percibido, un 14% por humillaciones, amenazas e insultos y cerca de 40% de los trabajadores mencionaban tener problemas relacionado con el trabajo emocional, las cuales afectan la salud de los trabajadores generando estrés laboral.

En países como Estados Unidos y Japón se han registrado más de 2 millones de accidentes de trabajo por año y más de un millón de accidentes en países como Alemania, Italia y Francia (Beramendi, 2004). Y en países de América Latina, ocurren 36 accidentes de trabajo por minuto y 300 personas aproximadamente mueren por accidentes laborales al mes, estimándose en costo entre 3% a 10% del Producto Bruto Interno (Aguinaga & Aguinaga, 2012).

Mientras que en el Perú las pérdidas por accidentes ascienden aproximadamente entre 1000 y 5500 millones de dólares americanos anuales; sin embargo es posible disminuirlos con acciones de prevención y promoción (Aguinaga & Aguinaga, 2012) de riesgos psicosociales y estrés laboral. En el año 2011, el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas encontró que el 45% de los encuestados manifestaron tener estrés laboral, el 77,4 % manifestó cansancio emocional, el 61, 6% manifestó síntomas de despersonalización, mientras que el 64,9 estaba desmotivado para su

realización personal y desmotivación en el trabajo. Asimismo encontraron un mal clima organizacional de 47,7%, lo que indicaba que los trabajadores no se sentían satisfechos trabajando en la institución (Sánchez, 2013).

El estrés laboral y los riesgos psicosociales nos muestra que los cambios en la organización, sumado a los cambios sociodemográficos, socioeconómicos y políticos están teniendo consecuencia sobre la salud y la seguridad de la población y la organización (Gil-Monte, 2012). Sin embargo es posible prevenir accidentes laborales y pérdidas económicas a través de la implementación de programas, políticas, normas. La preocupación por la salud ocupacional y el bienestar de los trabajadores ha generado la necesidad de elaborar desde simples programas de entrenamiento hasta técnicas avanzadas de sistemas de gestión como OHSAS 18000, y como último peldaño, el desarrollo en seguridad basada en comportamiento (Raffo, Ráez & Cachay, 2013), las cuales han sido eficaces para el control y gestión de estrés laboral.

Así lo demuestra una investigación realizada en España por Asuero, García y Benito (2005), quienes realizaron un estudio experimental sobre la eficacia de un programa para la reducción del estrés, "Reducción del estrés mediante atención plena: la técnica MSBR (*Mindfulness-Based Stress Reduction Program*) en la formación de profesionales de la salud", que contó con 28 participantes que manifestaban tener estrés laboral y dolores musculares. El 75% que completó el programa redujo los malestares psicológicos y físicos, llegando a la conclusión que estos programas son efectivos y pueden ser aplicados en otros estados para prevenir riesgos psicosociales que son causantes del estrés laboral.

En el Perú la preocupación por la salud ocupacional ha motivado crear la Ley 29783 "Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo" por decreto supremo N°005-2012-TR por el Presidente Constitucional Ollanta Humala Tazo, en el año 2012. Y tiene por

objetivo promover la cultura de prevención en riesgos psicosocial laboral a través de programas, medidas, capacitación de acuerdo al tipo de organización (Humala, 2012).

Tomando en cuenta la ley de seguridad y salud en el trabajo 29783, en el 2014 se dio el primer paso a la evaluación de riesgo psicosocial en la universidad privada donde se efectuó esta investigación. Los resultados en cuanto al estrés laboral dio un 49 % en el nivel medio, y el 23.8% en el nivel alto. En cuanto a los factores psicosociales en el trabajo, el 44.8% se ubicó en el nivel medio y el 21.5% en el nivel alto, (ver anexo 2.2 y 2.3).

Es por ello que se elabora un programa de intervención sobre el estrés laboral y los riesgos psicosociales en el trabajo, seleccionándose el área de servicios ya que presentó un nivel importante de vulnerabilidad y la necesidad de una intervención pronta a fin de evitar el desgaste laboral.

Por ende, el estudio evalúa la efectividad del programa “Trabajando feliz en la universidad” sobre el estrés laboral y factores de riesgo psicosocial en los trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, 2014.

1.1. Problema general

En consecuencia a lo anteriormente expuesto se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la efectividad del programa “Trabajando feliz en la universidad” sobre el estrés laboral y factores de riesgo psicosocial en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú, 2014?

1.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la efectividad del programa “Trabajando feliz en la universidad” sobre el estrés en términos de aspectos organizacionales, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú, 2014?

- ¿Cuál es la efectividad del programa “Trabajando feliz en la universidad” sobre el estrés en términos estructura organizacional, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú, 2014?
- ¿Cuál es la efectividad del programa “Trabajando feliz en la universidad” sobre el estrés en términos de territorio organizacional, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú, 2014?
- ¿Cuál es la efectividad del programa “Trabajando feliz en la universidad” sobre el estrés en términos del uso de tecnología en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú, 2014?
- ¿Cuál es la efectividad del programa “Trabajando feliz en la universidad” sobre el estrés en términos de la influencia del líder, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú, 2014?
- ¿Cuál es la efectividad del programa “Trabajando feliz en la universidad” sobre el estrés en términos de falta de cohesión, en los trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú, 2014?
- ¿Cuál es la efectividad del programa “Trabajando feliz en la universidad” sobre el estrés en términos de respaldo de grupo, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú, 2014?
- ¿Cuál es la efectividad del programa “Trabajando feliz en la universidad” sobre el riesgo ante el factor de lugar de trabajo, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú, 2014?
- ¿Cuál es la efectividad del programa “Trabajando feliz en la universidad” sobre el riesgo ante el factor contenido y característica de la tarea, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú, 2014?

- ¿Cuál es la efectividad del programa “Trabajando feliz en la universidad” sobre el riesgo ante el factor papel laboral y desarrollo de la carrera, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú, 2014?
- ¿Cuál es la efectividad del programa “Trabajando feliz en la universidad” sobre el riesgo ante el factor interacción social y aspectos organizacionales, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, 2014?
- ¿Cuál es la efectividad del programa “Trabajando feliz en la universidad” sobre el riesgo ante el factor remuneración de rendimiento, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú, 2014?

2. Justificación

La presente investigación es de importancia práctica, ya que beneficiará a los participantes incrementando sus conocimientos acerca de la naturaleza del estrés laboral y los riesgos psicosociales, que pueden estar afectándolos a nivel laboral. Asimismo, al identificar las características del estrés laboral y los factores de riesgo psicosocial, permitirá crear estrategias de prevención y establecer acciones que reduzcan los riesgos psicosociales, esto contribuirá en el control, reducción y mejora de la calidad de vida en el trabajo.

Este estudio también contribuirá con los objetivos del Programa de Universidad Saludable en el eje estratégico de Bienestar Psicosocial, aportando información de gran utilidad acerca del estrés laboral y los riesgo psicosocial en el trabajo, que afectan a los colaboradores de la universidad privada, también para futuras acciones, medidas, y programas que busquen minimizar los problemas con el fin de lograr una

universidad modelo, líder con óptimas condiciones de salud lo que mejorará la calidad y el bienestar de los colaboradores en la institución intervenida.

Otro de los aportes de este estudio es ampliar el marco científico para el entendimiento de la problemática, pues la existencia de los factores de riesgo psicosocial y estrés laboral es una realidad innegable y conocida a nivel mundial, sin embargo son limitadas las investigaciones en el campo laboral, pues en el Perú se cuenta con poca información acerca de ellos.

Al mismo tiempo contribuirá a implementar nuevas formas de intervención sobre el estrés laboral y los riesgos psicosociales, permitiendo reforzar la información obtenida y adquirir nuevos conocimientos, que servirán para futuras investigaciones o tesis de grado (Carrillo & Ortiz, 2006). Ya que el programa “Trabajando feliz en la universidad” puede servir de base para formular otras propuestas similares en el campo de la psicología ocupacional. Asimismo el programa puede ser aplicado en otros contextos similares o diferentes, lo que permitirá la ampliación del conocimiento sobre el papel de las estrategias de intervención para el afrontamiento del estrés y los riesgos psicosociales en el contexto laboral.

Al realizar este estudio se da un alcance metodológico pues pretende ampliar el campo de aplicación de los instrumentos de evaluación para futuras investigaciones, ya que los instrumentos fueron validados para fines del este estudio.

Por último al incorporar un programa de intervención se dan los pasos iniciales respondiendo en el marco de Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, (Humala, 2012), donde se menciona que las empresas están obligadas a desarrollar políticas, programas de salud que contengan temáticas que aminoren los accidentes y enfermedades ocupacionales, que hasta el momento la institución no cuenta con tan

importante estudio acerca del estrés laboral y los riesgos psicosociales y en los trabajadores de la gerencia de servicio.

Por lo expuesto se justifica elaborar el estudio de investigación de la efectividad del programa de intervención sobre el estrés laboral y factores de riesgo psicosocial en el personal de servicios de una universidad privada de Lima Este.

3. Objetivos de la investigación

3.1. Objetivo general

Evaluar la efectividad del programa “Trabajando feliz en la universidad” sobre el estrés laboral y factores de riesgo psicosocial en los trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú, 2014.

3.2. Objetivos específicos

- Evaluar la efectividad del programa “Trabajando feliz en la universidad” sobre el estrés en términos de aspectos organizacionales, en trabajadores del área de servicio de una universidad privada de Lima Este, Perú, 2014.
- Evaluar la efectividad del programa “Trabajando feliz en la universidad” sobre el estrés en términos de estructura organizacional, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú, 2014.
- Evaluar la efectividad del programa “Trabajando feliz en la universidad” sobre el estrés en términos de territorio organizacional, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú, 2014.
- Evaluar la efectividad del programa “Trabajando feliz en la universidad” sobre el estrés en términos del uso de tecnología, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú, 2014.

- Evaluar la efectividad del programa “Trabajando feliz en la universidad” sobre el estrés en términos de la influencia del líder, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú, 2014.
- Evaluar la efectividad del programa “Trabajando feliz en la universidad” sobre el estrés en términos de falta de cohesión, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú, 2014.
- Evaluar la efectividad del programa “Trabajando feliz en la universidad” sobre el estrés en términos de respaldo de grupo, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú, 2014.
- Evaluar la efectividad del programa “Trabajando feliz en la universidad” sobre el riesgo ante el factor condiciones de lugar de trabajo, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú, 2014.
- Evaluar la efectividad del programa “Trabajando feliz en la universidad” sobre el riesgo ante el factor contenido y característica de la tarea, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú, 2014.
- Evaluar la efectividad del programa “Trabajando feliz en la universidad” sobre el riesgo ante el factor papel laboral y desarrollo de la carrera, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú, 2014.
- Evaluar la efectividad del programa “Trabajando feliz en la universidad” sobre el riesgo ante el factor interacción social y aspectos organizacionales, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, 2014.
- Evaluar la efectividad del programa “Trabajando feliz en la universidad” sobre el riesgo ante el factor remuneración de rendimiento en trabajadores, del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú, 2014.

Capítulo II

Marco teórico

1. Antecedentes de la investigación

Para fines de este estudio se ha revisado y considerado estudios y trabajos de investigación realizados sobre las variables. Es necesario mencionar que las investigaciones en cuanto a la efectividad del programa sobre el estrés laboral a nivel nacional son limitadas, de igual forma sobre los factores de riesgo psicosocial.

Sin embargo, en España, Asuero, García y Benito (2005) realizaron un estudio pre experimental cuyo objetivo fue examinar la eficacia de un programa para la reducción del estrés denominado MSBR (*Mindfulness-Based Stress Reduction Program*) en 28 participantes, en su mayoría profesionales de salud. Se usó el test *Medical Symptoms Chek List* y el *Symptoms Check List 90 Revised*. Se halló que el 75% que completó el programa redujo los malestares psicológicos y físicos, llegando a la conclusión, de que estos programas pueden ser aplicados en otros estados para prevenir riesgos psicosociales que pueden causar el estrés laboral, en los Planes de Riesgos Laborales.

Van, Roland, Blonk, Jac y Klink (2005), realizaron un estudio experimental en Amsterdam de resultado comparativo aleatorio, sobre dos programas de la gestión de estrés cuyo objetivo fue investigar la eficacia de dichos programas, un programa centrado en la cognición y el otro en el desarrollo de ejercicio físico y relajación. Ambos programas se aplicaron en 130 participantes durante un periodo de 10 semanas, se usó el cuestionario de auto reporte *The 4DSQ* que mide quejas

psicológicas y UBOS versión *Malasch Burnout Inventoy* y CIS. Los resultados del pre y post test de ambas intervenciones revelaron un impacto positivo sobre las quejas, agotamiento y fatiga tanto a corto plazo y a los 6 meses de seguimiento.

Marín (2011) realizó una investigación en Colombia cuyo objetivo fue evaluar los efectos de un programa de danza terapéutica para el control del estrés laboral, en adultos entre 25 y 50 años. El estudio fue de corte experimental de tipo longitudinal y la muestra fue obtenida por conveniencia y divididos en tres grupos; 10 personas del grupo experimental, 10 que practicaran actividades diferentes y 10 ejecutivos sedentarios. Para lo cual se usó el cuestionario de Ivancevich y el test de signos de Cordero. Los resultados mostraron que hay una alta influencia (99.99%) sobre los signos y síntomas del estrés, llegando a la conclusión que se puede disminuir el estrés con el programa de la danza terapéutica. En el grupo experimental se disminuyó significativamente en comparación al grupo de control, mientras que en los ejecutivos sedentarios, se observa un aumento en los niveles de estrés laboral.

En México Cabrera, Ruiz, Gonzáles, Vega y Valadez (2009), realizó un estudio cuasi experimental. El objetivo fue evaluar el efecto de una investigación psicoeducativa para disminuir el *burnout* en el personal directivo de un sector de la comisión federal de electricidad, los instrumentos que se utilizaron fueron el cuestionario de datos personales y la escala de *Malasch Burnout Inventory* y se concluyó que el programa psicoeducativo desarrolló en el personal herramientas para el adecuado manejo y control del estrés laboral y ofrece beneficios para el síndrome de *burnout* en sus tres dimensiones.

Rodríguez, Aguilera, Rodríguez, López y García (2011) en México, hicieron una investigación cuyo objetivo fue evaluar la efectividad del programa de intervención cognitivo-conductual para disminuir los síntomas del estrés y el síndrome de *burnout*

en personal de mantenimiento y vigilancia de una universidad pública de Guadalajara, México. El estudio fue cuasi experimental. Los instrumentos que se usaron fueron el *Malasch Burnout Inventory* y el Inventario de Síntomas de Estrés. Los resultados muestran que la efectividad del programa sobre el estrés laboral fue significativa a diferencia del síndrome de *burnout*.

También Medeiros y Pulido (2011), realizaron una investigación cuyo título fue programa de reducción de estrés basado en *Mindfulness* para funcionarios de la salud, una experiencia piloto en un hospital público de Santiago de Chile; el estudio fue pre experimental con un solo grupo, los instrumentos fueron el cuestionario de *Five Facet Mindfulness Questionnaire-FFMQ*, y dos instrumentos de auto reporte *Outcome Questionnaire-OQ 4* y *World Health Quality of Life-WHOQOL Brief*. En los resultados se observa una mejoría significativa en sintomatologías ansiosa, somática y depresiva, lo cual indica que el programa de reducción de estrés (MBSR) ha demostrado ser eficaz en otras condiciones psicológicas y médicas.

Mañas, Franco y Justo (2011) en España, realizaron una investigación cuasi experimental con un grupo de control. El objetivo fue examinar la eficacia de un programa de entrenamiento *Mindfulness* para reducir los niveles de estrés docente y los días de baja laboral por enfermedades, la muestra fue de 31 docentes; 16 en el grupo experimental y 15 en el grupo de control; se empleó la Escala de Estrés Docente, las cuales se aplicaron antes y después del programa. Los análisis estadísticos mostraron una reducción significativa de los niveles de estrés docente y de los días de baja laboral por enfermedad, así como en las 6 dimensiones que evalúa la Escala ED-6 en el grupo experimental en comparación al grupo de control, se concluye que el programa si fue efectivo.

En Japón, Shimazu, Unanidam y Schaufeli (2012) realizaron una investigación que tenía por objetivo analizar los efectos de la misma sesión en pequeños grupos con programas de gestión en el conocimiento del estrés, habilidades de afrontamiento, psicológica y malestar físico. Se evaluó los conocimientos utilizando 5 elementos como el concepto de estrés, los efectos del estrés sobre la salud, los efectos del estrés en el rendimiento, los conceptos de hacer frente y la subescala de las Escalas Breves para Sobrellevar Perfil (BSCP) para lidiar con los factores estresantes. Los resultados indican que el programa de una sesión fue eficaz en el conocimiento del estrés y habilidades del afrontamiento.

Igualmente en el Perú, Yslado, Núñez y Norabuena (2010) realizaron una investigación pre-experimental, con un solo grupo, donde se buscó describir la frecuencia y característica del síndrome de *burnout* en profesores de primaria con experiencia laboral igual o mayor a cinco años de instituciones públicas de los distritos de Huaraz e Independencia. La muestra fue de 8 profesores y se utilizó la escala de *Maslach* ED y aspectos demográficos, se concluyó que los docentes que presentaron “*burnout*” en la fase inicial, intermedia y final y el programa fue efectivo significativamente para reducir el cansancio emocional (83.3%).

2. Marco bíblico-filosófico

El trabajo fue asignado al hombre como una bendición por su Creador, el cual fue asignado a los primeros padres en el santo Edén. Después de la caída, el trabajo no fue lo mismo, el hombre ha trabajado y ha comido el pan con el sudor de su frente, es decir con esfuerzo físico y mental, lo que implica, cansancio, tensión, agotamiento, etc.

Jesucristo demostró una vida de trabajo, White (2007), en su obra *Deseado de Todas las Gentes*, menciona de que “no quería ser deficiente en el manejo de las herramientas, como obrero, fue perfecto” (pp. 52). Es decir Dios hecho hombre demostró con su ejemplo que el trabajo debe ser ejecutado con responsabilidad y perfección. Es por ello que se recomienda, preparación, estudio, práctica para realizar el trabajo con eficacia. Se debe “aprender a manejar herramientas con la dirección de obreros con experiencia” (pp.180).

Salmos 128: 2 menciona que el trabajador es bienaventurado, dichoso por poseer un trabajo. Sin embargo cuando el trabajo excede la capacidad del individuo, puede llegar a agotar el sistema nervioso, provocando intranquilidad mental y un espíritu triste (White, 2007), que se comprenden como síntomas del estrés laboral.

En toda institución u organización existen factores que pueden ser un riesgo para la salud, si las condiciones de trabajo no son las adecuadas. Es deber de los empleadores es ofrecer un ambiente de trabajo agradable que logre un bienestar en el personal. Así, White (2007) en su obra *Hijos e Hijas de Dios*, recalca que “debemos enseñar a otros a conservar y recobrar la salud paso a paso” a fin de mantener el organismo en buenas condiciones y restaurar las facultades mentales como físicas (pp.118). En relación al ruido, su libro *Ministerio de Curación* menciona que puede ofuscar los sentidos. Se añade que el aire con exceso de humo, polvo, gases, gérmenes es un peligro para la vida; por lo que el orden y la limpieza son muy importantes. Así como una buena ventilación completa, ya que vivir en un cuarto cerrado y mal ventilado debilita el organismo entero, que se vuelve muy sensible al frío, y enferma a la menor exposición al aire (White, 2007, pp. 207).

Considerando la importancia de la interacción social en el trabajo, White (2007) recalca que se pierde muchas bendiciones cuando se encierran en sí mismos y no

están dispuestos a prestarse para beneficiar a otros mediante una relación amistosa ya que en la interacción se pule y refina el carácter que acaban en una unidad de corazón y en una atmósfera de amor agradables a la vista del cielo.

Considerando la importancia del ambiente laboral, White (2007) en su obra Ministerio de Curación refiere que “no era el propósito de Dios que los hombres vivieran hacinados en las ciudades, amontonados en terrazas y viviendas (pp. 282).

En la obra Consejo para la Salud se menciona que la ocupación en el trabajo tampoco debe recargar la mente ni el cuerpo, sino que debe influir favorablemente a fortalecer los músculos del cuerpo y mejorar la circulación (White, 2007). Se debe buscar un equilibrio en el trabajo, realizando las tareas con orden, cumpliendo cada día con las responsabilidades y haciendo un alto para descansar debidamente y recobrar energías. Por ello Dios creó, bendijo y santificó el séptimo día para descansar después seis días de trabajo, tal como lo hizo Él (Genesis2:3).

Para ejercer un mejor control del estrés laboral no se debe pasar por alto el efecto de la influencia ejercida por la mente, ya que si se aprovecha debidamente, esta influencia resultaría uno de los recursos más eficaces para la gestión y control del estrés, así lo menciona en el libro Consejo para la Salud, que los pensamientos y las percepciones, pueden modificarse, llegando a transmitir impulsos saludables. (White, 2007). Por ello se recomienda realizar programas de capacitación a los pacientes para resistir y vencer la enfermedad.

3. Marco conceptual

3.1. Programa de intervención

3.1.1. Definiciones sobre programa de intervención.

Se trata de un conjunto ordenado de medidas de intervención sobre los riesgos, de acuerdo a un orden de prioridades establecido y donde las actividades se establecen en una secuencia en tiempos determinados, de acuerdo con los objetivos y el cronograma de trabajo (Toro, 2007).

Es un proceso que implica diagnóstico, planeación, organización, ejecución y evaluación de las actividades destinadas a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los colaboradores en las actividades que realiza en sus sitios de trabajo y deben ser de manera interdisciplinaria e integral (Loaiza & Morales, 2008).

Se trata de una serie de actividades dirigidas a promover la salud y el bienestar de los trabajadores con el fin de prevenir accidentes, enfermedades profesionales a través de la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo ocupacionales, estrategias de promoción y prevención, atención y rehabilitación de los trabajadores. También es considerado como un conjunto de políticas, estrategias y acciones orientadas a incrementar la calidad de vida del trabajador y el desarrollo de la organización. Al realizar un programa, todo esfuerzo debe de estar dirigido en dos actividades principales: la promoción de la salud y la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales (Orozco, 2013).

“Es un conjunto de actividades encaminadas a la identificación, valoración y control de los riesgos ocupacionales presente en el ambiente laboral” (Ramírez & Narváez, 2009).

De todas las definiciones expuestas se puede decir que el programa es el conjunto ordenado de medidas de intervención sobre los riesgos, donde las actividades se establecen y realizan de acuerdo a un orden, una secuencia, en un tiempo determinado, de acuerdo con los objetivos y el cronograma de trabajo. Claro que este proceso implica diagnóstico, planeación, organización, ejecución y evaluación. Todo esfuerzo debe de estar dirigidas en dos actividades principales: la promoción de la salud y la prevención de accidentes, como enfermedades ocupacionales.

3.1.2. Características de los programas de intervención.

3.1.2.1. Tipos de estrategia de intervención.

En este apartado se presenta algunas estrategias de intervención que han sido publicadas y sugeridas para prevenir y controlar el estrés, mejorar las habilidades sociales y de comunicación, que favorecerán la adaptación de los trabajadores en sus centros laborales. Las estrategias de intervención son tres: a) estrategias individuales, b) estrategias interpersonales o grupales y c) estrategias organizacionales (González & Lizcano, 2009).

- a. Estrategias individuales: se centran en actividades dirigidas a que el personal adquiera destrezas para un adecuado manejo de las emociones, a través de un entrenamiento que facilitará la expresión de sentimientos, manejo de culpa a través de técnicas de relajación (Vera & Vila citados por González & Lizcano, 2009), con esto se pretende una respuesta al estrés que ha sido aprendida y es un recurso que permite afrontar los efectos del estrés.
- b. Estrategias interpersonales o grupales: están centradas de desarrollar y potenciar la formación de habilidades sociales y aquellas estrategias que se relacionan con el trabajo y apoyo en grupo. Estas estrategias están orientadas a fomentar la cohesión, trabajo en equipo, apoyo social entre los trabajadores. El

apoyo social permite la realización del trabajador, ya que mejora y disminuye las conductas y actitudes hacia otros (Gil–Monte & Peiro, 1999). Además al desarrollar las habilidades sociales se puede reducir el *burnout*.

- c. Estrategias organizacionales: están encaminadas a eliminar o minimizar las sintomatologías del estrés dentro de la organización, (Gonzáles & Lizcano, 2009) mencionan algunas áreas que se pueden mejorar en una institución que pueden ser fuentes de estrés, tales como: condiciones del ambiente, flexibilidad de horarios, elección de turnos, de trabajo, etc., también es fundamental la autonomía, la retroalimentación, la motivación y satisfacción para evitar el absentismo y la rotación. Las estrategias que más se utilizan en la organización son los programas que refuerzan la sociabilización, programas que evalúan y retroalimentan y los programas de desarrollo organizacional y la realización de tareas.

3.1.2.2. Fases de la elaboración de un programa (Gonzales, 2010).

- a. Planeamiento del programa: en esta fase se considera las áreas donde se actuará, se observan posibles aliados estratégicos, se busca un marco teórico que sea fundamento de la intervención, se escoge un diseño del programa, los objetivos y la búsqueda de instrumento para la línea base.
- b. Diseño del programa: en esta etapa se debe tener en cuenta los objetivos del programa, seleccionar las estrategias y los recursos, crear nuevos recursos, buscar implicar a varios elementos y delegar funciones para la ejecución del programa.
- c. Ejercicio del programa: en esta fase se aplica el programa, para ello es necesario considerar el tiempo, la logística, las relaciones, las actividades y posteriormente hacer una evaluación y seguimiento.

- d. Evaluación del programa: esta es la última fase, se hacen evaluaciones de los instrumentos, del programa, el análisis e interpretación de datos y la toma de decisión de acuerdo a los resultados.
- e. Costo del programa: comprende el presupuesto, los recursos humanos y materiales.

3.1.2.3. Técnicas de intervención (Ianneli & Rey, 2011).

- a. Técnicas de desactivación fisiológica: comprende la relajación, respiración para reducir la tensión y controlar la activación fisiológica del estrés. Diminución de los síntomas y generando bienestar.
- b. Técnicas conductuales: estas técnicas tienen la finalidad de influenciar a los individuos, permitiendo la adquisición de hábitos en la alimentación, actividad física, sueño, ocio, administración del tiempo, solución de conflictos, etc.

3.2. Estrés laboral

Según la historia, el estrés es un fenómeno que siempre existió, sin embargo no fue conocida como tal hasta que Hans Selye, un fisiólogo y médico vienés, acuñó la palabra “estrés” por primera vez por el año de 1950, en su investigación “Estrés: un estudio sobre la ansiedad”. A partir de este hecho es que se conoce al estrés como una respuesta de fatiga y que al mismo tiempo actúa como un mecanismo de defensa. Hans Selye definió al estrés como “una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le imponga” (pp. 18), entendiendo que esa respuesta puede ser de tipo psicológico (mental) o fisiológica (física/orgánica), (Salinas 2012).

3.2.1. Definiciones de estrés laboral.

Melgosa menciona que el estrés es la reacción que tiene el individuo ante cualquier situación percibida como amenaza, debido a que se experimenta una fuerte tensión

psicológica y fisiológica, el organismo está listo para la acción o el escape. También es el inicio de varias enfermedades, que si no son la causa directa, influye en su desarrollo (Maruris, Cortés, Gómez & Godínez, 2011)

Para Lazarus citado por Peiró (2001) el estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por él como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar. Es también una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le imponga

Por su parte López (citado en Salinas, 2012) define el estrés como aquella situación en la cual las demandas externas o internas superan nuestra capacidad de respuesta; provocando en este reacciones fisiológicas y psicológicas. El estrés laboral “es la respuesta a estímulos en el empleo que conducen a consecuencias negativas, físicas o psicológicas, para las personas que están expuestas a ella” (Muchinsky, 2007, pp.354).

En cuanto al estrés laboral Mansilla (2012) señala que es el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo.

Acosta (2008, pp. 36) menciona que es “un estado patológico crónico ocasionado por las condiciones habituales de trabajo en la que se encuentra una persona”. Afectando su cuerpo y su mente y repercutiendo sobre su bienestar personal y sobre su rendimiento.

Según Fuertes (2004, pp. 11), se define “como un proceso de relación entre el sujeto y el entorno, y se produce cuando dicha relación se percibe como amenazante y desbordante de los propios recursos y pone en peligro el bienestar o salud personal”.

El estrés en el trabajo se puede definir como las reacciones físicas y emocionales negativas que se generan cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador (Fernández, 2010, pp. 103).

Arriaga (2013) añade que el estrés laboral es un conjunto de reacciones psicológicas, emocionales y conductuales, al que se le llama reacciones psicósomáticas, las cuales se producen cuando el individuo está expuesto a situaciones que son agobiantes o amenazantes, también llamados factores psicosociales, frente a ellos la capacidad de afronte se ve limitada causando malestar psicológico y físico que de no ser superada favorece la aparición de las enfermedades ocupacionales.

Asimismo Melgosa menciona que el estrés es la reacción que tiene el individuo ante cualquier situación percibida como amenaza, debido a que se experimenta una fuerte tensión psicológica y fisiológica, el organismo está listo para la acción o el escape. También es el inicio de varias enfermedades, que si no son la causa directa, influye en su desarrollo (Maruris, Cortés, Gómez & Godínez, 2011).

Por lo antes expuesto podemos definir que el estrés laboral es un conjunto de reacciones psicológicas, emocionales y comportamental a las que se les conoce como reacciones psicósomáticas; que se produce cuando la persona se enfrenta a situaciones que se presentan en el trabajo considerados como amenaza o peligro. Es decir, cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, o las necesidades del trabajador, ante el cual su capacidad de afronte es limitado, especialmente en tres áreas específicas: condiciones de trabajo, organización de la empresa y la tarea; con el tiempo puede afectar el bienestar personal, así como el rendimiento, llegando a generar enfermedades laborales.

3.2.2. Características de estrés laboral.

3.2.2.1. Tipos de estrés por su duración.

- a. Estrés agudo: se presenta en un determinado tiempo, cuando el individuo sufre una agresión física o psicológica que atenta su estabilidad, en el que supera los recursos del sujeto, lo que le lleva a responder rápido. Un ejemplo de ello se da cuando el empleado es despedido o recibe una sanción (Fernández, 2010).
- b. Estrés crónico: aparece después de un periodo prolongado de estrés recurrente, puede no ser intensa pero es continuo y que lleva al individuo estar en constante adaptación. “Es más frecuente en ambientes laborales inadecuados en situaciones de sobrecarga de trabajo o, al contrario, de ejecución extremadamente lenta o monótona, en forma de organización que altera los ritmos biológicos de los trabajadores” (pp.91). También está relacionado con ambientes donde existe inestabilidad, incertidumbre y/o falta de motivación para el crecimiento profesional (Fernández, 2010).

3.2.2.2. Fases del estrés.

Hans Selye (citado por Diestre, 2001) menciona que el estrés consta de tres fases (pp. 33-38):

- a. Primera fase: reacción de alarma, se da cuando el individuo se enfrenta a una situación amenazadora, es automática y tiene el objetivo de anunciar y ayudar a la persona a estar listo para la acción, ya sea en la modificación, destrucción del agente estresante. Esta fase es útil para superar el peligro, de no ser así, pasamos a la siguiente fase.
- b. Segunda fase: resistencia o adaptación, se da cuando hay una exposición prolongada al estrés sin poder hallar la solución, lo que genera enfermedades resultado de la inadaptación: desórdenes emocionales, insomnio, dolores de

cabeza, gastritis, úlceras, etc. que afecta la salud de la persona tornándola negativa y enferma.

- c. Tercera fase: agotamiento, se tiene una sensación de derrota manifestándose como cansancio, confusión, indiferencia y depresión general, reflejando que las reservas se han acabado.

3.2.2.3. Factores que causan estrés laboral.

Peiró (2001) explica brevemente la clasificación que se ofrece en su obra *Desencadenantes del estrés laboral*, que son los principales estresores en el trabajo.

- Estresores ambientales: comprende distintos aspectos del ambiente físico de trabajo que pueden ser causa del estrés laboral, como son una mala iluminación, temperatura inadecuada, humedad, ruido, gases, polvos, etc.
- Demandas del propio trabajo: las tareas laborales son también causas de estrés, la sobrecarga de trabajo, el turno de trabajo o la exposición a riesgos.
- Los contenidos del trabajo o las características de las tareas: las actividades que hay que realizar son fuentes potenciales que desencadenan en estrés laboral, como es la oportunidad del control, el uso de habilidades que te permitan un buen desempeño, el *feedback* que se recibe por los trabajos realizados, la identidad de la tarea y la complejidad del trabajo.
- Desempeño de roles: son causas potenciales que causan estrés laboral que han sido muchas veces estudiados como son los conflictos, la ambigüedad y la sobrecarga de rol.
- Relaciones interpersonales y grupales: las relaciones que se mantienen en la organización con los jefes, pares o subordinados pueden ser causas potenciales que generen estrés laboral.

- Desarrollo de la carrera: la inseguridad laboral que experimenta el trabajador en la organización es fuente principal de estrés laboral, las diferentes transiciones de rol, promociones excesivamente rápidas o demasiados complejas.
- Tecnología: comprende los problemas de manipulación de los equipos, no contar con los equipos necesarios, diseño de implantación y gestión de esas tecnologías.
- Clima organizacional: es una de las causas potencial de estrés debido a una excesiva centralización, clima muy burocrático, excesivas reglas, poco apoyo social de los compañeros de trabajo.
- Estresores: existe una serie de estresores que están relacionadas con el trabajo como es el conflicto familiar, los amigos, etc.

Por su parte Fuertes (2004, pp. 12-13) menciona que existen causas generales que pueden producir estrés laboral, las cuales son:

- Exceso de trabajo: la sobrecarga laboral, el exceso de actividad se ve como como una amenaza que excede nuestra capacidad de reacción.
- Trabajo a ritmo elevado: son aquellos trabajos obligados a realizar a un corto plazo y sometidos a un nivel de control alto.
- Aburrimiento y la monotonía: se refiere a la falta de actividad o rutina que desincentiva y desmotiva al trabajador.
- No saber el trabajo que hay que realizar: al desconocer las funciones genera desconcierto e inseguridad al empleador, lo que genera una situación de amenaza.

- Trabajo a turnos: se da al alterarse los ritmos circadianos, que influyen sobre la secreción hormonal, generando alteración neurobioquímica que influye sobre la conducta y las emociones.
- Falta de preparación: estar desactualizado, no conocer correctamente el oficio en el ámbito de trabajo, se percibe como una amenaza hostil.
- Roles diversos: el desempeñar papeles diferentes en la jornada de trabajo, genera dificultad en el logro de las metas.
- Sobrecarga tecnológica: se hace un problema grave cuando es compleja o no se tiene información, lejos de ser beneficiosa puede generar inestabilidad emocional.
- Jefes incompetentes: un liderazgo exigente o ausente puede crear problemas.

Por otro lado Fernández (2010), menciona que las causas que generan estrés son las siguientes:

a. Relacionadas con el contexto del trabajo

- La cultura organizativa y la función encomendada: se refiere a poca comunicación, poco apoyo en la solución de problemas y el desarrollo personal, y falta en la claridad de objetivos organizativos.
- El papel desempeñado en la organización: se refiere a la ambigüedad y conflicto del papel desempeñado, responsabilidad sobre los demás.
- Desarrollo de la carrera profesional: se entiende por estancamiento de la carrera, incertidumbre, inseguridad del contrato, poca valoración, poca promoción o superior a que le corresponde.
- Libertad de decisión y control: se entiende por escasa participación en la toma de decisión y poco control sobre su trabajo.

- Relaciones interpersonales en el trabajo: se da con el aislamiento social, físico, escasas relaciones con los superiores, falta de apoyo y conflictos interpersonales.
- Relación hogar-trabajo: se entiende por conflictos entre el trabajo y el hogar.

b. Relacionado con el contenido del trabajo.

- Entorno del trabajo y equipo de trabajo: está relacionado con la disponibilidad, mantenimiento o reparación tanto del equipo como del entorno.
- Diseño de tarea: monotonía, trabajos de corta duración y desvalorizado con elevada incertidumbre.
- Carga de trabajo: poco trabajo o una sobrecarga de trabajo, falta de control y excesiva presión sobre el tiempo.
- Programa de trabajo: programa de trabajo con uno rígido u horarios imprevistos, jornadas largas o fuera de lo establecido.

3.2.2.4. *Signos y síntomas de estrés.*

Hans Selye (citado por Diestre, 2001) menciona que el estrés se manifiesta físicamente aun cuando son propios de la mente, “también el estrés engendra una sintomatología que hace que se exprese directamente de modo psicológico, aun cuando es acompañado de molestias físicas” (pp.49-59).

a. Síntomas físicos

- Se observa como dolores de cabeza, jaqueca, sensación de estallido, martillazo y perforación.
- Trastornos musculares y articulares, los músculos se ponen rígidos en el área del cuello y rostro.

- Se presentan alteraciones en el sistema digestivo, como el síndrome del colon irritable, estreñimiento o diarrea acompañado de gases. La persona puede experimentar como la sensación de tener un nudo en el estómago.
- Desorden en el estómago y en el intestino con la aparición de gastritis y úlcera.
- Desórdenes en la función del corazón y presión arterial elevada, dolor al respirar, palpitaciones y la angustia de creer tener un ataque al corazón.
- Aumento de triglicérido y de colesterol.
- Trastornos nutricionales. Puede manifestarse un aumento o pérdida de peso excesivo.
- Problemas respiratorios que pueden agravarse con el asma.
- Trastornos sexuales, ginecológicos y urológicos. Hay una pérdida del deseo sexual.
- Trastornos cutáneos. Cambios crónicos en la piel y pérdida de cabello o blanqueo.
- Trastornos del sueño. Hay una ruptura del ritmo biológico, ocasionando ansiedad por no resolver el problema del sueño.
- Cansancio. Se observa una falta de energía, sensación de fatiga, ausencia del deseo de hacer las cosas, desmotivación.

b. Síntomas psicológicos

- Ansiedad, angustia y pánico. La ansiedad puede ser considerada como un síntoma del estrés crónico o puede ser causa de estrés. La angustia puede presentarse como una sensación de muerte inminente y el pánico se manifiesta como un miedo sin motivo.

- La irritabilidad, furia, ira. Se da a causa de la falta de flexibilidad y poca tolerancia a la frustración, el enojo puede ser normal, pero al reprimirlo y acumularlo puede expresarse en insulto, amargura y resentimiento
- Conductas obsesivas, miedos y fobias. Las conductas obsesivas se dan cuando los pensamientos automáticos o imágenes mentales dominan a la persona. La fobia se presenta cuando se tiene un miedo intenso e irrazonable a algo.
- Problemas relacionados con el apetito.
- Evasión y depresión. El individuo siente falta de ánimo para contactar con la realidad, escapando y evitando la relación. Al estar afectado por el estrés puede desencadenarse la depresión pues la persona siente que no es capaz de enfrentar al estresor.

3.2.3. Modelos teóricos que abordan el estrés laboral.

3.2.3.1. Modelo orientado a la dirección.

Matteson e Ivancevich (citado por Jara y Baculima, 2012) mencionan que el estrés laboral está relacionado con seis componentes o estresores, incluidos los factores organizacionales que son los factores intrínsecos, estructura y control organizacional, sistema de recompensa, sistema de recursos humanos y de liderazgo y los extraorganizacionales, como son las relaciones familiares, problemas económicos, legales, etc. Estos estresores influyen sobre la apreciación-percepción cognitiva e la situación del trabajador y al mismo tiempo incide sobre la salud física y psicológica del individuo, como al resultado de su desempeño en el trabajo.

3.2.3.2. Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa.

Según este modelo de esfuerzo-recompensa, el estrés laboral se produce cuando existe una baja recompensa frente a un alto esfuerzo. Está centrada en tres variables:

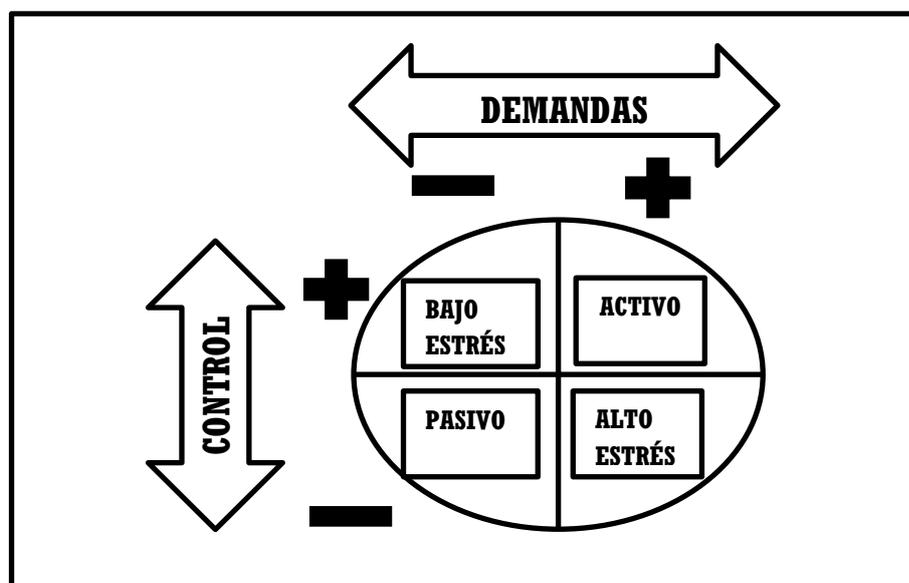
esfuerzo extrínseco que se entiende a demandas y obligaciones del trabajo, variable de esfuerzo intrínseco que son las motivaciones y el afrontamiento y la variable recompensa, que son, dinero, estima y control de status. Este modelo explica que el estrés es producido cuando no hay una concordancia entre el esfuerzo que realiza en el trabajo y la recompensa que recibe ya sea monetaria, estima o status (NEWSTROM, John y otros citado por Jara y Baculima, 2012).

3.2.3.3. Modelo de interacción entre demanda y control.

Este modelo supone que el estrés alto se da al presentarse simultáneamente un bajo control de la toma de decisión frente a las condiciones de una gran demanda psicológica. Las siguientes categorías serían para el estrés en nivel bajo, baja demanda y un alto control. Activo, alta demanda y alto control, y pasivo, baja demanda y bajo control. De esta forma se explica que el estrés laboral surge cuando existen fuertes demandas de trabajo y al mismo tiempo existe poca capacidad de mantener el control de la situación, debido a la falta de recursos de afrontamiento (Jara y Baculima, 2012).

Figura 1.

Modelo de interacción entre demanda y control.



Fuente: elaboración propia

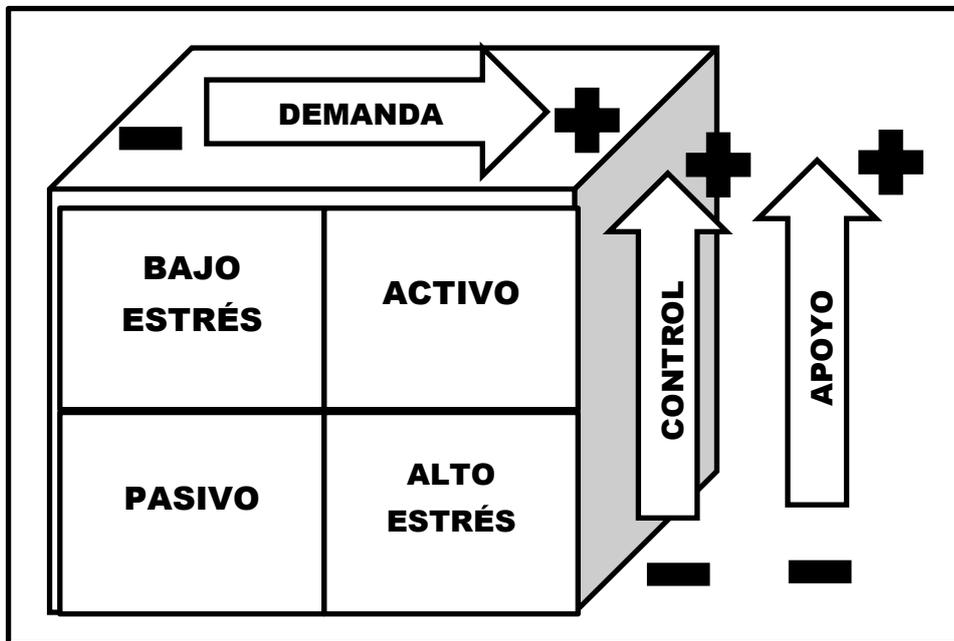
3.2.3.4. *Modelo de interacción entre demanda, control y apoyo social.*

Según este modelo, se amplía el modelo teórico de interacción demandas y control, pues se añade la dimensión de apoyo social como ente que regula, de esta manera al existir un adecuado apoyo social en el trabajo se puede minimizar las consecuencias del estrés, por el contrario, un nivel bajo lo incrementa.

Según este modelo el apoyo social que recibe la persona en el trabajo es beneficioso pues se desarrolla la posibilidad de tener personas a las cuales se puede expresar sentimientos, emociones y al mismo tiempo formar compañerismo. Esto funciona eficazmente para enfrentar las exigencias laborales pues al incrementar el apoyo de los compañeros, subordinados y jefe se incrementa el control sobre las condiciones del trabajo (Jara y Baculima, 2012).

Figura 2.

Modelo de interacción entre demanda, control y apoyo social.



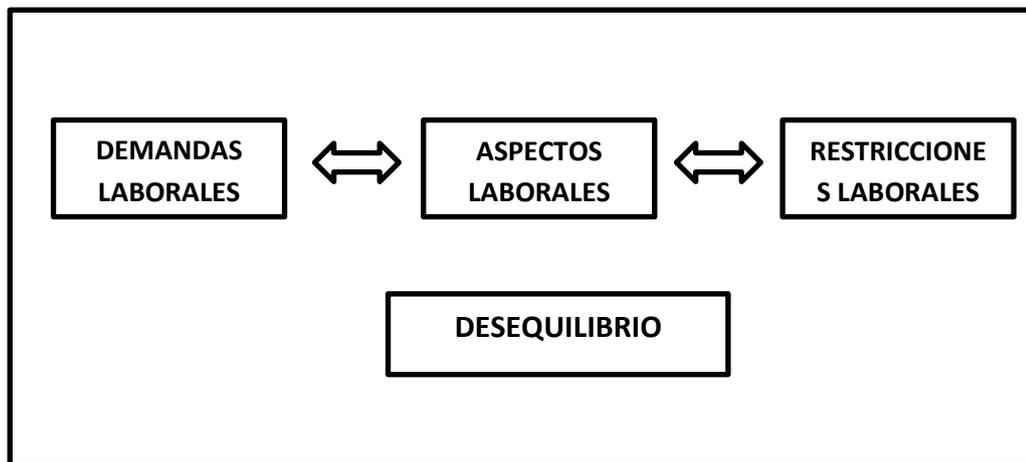
Fuente: elaboración propia

3.2.3.5. *Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones.*

Según este modelo, Payne menciona que el estrés es el resultado de un desequilibrio entre los tres factores: demandas, apoyos y restricciones. Las demandas laborales se entiende como las tareas y el ambiente laboral que contiene estímulos técnicos, intelectuales, sociales o económicos, el siguiente factor es el apoyo laboral que se encuentra relacionada con el clima laboral y recursos que permitan hacer frente a las demandas laborales, que pueden ser de tipo social, económico, técnico o intelectual, y las restricciones laborales que se entiende como las limitaciones que no permite el desarrollo de la tarea, ni afrontar la demandas laborales debido a que no se cuenta con recursos. De acuerdo a este modelo el estrés laboral puede ser controlado, si las exigencias laborales cuentan con un adecuado apoyo y pocas restricciones de trabajo (Jara y Baculima, 2012).

Figura 3.

Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones.



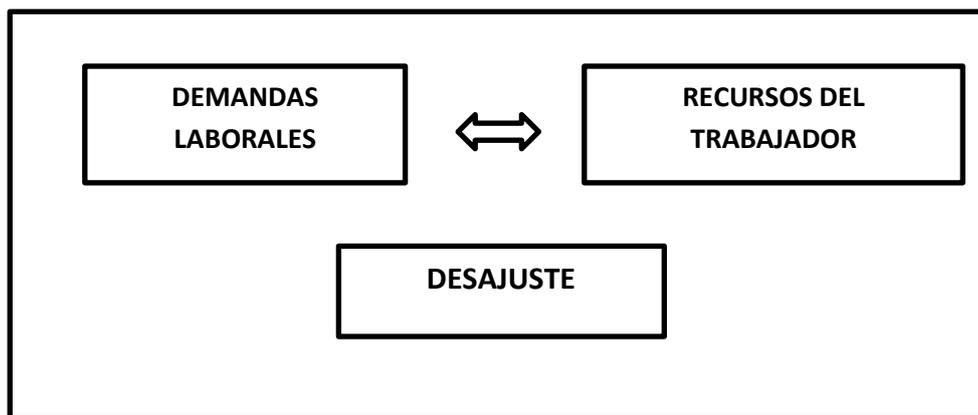
Fuente: elaboración propia

3.2.3.6. *Modelo de desajustes entre demandas y recursos del trabajador.*

En este modelo se explica que el estrés laboral se da cuando existe un desajuste entre las exigencias y demandas de trabajo a desempeñar y los recursos del trabajador para ejecutarlos correctamente (Jara y Baculima, 2012). NEWSTROM, John y otros mencionan que el estrés es producido por la inestabilidad percibida por el individuo entre los recursos y capacidades del propio trabajador para llevarlas a cabo y las demandas laborales, lo que nos permite identificar tres factores que intervienen en el estrés laboral: recursos con los que cuenta el trabajador, la percepción de las demandas y las demandas mismas (citado por Jara y Baculima, 2012).

Figura 4.

Modelo de desajustes entre demandas y recursos del trabajador.



Fuente: elaboración propia

3.2.4. *Importancia de estudio del estrés laboral.*

El estrés laboral puede generar pérdidas a nivel de la empresa y del trabajador (Ibcia, 2007, pp. 249- 250)

a. Consecuencias para el trabajador:

- Las reacciones angustiosas, disminuyen la concentración, la creatividad y la rapidez de ejecución.
- Bajo rendimiento en el trabajo.

- Incremento en el riesgo de sufrir accidentes en el desempeño de la tarea.
- Incremento en el riesgo de sufrir depresión, y por ende ausencias laborales.
- Incremento de la ausencias por enfermedad.
- Incremento de problemas familiares del trabajador afectado por el estrés en el trabajo.

b. Consecuencias para la empresa:

- Mayores posibilidades de accidentes en el centro de trabajo.
- Mayores posibilidades de realizar errores en el trabajo.
- Alto riesgo de disminuir la productividad del colaborador.
- Incremento en el riesgo de conflictos entre trabajadores afectados.
- Mayor riesgo de disminución de eficiencia en el trabajo.

3.3. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo

3.3.1. Definiciones de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

Factor.

“En un sentido corriente en el discurso científico, todo elemento que puede tener estatus de causa de un fenómeno, o que pueda influenciarlo”(Doron, Doron, Parot & Castañón, 2004, pp. 245). Asimismo Warren (2002, pp. 134) menciona que es una “fuerza o condición que coopera con otras fuerzas o condiciones para producir una situación o resultado determinante”.

Riesgo.

Se entiende como, “contingencia o proximidad de algún daño leve” (Diccionario de la Real Academia Española, 2009, pp. 1278).

Psicosocial.

Se refiere a “las relaciones sociales ampliamente determinadas por factores psíquicos” (Warren, 2002, pp.293).

Riesgo laboral.

Probabilidad de que ocurra un hecho, en otras palabras “la magnitud de un *riesgo* (R) es igual a la *probabilidad* (P) o esperanza estadística de que ocurra una pérdida multiplicada por la *consecuencia* (C) que puede resultar de la presencia de este riesgo y se puede representar con la siguiente fórmula: $R=P*C$ (pp. 43)”, la exposición a sucesos peligrosos influyen en la *probabilidad* (Chinchilla, 2002).

Factor de riesgo en el trabajo

Tomando en cuenta lo expuesto, se considera un factor de riesgo laboral a una condición de trabajo que afecta negativamente la salud del empleado. El cual es multicausal y de naturaleza probabilística; es decir, para que le suceda un daño al trabajador, es necesario la acción de factores de riesgo (Ruíz, García, Declós & Benavidez, 2007).

Factores de riesgo psicosociales en el trabajo

Se considera al “conjunto de interacciones que tienen lugar en una empresa entre, por una parte el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla, y por otra la persona con sus características, individuales y su entorno extra laboral, que pueden incidir negativamente sobre la seguridad, la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajador”(Cortés, 2007, pp.590)

Según la Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo, pueden definirse como “todo aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores (Fernández, 2010, pp. 65)”.

El Comité Mixto de la Organización Internacional de Trabajadores y la Organización Mundial de la Salud, OIT-OMS, (1984, pp.12), definen a los factores psicosociales en el trabajo como la “interacción entre, el trabajo, su medio ambiente,

la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal”. Todos estos elementos al ser evaluados por la percepción y las experiencias del individuo pueden afectar su salud, su rendimiento y su satisfacción.

Por lo expuesto anteriormente los factores psicosociales son todas las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo (Caraballo & Blanco, 2012), así como con el contenido del puesto, con la realización de la tarea, e incluso con el entorno de trabajo que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud del trabajador, tanto física y psicológica (Sauter, Hurrell, Murphy & Levi, 2001). Cuando los factores psicosociales son desfavorables para el desarrollo de la actividad y calidad de vida laboral del individuo hablamos de factores de riesgo psicosocial (Gil-Montes, 2012).

Fuertes (2004) indica que los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son el exceso de trabajo, actividad, así como hacer las tareas obligatoriamente en corto plazo o sometidos a un nivel de control alto, como el aburrimiento y la monotonía, el no tener conocimiento sobre la tarea a realizar, la falta de preparación en el oficio, los trabajos a turnos, roles diferentes. Todos estos elementos al ser evaluadas por la percepción y las experiencias del individuo pueden afectar su salud, su rendimiento y su satisfacción (OIT-OMS, 1984).

3.3.2. Características de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

3.3.2.1. Clasificación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

Según Ruíz, García, Declós y Benavidez, (2007) los factores de riesgo se clasifican y describen en la siguiente tabla.

Tabla 1

Clasificación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

Estructura	Superficie
Lugares	Deslizadero
Equipo e instalaciones	Engranajes
Ambiente	35°
Condiciones climáticas	Hongos
Calidad del aire	Plaguicidas
Productos	
Tarea	Ciclos cortos
Movimientos	Sedentarismo
Posturas	Pesos elevados
Cargas físicas	
Organizaciones	Escaso
Apoyo de compañeros y mandos	Reducida
Control sobre la tarea	Elevada
Exigencias psíquicas	

Por su parte Cortés (2007), menciona que los factores de riesgo psicosociales pueden ser motivados por las características del puesto de trabajo, la organización del trabajo y características personales, las cuales se describen a continuación:

A. Características del puesto de trabajo.

- a. Iniciativa y autonomía: se trata de la accesibilidad que tiene el personal sobre la organización de su tarea, manejo de tiempo, ritmo, forma y corrección de los problemas que se presenten. La falta de autonomía puede causar insatisfacción, pérdida de motivación, pasividad, debilitamiento de las capacidades, y en algunos casos, dar lugar a ciertas patologías como la ansiedad y las enfermedades psicosomáticas.
- b. Ritmo de trabajo: todo trabajo posee un ritmo, el trabajador se encuentra sometido a ella, puede ser repetitivo y en muchos casos impedir la autorregulación. Puede causar efectos negativos, cansancio físico y mental, ansiedad, insatisfacción, depresión que dependerán de la característica del individuo y sus recursos de adaptación.

B. La organización del trabajo.

a. Estructura de la organización.

- Estilos de mando.

Se trata de facilitar la información, de dar instrucciones, mantener el orden, designar tareas. Puede adoptar diferentes estilos, los cuales pueden afectar de manera diferente en los trabajadores, aumentando el bienestar y la productividad en la empresa. Los estilos pueden ser democráticos, autocráticos, paternalistas, laissez faire, siendo el democrático el más beneficioso.

- Participación en la toma de decisiones.

Es importante que el personal de la empresa participe en la toma de cualquier decisión para obtener compromiso, para ello es necesario que el grupo adquiera la madurez necesaria que se da por la capacidad de funcionar por sí mismos. Un estilo participativo permitirá el logro de los objetivos de la productividad, un incremento en la satisfacción, mayor comunicación e información. Por el contrario puede causar ansiedad y estrés por la falta de control de las condiciones de trabajo.

- Asignación de las tareas.

No asignar tareas con claridad, no delimitar las funciones y las decisiones que se deben tomar y a las personas que le corresponde tomar, puede generar grandes conflictos de competencia entre compañeros que pueden afectar sobre la productividad y ser fuente potencial de estrés.

b. Organización del tiempo de trabajo.

- Jornadas de trabajo y descansos.

Antes de establecer las jornadas de trabajo se debe de tener en cuenta el equilibrio entre la mente, lo físico y lo social. Un exceso de trabajo puede causar en el trabajador fatiga, disminución en el rendimiento y un aumento en sufrir accidentes o

enfermedades ocupacionales. También está relacionado con las pausas, descansos que permite la recuperación del trabajador, evitando la fatiga, aumentando la productividad y mejorando el estado de salud del trabajador.

- Horarios de trabajo.

Se distingue tres tipos de horarios: flexibles, a turno y nocturno. Un horario flexible permite la organización de tiempo y lo adapta a las necesidades personales, sociales y familiares. Normalmente el horario es común para todos de 8 horas, sin embargo cuando la actividad en la empresa es entre 16 a 24 horas, se trabaja por turnos, lo que genera una rotación en los horarios.

C. Características de la empresa.

- a. Actividad: toda empresa presta un tipo de servicio, producto, los cuales constituyen factores psicosociales que influyen en el bienestar de los trabajadores. Puede ser positivo si el servicio que brinda es de importancia y valorado por la sociedad.

D. Características personales.

- a. Características individuales

- Personalidad.

Todo trabajador presenta ciertas características, estilos de comportamiento, formas de reacción y adaptación a las circunstancias que le rodean, los cuales están relacionados con el estrés.

- Edad.

Las personas mayores poseen experiencia, conocimiento y capacidad de adaptación, estos recursos les permite resolver problemas y manejar mejor el estrés. Por el contrario los jóvenes poseen mayores expectativas, mayores exigencias que los exponen a sufrir de estrés laboral.

- Motivación.

Todo individuo posee aspiraciones que influyen en su conducta. Sus necesidades deben estar satisfechas, de lo contrario esa insatisfacción influirá negativamente. Entre las necesidades se incluyen el reconocimiento, la promoción, la realización de las tareas, la sociabilización, estabilidad laboral, etc.

- Formación.

Se considera como un factor de satisfacción personal cuando los conocimientos y la experiencia están relacionados con las tareas que realiza en el trabajo, por el contrario al no existir esta correspondencia se considera como una fuente de estrés.

- Actitudes y aptitudes.

Se considera actitudes como un conjunto de valores que se han aprendido a través de la experiencia y las vivencias que condicionan la forma de reaccionar ante un hecho, es decir una manera de actuar. Estas favorecen la adaptación a las condiciones del trabajo más fácilmente. Se considera aptitudes cualidades innatas, que se han desarrollado con experiencia, las vivencias y el aprendizaje que permiten al individuo reaccionar de una manera particular, mental, física, muscular, etc.

- Factores extralaborales.

También llamados factores exógenos (socioeconómicas, vida familiar, entorno social, ocio y tiempo libre, etc.), las cuales también influyen en la satisfacción laboral.

3.3.2.2. *Consecuencia de los trastornos psicosociales.*

- a. Psicológicos: “Ansiedad, depresión, insatisfacción y desenvolvimiento laboral, problemas en las relaciones personales, baja autoestima, trastornos psicosomáticos, trastornos mentales, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental” (pp. 30). A nivel conductual: tendencia a sufrir accidentes, consumo de

sustancias tóxicas, conductas impulsivas, agresivas, trastornos alimentarios, pérdida de apetito, etc. (Fernández, 2010).

- b. Fisiológicos: trastornos cardiovasculares, digestivos: úlceras de estómago, trastorno musculoesquelético, respiratorios, alteraciones del sueño, cáncer, etc, efectos en los que el estrés tendría el papel de precursor (Fernández, 2010, pp. 30).

3.3.3. Modelos teóricos sobre los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

3.3.3.1. Modelo demandas –control.

El modelo de Demandas–Control (DC), fue desarrollado por Robert Karasek en 1979 (Karasek & Theorell, 1990). Este modelo explica la relación que existe entre las características psicosociales del ambiente de trabajo, la salud psicosocial y la productividad. Se trata de una simple combinación entre las demandas laborales y el control que el individuo tiene sobre su trabajo. Las “demandas” laborales son cargas o exigencias del trabajo; cantidad, presión del tiempo, atención, distracción en el puesto de trabajo. El segundo elemento “control” es la potencia que tiene el trabajador; autonomía, toma de decisión, control de actividades, creatividad. De acuerdo a este modelo los puestos estresantes se producen cuando hay una combinación de alta demanda y bajo control, que pueden ir acompañado de malestar (Salanova, 2009).

3.3.3.2. Modelo de demandas–recursos laborales.

El modelo de Demandas–Recursos Laborales (DRL), fue desarrollado por dos equipos de investigación dirigidos por el profesor Wilmar Schaufeli y por el profesor Arnold Bakker (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001). Este modelo explica por un lado las demandas propias del trabajo que pueden ser negativo; para ello se requiere aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizacionales del trabajador. Por otro lado se denomina recursos laborales a aquellos aspectos físicos,

psicológicos y sociales u organizacionales que reducen las demandas y aumentan el bienestar del trabajar (Salanova, 2009).

3.3.3.3. Teoría de la psicología industrial (Argyris).

Los defensores de esta teoría mencionan que son importantes los factores psicológicos, ya que influyen en el rendimiento y la calidad del trabajo, son muy prácticos y su postulado se resume en “la persona idónea en el puesto idóneo”. La persona trabajadora está formada por motivos, objetivos, control intrínseco y ninguna contradicción. Por objetivos, toda persona anhela ser considerada y crecer en el puesto de trabajo. Para lograrlo es necesario brindarles autonomía, seguridad, independencia y ofrecerles oportunidades para su desarrollo profesional. Por su control intrínseco; todo trabajador tiene motivaciones internas. Y ninguna contradicción. Entre el deseo de particular de la autorrealización y el logro de los objetivos de la organización, no existe conflicto o contradicción. Cuando en una empresa existe una incongruencia entre los objetivos de la organización y las expectativas del individuo surgen las frustraciones, fracasos y conflictos. Todo esto conlleva a que los trabajadores tengan que competir con sus colegas, subordinados y jefes, lo que genera hostilidad entre los trabajadores (Fernández, 2010).

3.3.4. Importancia del estudio de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

Realizar una intervención sobre los factores de riesgo psicosocial e implementar Sistemas de Gestión de salud, Seguridad en el Trabajo (SGSST), genera un ambiente laboral seguro y saludable, pues permite a las empresas e instituciones identificar y controlar los riesgos laborales que ayuda a reducir la posibilidad de sufrir accidentes (Raffo, Ráez & Cachay, 2013).

Los factores psicosociales pueden originar consecuencias en los colaboradores los cuales se expresan en satisfacción o en insatisfacción y se observan en sus respuestas psicológicas, fisiológicas y psicosociales y como resultado producir accidentes en el trabajo o enfermedades ocupacionales, ausentismo, en consecuencia ocasionar pérdidas económicas para la organización.

4. Definición de términos

OIT: Organización Internacional de Trabajadores.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

SST: Salud y seguridad en el trabajo.

SGSST: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

IISO: Instituto Internacional de Salud Ocupacional.

OHSAS 18001: (*Occupational Health and Safety Assessment Series*) Sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional.

Salud:

No es la ausencia de enfermedad sino un completo estado de bienestar en todos los aspectos de la persona físico, mental y social (OMS citado por Parra, 2003).

Salud laboral:

Aplicando el concepto por la OMS, la salud laboral se preocupa por la búsqueda del máximo bienestar del trabajador en ambiente de trabajo y en todo aspecto, mental, físico y social (Parra, 2003).

Estrés:

Es la respuesta del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante que afecta el equilibrio físico mental del individuo (Selye citado por Fernández, 2010).

Estrés laboral:

“Respuesta física y emocional nociva que ocurre cuando los requerimientos del trabajo no son compatibles con las capacidades, los recursos o las necesidades de los trabajadores. El estrés del trabajo puede ocasionar una salud pobre, e incluso lesiones” (Concejo Mexicano de la Medicina del Trabajo, 2001, pp. 86).

Factores psicosociales en el trabajo

Son aquellos elementos que se encuentran presentes en el centro de trabajo y que se relacionan con la organización, el contenido del trabajo, y la realización de la tarea, que al ser evaluados por el trabajador, tienen la capacidad de influir en la salud integral y bienestar del individuo y a la organización (Martín & Pérez, 1997).

Factores de riesgo psicosocial en el trabajo

Se denomina como riesgo psicosocial cuando los factores psicosocial de la empresas generan respuestas negativas de tensión que afectan negativamente a la salud y el bienestar del individuo en el trabajo, en otras palabras son desencadenantes de tensión y estrés laboral (Moreno & Báez, 2010).

Capítulo III

Materiales y métodos

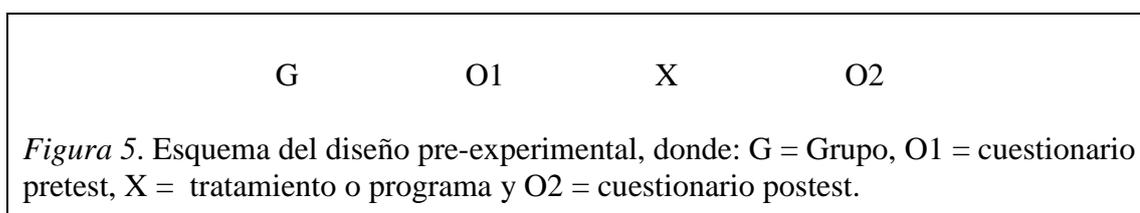
1. Método de la investigación

El estudio corresponde al enfoque cuantitativo, debido a que se buscó medir las variables; de diseño pre experimental, porque se aplica un programa de intervención con evaluación de tipo pretest–postest con un solo grupo; y de corte longitudinal debido a que los datos fueron tomados en dos oportunidades mediante cuestionarios (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

El diseño de investigación pre-experimental, puede representarse así:

Figura 5

Diseño de investigación pre-experimental



Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2010)

2. Hipótesis de la investigación

2.1. Hipótesis general

La aplicación del programa “Trabajando feliz en la universidad” disminuirá el estrés laboral y factores de riesgo psicosocial en los trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú.

2.2. Hipótesis específicas

- La aplicación del programa “Trabajando feliz en la universidad” disminuirá el estrés en términos de aspectos organizacionales, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú.
- La aplicación del programa “Trabajando feliz en la universidad” disminuirá el estrés en términos de estructura organizacional, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú.
- La aplicación del programa “Trabajando feliz en la universidad” disminuirá el estrés en términos de territorio organizacional, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú.
- La aplicación del programa “Trabajando feliz en la universidad” disminuirá el estrés en términos del uso de tecnología, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú.
- La aplicación del programa “Trabajando feliz en la universidad” disminuirá el estrés en términos de la influencia del líder, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú.
- La aplicación del programa “Trabajando feliz en la universidad” disminuirá el estrés en términos de falta de cohesión, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú.
- La aplicación del programa “Trabajando feliz en la universidad” disminuirá el estrés en términos de respaldo de grupo, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú.
- La aplicación del programa “Trabajando feliz en la universidad” disminuirá el riesgo ante el factor condiciones de lugar de trabajo, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú.

- La aplicación del programa “Trabajando feliz en la universidad” disminuirá el riesgo ante el factor contenido y característica de la tarea, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú.
- La aplicación del programa “Trabajando feliz en la universidad” disminuirá el riesgo ante el factor papel laboral y desarrollo de la carrera, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú.
- La aplicación del programa “Trabajando feliz en la universidad” disminuirá el riesgo ante el factor interacción social y aspectos organizacionales, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú.
- La aplicación del programa “Trabajando feliz en la universidad” disminuirá el riesgo ante el factor remuneración de rendimiento, en trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, Perú.

3. Variables de la investigación

3.1. Identificación de las variables

3.1.1. Programa de intervención “Trabajando feliz en la universidad”.

El programa “Trabajando feliz en la universidad”, es un conjunto de actividades vivenciales, interactivas y dinámicas, diseñadas con el propósito de disminuir el estrés laboral, así como el riesgo psicosocial a través del abordaje del aspecto organizacional, liderazgo en la estructura organizacional, condiciones de lugar de trabajo y ambiente organizacional, papel laboral y desarrollo de la carrera, interacción social, cohesión y respaldo de grupo, exigencias laborales y tecnología y remuneración del rendimiento.

La justificación de la elaboración de este programa radicó en que el programa abordó la situación actual de un grupo de colaboradores del área de servicios de una universidad privada , en aspectos del estrés laboral y de los riesgos psicosocial en los trabajadores; la relevancia radica en que la mejora de cada colaborador influirá directamente en su tarea laboral, además permitirá dar los pasos iniciales respecto a la intervención en pro de la mejora de las condiciones laborales en dicha institución, respondiendo a los requerimientos legales de la ley 29783 ley de Salud y Seguridad en el Trabajo, (ver anexo 9).

Los participantes del programa fueron los trabajadores del área de servicios de una universidad privada de Lima Este, que oscilan entre 17 a 72 años de edad y de ambos sexos, tal como se describe en la Tabla 4.

Se contó con dos facilitadoras, internas de psicología organizacional (psicología ocupacional) para la ejecución del programa, en los meses de setiembre y octubre del 2014, (ver anexo 9.2).

La metodología de las sesiones fue eminentemente participativa y metodológica, se basó en actividades de psicoeducación y talleres interactivos, además de usar técnicas de animación, audiovisuales, dinámicas grupales, *rol-play*, trabajo en equipo, trabajo individual y reflexiones, (ver anexo 9.3).

Cabe mencionar que el proceso para la elaboración del diagnóstico situacional diseño y ejecución del programa fue financiado por Universidad Saludable desde el mes de marzo, finalizando en el mes de noviembre del 2014, (ver anexo 8.2 y 8.1).

A continuación se describe la estructura del programa y el modelo de una sesión.

Tabla 2

Estructura del programa “Trabajando feliz en la universidad”

Sesión	Eje temático	Objetivos	Temas	Tiempo	Materiales
1	Presentación del programa	Aplicación del pretest		40´ - 50´	Cuestionarios lapiceros
2	Aspectos organizacionales	Fortalecer el compromiso con la misión y la visión de la institución en los trabajadores del área de servicio	Adelante, juntos hacia el objetivo!! (UPeU)	45´ - 60´	Equipo multimedia, globos, plumones, periódicos, papelógrafos, revistas
3	Liderazgo en la estructura organizacional	Incrementar la capacidad para asumir el liderazgo respetando las instancias de la estructura organización.	Asume tu responsabilidad con eficacia	45´ - 60´	Equipo multimedia, globos, plumones, periódicos, papelógrafos
4	Condiciones del lugar de trabajo y Ambiente organizacional	Incrementar el cuidado de las condiciones del lugar de trabajo y del ambiente organizacional	Mi espacio, limpio y ordenado.	45´ - 60´	Equipo multimedia, rotafolio, lapiceros, impresión, tijera, cinta
5	Papel laboral y desarrollo de la carrera; Contenido y características de la tarea	Fortalecer el rol y papel laboral del trabajador y motivar su perfeccionamiento	Albañiles del Progreso	45´ - 60´	Equipo multimedia, tijeras, impresión, frases, rotafolios, lapiceros, papel a color
6	Interacción social, Cohesión y respaldo de grupo	Fortalecer los vínculos de interacción social	La unión hace la fuerza	45´ - 60´	Equipo multimedia, lapiceros, fideos, mashmelos, masking
7	Exigencias laborales y Tecnología	Fortalecer la motivación para superar retos.	Oveja o tigre	45´ - 60´	Equipo multimedia, proyector, papel bon, impresiones, pelógrafos
8	Remuneración del rendimiento	Favorecer el uso apropiado de la remuneración otorgada a los trabajadores	La tarjeta mágica	45´ - 60´	Equipo multimedia, papel bon, impresiones
9	Clausura del programa	Aplicación del postest	-	20´ - 30´	Cuestionarios lapiceros

Tabla 3

Estructura de la sesión de intervención (modelo)

		N° de Sesión		
OBJETIVO				
FASE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN, CONTENIDO Y METODOLOGÍA	MAT	HORA
APERTURA	Bienvenida	Se inicia con un canto, luego una bienvenida, La sesión comenzará con los participantes ubicados en semicírculo, ubicados cómodamente.	Proyector Laptop Hojas	8'
	Dinámica	Dinámica Se los motiva a la participación en el desarrollo de la sesión a través de una dinámica de facilitadora de confianza o de animación, según el tema a desarrollarse. Además se genera el interés para el tema a desarrollarse a través de conflictos cognitivos	Tarjetas Impresiones Masking tape Papel bon	10'
DESARROLLO DE ACTIVIDADES	Experimentación Directa	Las actividades a desarrollarse implican dinámicas, juegos, uso de hojas de trabajo, discusiones de casos, juegos de rol, simulaciones, demostraciones en vivo, y oportunidades para practicar habilidades particulares entre otras. Requiere la participación, colaboración y compromiso de los participantes. Las actividades no solo promueven el refuerzo del aprendizaje obtenido en la fase anterior, sino que permite la experimentación directa, aporta el refuerzo social, y permite la generalización de lo aprendido a los diversos contextos del participante.	Impresiones Rotafolios, impresiones. ppt	10'
PSICO-EDUCACIÓN	Exposición	En esta fase se realizan charlas educativas sobre los conceptos e ideas centrales del tema que se trabaja en la sesión. Para ello se utilizan papelotes, rotafolios, videos y/o diapositivas. El desarrolla es en dos tiempos: a. Exposición del facilitados b. Retroalimentación y respuesta a interrogantes	Cámara fotográfica Lapiceros plumones	10'
SOCIALIZACIÓN de Aprendizaje	Evaluación	Los participantes verbalizan la experiencia de aprendizaje obtenida en la sesión guiados por interrogantes Evaluación y revisiones de tareas dejadas en casa sesión.		5'
CIERRE	Tarea	El facilitador hace la reflexión final y el cierre de la sesión, resaltando las experiencias significativas durante el desarrollo de las actividades, posteriormente se deja la tarea a realizar durante la semana.	Dípticos	5'
TOTAL				51'

3.1.2. Estrés laboral.

El estrés laboral es un conjunto de reacciones psicológicas, emocionales y comportamental a las que se le conoce como reacciones psicósomáticas (Arriaga, 2013); que se produce cuando la persona se enfrenta a situaciones que se presentan en el trabajo, considerados como amenaza o peligro, es decir, cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, o las necesidades del trabajador, ante el cual su capacidad de afronte es limitado (Fernández, 2010), especialmente en tres áreas: específicas, condiciones de trabajo, organización de la empresa y la tarea (Mansilla, 2012); con el tiempo puede afectar el bienestar personal, así como el rendimiento, llegando a generando enfermedades laborales (Acosta, 2008).

3.1.3. Factores de riesgos psicosocial en el trabajo.

Se entiende como Riesgo psicosocial laboral a la probabilidad de que un hecho ocurra en el trabajo, es decir la predisposición de sufrir patologías ocupacionales tales como estrés laboral, *burnout* y/o *mobbing* las cual se incrementa en la medida que se esté expuesto a los factores psicosociales negativos. Para identificar el nivel o tipo de riesgo, se acude a definir cuáles son los factores que pueden generarlo; así, cuando los factores psicosociales son desfavorables para el desarrollo de la actividad y calidad de vida laboral del individuo hablamos de factores de riesgo psicosocial (Gil-Montes, 2012)

Por su parte, Fuertes (2004) indica que los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son el exceso de trabajo, actividad, así como hacer las tareas obligatoriamente en corto plazo o sometidos a un nivel de control alto, como el aburrimiento y la monotonía, el no saber el trabajo que hay que realizar, la falta de preparación en el oficio, los trabajos a turnos y roles diferentes. Todos estos elementos al ser evaluadas

por la percepción y las experiencias del individuo pueden afectar su salud, su rendimiento y su satisfacción (OIT-OMS, 1984)

Siendo los factores psicosociales, las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo (Caraballo & Blanco, 2012), así como con el contenido del puesto, con la realización de la tarea, e incluso con el entorno de trabajo que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud del trabajador, tanto física y psicológica. (Sauter, Hurrell, Murphy & Levi, 2001)

3.2. Operacionalización de las variables

3.2.1. Operacionalización del estrés laboral.

Dimensión	Definición	Definición operacional	Ítems	Contenido
Aspectos organizacional	Es el conjunto de características de la organización, tales como el sistema de organización de la empresa	Puntajes obtenidos a través del Cuestionario de Estrés Laboral (OIT, 1989)	<ul style="list-style-type: none"> • Ítem 1 • Ítem 8 • Ítem 15 • Ítem 21 	<ul style="list-style-type: none"> • El que la gente no comprende la misión y metas de la organización me causa estrés • El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa • El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa • El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés
Estructura organizacional	Se refiere a la carga burocrática, el grado de reglas y reglamentos para el logro de su desempeño.		<ul style="list-style-type: none"> • Ítem 2 • Ítem 9 • Ítem 16 • Ítem 22 	<ul style="list-style-type: none"> • El rendirles constantemente informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa • El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés • El que tenga que realizar mucha documentación dentro de la empresa me causa estrés • El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me estresa
Territorio Organizacional	Es el espacio donde las personas realizan sus actividades, desarrollando un sentimiento de posesión sobre su espacio personal en la organización		<ul style="list-style-type: none"> • Ítem 3 • Ítem 10 • Ítem 23 	<ul style="list-style-type: none"> • No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo • El no tener espacio privado en mi trabajo me estresa • El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa

Tecnología	Es el uso de la tecnología dentro de una organización, así como la capacitación de estas, para el adecuado manejo de los recursos.	<ul style="list-style-type: none"> • Ítem 4 • Ítem 11 • Ítem 17 	<ul style="list-style-type: none"> • Me estresa el no contar con un equipo adecuado para cumplir con mi trabajo • El no tener conocimiento técnico suficiente para realizar mi trabajo dentro de la empresa me estresa • El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés
Influencia del líder	Es la percepción que se tiene del liderazgo dentro de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Ítem 5 • Ítem 12 • Ítem 18 • Ítem 24 	<ul style="list-style-type: none"> • El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa • El que mi supervisor no me respete me estresa • El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa • El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés
Falta de cohesión	Es la falta de unión entre los miembros de una organización o empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Ítem 6 • Ítem 13 • Ítem 19 • Ítem 25 	<ul style="list-style-type: none"> • No soy parte de un grupo de trabajo que se apoyen mutuamente • El que mi equipo de trabajo no sea valorado dentro de la empresa me causa estrés • El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa • El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés
Respaldo de grupo	Es el apoyo del grupo hacia la persona, brindando ayuda o soporte dentro de una organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Ítem 7 • Ítem 14 • Ítem 20 	<ul style="list-style-type: none"> • Siento que mi equipo de trabajo no respalda mis metas • El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés • Mi equipo de trabajo no me brinda ayuda técnica cuando lo necesito y esto me causa estrés

3.2.2. Operacionalización de los factores de riesgos psicosocial en el trabajo.

Dimensión	Definición	Definición operacional	Ítems	Contenido
Condiciones del lugar de trabajo	Todos los factores de orden físico o material, como el ruido, las vibraciones y los agentes químicos que pueden originar accidentes de trabajo o enfermedades profesionales	Puntajes obtenidos a través del Cuestionario de Factores Psicosociales Negativos en el Trabajo (Silva,2004)	<ul style="list-style-type: none"> • Ítem 1 • Ítem 8 • Ítem 15 • • Ítem 22 • Ítem 28 • Ítem 32 • Ítem 36 • Ítem 40 • Ítem 43 	<ul style="list-style-type: none"> • El ruido interfiere en sus actividades laborales • La higiene no es adecuada en su área de trabajo. • Existe hacinamiento (espacio insuficiente)en el lugar donde trabaja (su espacio) • Está expuesto (a) a microbios, hongos, insectos o roedores • Carece de equipo y materiales necesarios para realizar su trabajo • La temperatura en su área de trabajo es inadecuado • La iluminación de su área de trabajo no es la adecuada • El espacio donde trabaja es inadecuado para las labores que realiza • Está expuesto(a) a gases, solventes o vapores
Carga de trabajo	Es la sobrecarga laboral en el tiempo de trabajo, duración de la jornada laboral tipo de trabajo, establecimiento de pausas para descanso, ritmos de trabajo y turnos laborales		<ul style="list-style-type: none"> • Ítem 2 • Ítem 9 • Ítem 16 • Ítem 23 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene exceso de actividades en su jornada diaria de trabajo • Su jornada de trabajo se prolonga a más de nueve horas diarias (sumando todos sus trabajos) • Trabaja los fines de semana y durante las vacaciones en actividades laborales • Tiene pocas tareas a realizar en su jornada diaria de trabajo

<p>Contenido y características de la tarea</p>	<p>Son los requerimientos, características necesarios para desarrollar la tarea</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ítem 3 • Ítem 10 • Ítem 17 • Ítem 24 • Ítem 29 • Ítem 33 • Ítem 37 • Ítem 41 	<ul style="list-style-type: none"> • Su trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido • Su trabajo no le permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos • Se siente obligado a participar en proyectos que no son de su interés. • Las demandas laborales que recibe no corresponde a su nivel de conocimiento, competencia y habilidades • Requiere permaneces por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado) • Requiere de esfuerzo visual prolongado • Realiza actividades con las que no está de acuerdo o no son de su especialidad • Requiere participar en diversos grupos de trabajo
<p>Exigencias laborales</p>	<p>El alto nivel de cualificación exigida por el puesto y en consecuencia da las mayores posibilidades de realizar un trabajo satisfactorio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ítem 4 • Ítem 11 • Ítem 18 • Ítem 25 • Ítem 30 • Ítem 34 	<ul style="list-style-type: none"> • Su trabajo se caracteriza por ser muy compleja de realizar • Su trabajo requiere alto grado de concentración • Su trabajo exige hablar constantemente • Su trabajo requiere demasiada creatividad e iniciativa • Hay cambios constantes en las actividades que son su responsabilidad • Realiza actividades que no son de su especialidad
<p>Papel laboral y desarrollo de la carrera</p>	<p>Son las funciones que se debe realizar en un trabajo para ello requiere preparación de los trabajadores en cuanto a los nuevos cambios de su profesión y/o ocupación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ítem 5 • Ítem 12 • Ítem 19 • Ítem 26 • Ítem 44 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene dificultades en el uso de programas nuevos de tecnología (multimedia, máquinas) • Su formación profesional y las exigencia actuales de su trabajo no son compatibles • El estatus de su puesto de trabajo no corresponde a sus expectativas • En este trabajo las oportunidades de ser promovido son limitadas • Falta de apoyos para desarrollar su carrera y su capacitación

Interacción social y aspectos organizacionales	Refiere a la forma de relación entre el trabajador y la empresa, además de sus compañeros, bajo una comunicación adecuada.	<ul style="list-style-type: none"> • Ítem 6 • Ítem 13 • Ítem 20 • Ítem 27 • Ítem 31 • Ítem 35 • Ítem 38 • Ítem 42 • Ítem 48 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene dificultades en su relación con compañeros de trabajo • Tiene problemas en la relación con su jefe inmediato • Los procesos de evaluación de su desempeño laboral son inadecuada • Los sistemas de control del personal son incorrectos • Existen los problemas de comunicación sobre cambios que afectan su trabajo • Limitan su participación en los procesos de toma de decisiones • La información que recibe sobre su desempeño no es clara y directa • Está insatisfecho con el trabajo que desempeña en este centro laboral • Enfrenta problemas con el comportamiento de los compañeros
Remuneración de Rendimiento	Es la gratificación de su desempeño dentro de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Ítem 7 • Ítem 14 • Ítem 21 • Ítem 39 	<ul style="list-style-type: none"> • Está inconforme con el salario que recibe por el trabajo que realiza • Está insatisfecho con el sistema de pensiones y prestaciones (AFP, ONP) • Los programas de estímulos económicos no le permiten lograr una estabilidad económica • Tiene exigencias para ingresar a programa de estímulos o bonos de productividad

4. Delimitación geográfica y temporal

El estudio de la efectividad de programa “Trabajando feliz en la universidad” se aplicó en una universidad privada ubicado en el distrito de Lurigancho, Lima. La preparación para la intervención se dio entre los meses de marzo a agosto del 2014; se aplicó el pretest entre el 2 al 5 de setiembre, seguidamente se aplicó el programa de intervención entre los meses de setiembre y octubre y la aplicación del posttest entre el 28 al 31 de octubre; finalmente en el mes de noviembre se llevó a cabo el análisis estadístico para obtener los resultados.

5. Participantes

En esta investigación la muestra estuvo conformada por 27 trabajadores del área de servicio de una universidad particular, las cuales están distribuidas en sub áreas: Ornato, Lavandería, Limpieza y Residencias Universitarias. La selección de los participantes se hizo de acuerdo a los criterio de los investigadores, usando el muestreo no probabilístico de tipo por conveniencia porque la selección del procedimiento no se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del cumplimiento de los criterios de inclusión (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). Cabe resaltar que los 27 participantes fueron elegidos de una población de aproximadamente 93 trabajadores del área de servicios, (ver anexo 2.1.).

5.1. Criterio de inclusión y exclusión

Se incluyeron al personal con las siguientes características:

- Personal que trabaja en el área de servicio de la universidad privada de Lima Este durante el año 2014.

- Personal que dio el consentimiento informado de conformidad, para la aplicación de los cuestionarios.
- Trabajadores que completaron correctamente los cuestionarios.
- Personal que labora en las áreas y que son identificadas por el eje Bienestar Psicosocial de Universidad Saludable como personal en riesgo.

Se excluyeron a las personas con las siguientes características:

- Personal que no trabaja en el área de servicios de la universidad privada de Lima Este durante el año 2014.
- Personal que no dio el consentimiento informado para la aplicación de los cuestionarios.
- Trabajadores que no completaron correctamente los cuestionarios.
- Personal que labora en las áreas y que no son identificadas por el eje bienestar psicosocial de Universidad Saludable como personal en riesgo.

5.2. Características sociodemográficas y laborales de los participantes

En las siguientes tablas se describen las características sociodemográfica en cuanto al género, edad, estado civil, lugar de procedencia, nivel de escolaridad; así como las características laborales, como es el área en que trabaja, ocupación, antigüedad en el puesto actual, las horas de trabajo al día y los turnos de trabajo.

5.2.1. Características sociodemográficas de los participantes.

A continuación se describen las características sociodemográficas.

En la tabla 4, se observa que el 55.6% de los participantes al programa fueron damas, 29.6% se ubica entre los 39 a 50 años de edad, 63% son casado, 33.3% provienen de la costa y el 40.7% no concluyeron sus estudios superiores.

Tabla 4

Características sociodemográficas de los participantes del estudio.

Características sociodemográficas	N.º	%
Genero		
Masculino	12	44.4
Femenino	15	55.6
Edad		
17 - 28 años	6	22.2
28 - 39 años	5	18.5
39 - 50 años	8	29.6
50 - 61 años	7	25.9
61 - 72 años	1	3.7
Estado civil		
Soltero	9	33.3
Casado	17	63
Otros	1	3.7
Procedencia		
Costa	9	33.3
Sierra	10	37
Selva	8	29.6
Escolaridad		
Primaria Completa	3	11.1
Secundaria Incompleta	3	11.1
Secundaria Completa	5	18.5
Superior Incompleta	11	40.7
Superior Completa	4	14.8
Maestría	1	3.7
Total	27	100

5.2.2. Características laborales de los participantes.

Seguidamente se describen las características laborales.

En la tabla 5, se observa que los participantes tienen una variedad de profesiones y ocupaciones, de las cuales el 33.3% son de la sub área Ornato, el 25.9% se encuentra entre 1 a 2 años de antigüedad en el trabajo, el 88.9% trabaja entre 7 a 12 horas diarias y el 59.3% trabaja mañana y tarde.

Tabla 5

Conglomerado de los datos laborales de los participantes del estudio.

Características laborales	N.º	%
Ocupación		
Secretaria	1	3.7
Teología	3	11.1
Estudiante	3	11.1
Otros	9	33.3
Agricultor	2	7.4
Perdidos	9	33.3
Sub área		
Residencias	8	29.6
Limpieza	7	25.9
Ornato	9	33.3
Lavandería	3	11.1
Antigüedad en el puesto actual		
< 3 meses	2	7.4
3 - 6 meses	3	11.1
6 - 12 meses	5	18.5
1 - 2 años	7	25.9
2 - 4 años	3	11.1
4 - 7 años	1	3.7
10 -15 años	2	7.4
15 - 20 años	1	3.7
Perdidos	3	11.1
Horas de trabajo al día		
2 - 7 horas	2	7.4
7 - 12 horas	24	88.9
12 - 19 horas	1	3.7
Turnos de trabajo		
Solo de mañana	8	29.6
Solo de tarde	2	7.4
Mañana y tarde	16	59.3
Otros	1	3.7
Total	27	100

6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

6.1. Instrumentos

Para el levantamiento de los datos se utilizó una batería integrada por dos instrumentos, Cuestionario de Estrés laboral de la OIT-OMS, 1989 y el Cuestionario de Factores Psicosocial Negativos en el Trabajo de Noemí Silva, 2004, que fueron validadas para fines de esta investigación por jueces y expertos las cuales se describen en los siguientes apartados.

6.1.1. Cuestionario de Estrés Laboral (OIT-OMS).

El “Cuestionario de Estrés Laboral” publicado por la OIT-OMS consta de 25 ítems, fue sustentada por Ivancevich y Matteson en 1989, con el propósito de medir estresores organizacionales, grupales e individuales, ya que su utilidad consiste en la capacidad para predecir las fuentes de riesgos psicosociales, la validación se llevó a cabo en una muestra de 38,072 trabajadores (Medina, Presiado & Pando, 2007).

Posteriormente, Medina, Presiado y Pando, validaron el cuestionario con 254 trabajadores en la ciudad de Guadalajara, México en el año 2007. Se consideraron los criterios de adecuación muestral de *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) y el valor de esfericidad Bartlett para determinar la pertinencia del análisis factorial. La confiabilidad del instrumento se obtuvo con el método alpha de Cronbach (0.9218), lo cual sugiere una alta confiabilidad del instrumento para la población en estudio. Después de tres insistencias se obtuvieron dos factores que explican el 43,55% de la varianza total, constituidos con ítems de peso factorial superior a 0,37 y la validez relevante es de 65 % en el cuestionario en general (Medina, Presiado & Pando, 2007).

En el Perú, Ángela Suarez, adaptó este cuestionario, en una muestra de 203 trabajadores de 25 a 35 años de edad. El Cuestionario tuvo un alpha de Cronbach =

0.972, lo que indica una alta capacidad discriminativa al evaluar el estrés laboral. (Suarez, 2013)

Las investigadoras del presente estudio validaron el Cuestionario de Estrés Laboral (ver anexo 4.1), ya que las edades de los participantes varían entre los 17 a 72 años de edad, la muestra fue de 371 trabajadores de las nueve áreas de la universidad privada de Lima Este, de ambos sexos, el nivel de estudios comprendió todos los niveles, desde la primaria básica hasta estudios de doctorado. Los participantes manifestaron tener diversas actividades laborales, que van de empleados, supervisores, técnicos especializados, docentes y profesionales en general (ver anexo 2.1). El Cuestionario de Estrés Laboral (OIT/OMS) se sometió a un análisis de contenido aplicándose el coeficiente V de Aiken (Escurra, 1988); se invitó a expertos a comentar la redacción y la relación con la dimensión organizacional. Como resultado de este análisis, se modificó la presentación de los ítems, pero se conservó la cantidad, el contenido y el orden de los mismos. La modificación en la redacción fue para señalar específicamente la relación del ítem con el estrés, porque no quedaba claro para los encuestados (ver anexo 3.1). Para fines de codificación se graduaron las opciones de respuesta de 0=nunca hasta 4=siempre. La aplicación del cuestionario se llevó a cabo en las áreas de trabajo según el criterio de inclusión, es decir ser trabajador asalariado con una antigüedad no menor de 2 meses. Los resultados muestran un alpha de Cronbach de 0.946 para el Cuestionario en general, en cuanto a sus dimensiones: aspecto organizacional (0.714), estructura organizacional (0.650), territorio organizacional (0.618), tecnología (0.693), influencia del líder (0.809), falta de cohesión (0.752) y respaldo de grupo (0.763), (ver anexo 5.1).

6.1.2. Cuestionario de Factores Psicosociales Negativos en el Trabajo.

El “Cuestionario de Factores Psicosocial Negativos en el Trabajo” fue diseñado por Silva en el 2004 y está estructurado por 47 ítems en forma de afirmaciones, además se agrupa en 7 áreas. Utiliza una escala de tipo Likert, que van de 0 (Nunca) a 4 (Siempre), esto indica la frecuencia con la que ha experimentado la situación referida en el instrumento; posteriormente se suman los puntajes de cada apartado y se determinan tres categorías en niveles: bajo, medio y alto; Se clasificó “con riesgo” las puntuaciones medias y altas y “sin riesgo” a las puntuaciones bajas. (Silva, 2006)

Posteriormente el cuestionario fue adaptado por los investigadores del *Instituto Internacional en Salud Ocupacional* (IISO) de la universidad de Guadalajara, México, en el año 2006, el cual arrojó un alpha de Cronbach de 0.91 (Silva, Gutiérrez, Pando & Tuesta, 2012).

De la misma forma, las investigadoras del presente estudio validaron el Cuestionario de Factores Negativos en el Trabajo (ver anexo 4.2), en una muestra de 371 trabajadores de las nueve áreas de la universidad privada de Lima Este. El número de participantes se determinó de acuerdo a los requerimientos para la validación de un cuestionario, de ambos sexos, el nivel de estudios comprendió todos los niveles, desde la primaria básica hasta estudios de doctorado. Los participantes manifestaron tener actividad laboral de empleados, supervisores, técnicos especializados, docentes y profesionales en general (ver anexo 2.1). El cuestionario se sometió a una validez de contenido aplicándose el coeficiente V de Aiken (Escorra, 1988); se invitó a expertos a comentar la redacción y la relación con la dimensión organizacional. Como resultado de este análisis, se modificó la presentación de los ítems, se eliminó algunos, y quedaron 45 ítems, se modificó el contenido y el orden de los mismos. La modificación en la redacción fue para señalar específicamente la

relación del ítem con los factores de riesgo psicosocial, porque no quedaba claro para los encuestados (ver anexo 3.2). Para fines de codificación se mantuvieron las opciones de respuesta de 0 (nunca) a 4 (siempre). La aplicación del cuestionario se llevó a cabo en las áreas de trabajo según el criterio de inclusión, es decir, ser trabajador asalariado con una antigüedad no menor de 2 meses. Los resultados muestran un alpha de Cronbach de 0.906 para el cuestionario en general, en cuanto a sus dimensiones: condiciones en el lugar de trabajo (0.737), carga de trabajo (0.286), contenido y características de la tarea (0.677), exigencias laborales (0.533), papel laboral (0.601), interacción social (0.750) y remuneración del rendimiento (0.559). Por los resultados obtenidos, las dimensiones carga de trabajo y exigencias laborales quedaron inhabilitadas para este estudio por tener poca confiabilidad (ver anexo 5.2).

7. Proceso de recolección de datos

Los datos fueron recolectados de la siguiente manera. En primer lugar se gestionó la autorización de la Gerencia General para coordinar con las áreas de la universidad, y se obtiene el permiso del Área de Servicios, posteriormente se coordinó las fechas y los horarios de la aplicación del programa. Para la primera recolección de datos se aplicó los instrumentos Cuestionarios de Estrés Laboral y Cuestionario de Factores Psicosocial Negativos en el Trabajo, respectivamente validados para este estudio; se les dio el consentimiento informado y las instrucciones correspondientes. Se ha considerado ético mencionar a los participantes del estudio que las evaluaciones son anónimas, teniendo toda la libertad de contestar o no (Pando, et al, 2006).

En el mes de mayo del 2014 se iniciaron las coordinaciones con el jefe del área de servicio para la aplicación de los cuestionarios (pretest) a las sub áreas (Ornato Limpieza, Residencia Universitaria y Lavandería), las cuales se fijaron en diferentes

días de acuerdo a los horarios que en su mayoría fue a primera hora del día, antes de iniciar sus actividades para su mejor comodidad. La duración de la aplicación de los cuestionarios fue de 30 a 40 minutos y estuvo a cargo de dos internas de psicología.

Posteriormente en los meses de setiembre y octubre se aplica las 9 sesiones del programa “Trabajado feliz en la universidad”. Finalmente en la novena sesión se volvió a aplicar los cuestionarios (postest) a los participantes de dicho programa.

8. Procesamiento y análisis de datos

Luego de aplicar los instrumentos se procedió a los análisis estadísticos correspondientes a los objetivos e hipótesis de investigación. El procesamiento y análisis de la información se realizó mediante el paquete estadístico SPSS®, versión 22. Se realizó el análisis de correlación r de Person para la validez de constructo, el alpha de Cronbach para ver la confiabilidad del constructo (ver anexo 4 y 5). Por otra parte, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para ver la distribución de los instrumentos. Respecto al estrés laboral el resultado fue $p < 0,05$; esto quiere decir que con un nivel de confianza del 95% indica que el ajuste de datos no se aproxima a una distribución normal, por lo que se utilizó técnicas no paramétricas, como la prueba estadística de Wilcoxon (ver anexo 10.1). Para los factores psicosociales negativos en el trabajo en general, resultado el valor $p > 0,05$; lo que indica que el ajuste de datos se aproxima a una distribución normal, por tanto se procedió a utilizar técnicas paramétricas, como la T de Student. Sin embargo los resultados a nivel de dimensiones es $p < 0.05$, lo que indica que los datos no son de una distribución normal, por lo que se usó técnicas no paramétricas, como la Wilcoxon (ver anexo 10.2).

Capítulo IV

Resultados y discusión

1. Resultados

1.1. Estrés Laboral

A continuación se muestran los resultados obtenidos respecto a los niveles de estrés laboral en el grupo de colaboradores del área de servicios de la institución abordada, tanto en la fase previa a la intervención como en la fase posterior. Los resultados también se observan de acuerdo a las dimensiones del estrés laboral.

De acuerdo a la tabla 6, se observa que un 74.1% de las personas encuestadas en el pretest, dijeron estar en el nivel medio respecto al estrés laboral global; mientras que en el posttest, el 63% se ubica en el nivel bajo, infiriéndose la reducción en los niveles de estrés laboral.

En cuanto a las dimensiones del estrés laboral, la mayoría de los participantes se ubicó en un nivel medio en el pre test: aspecto organizacional (63%), territorio organizacional (51.9%), tecnología (48.1%), influencia de líder (55.6%), falta de cohesión (59.3%) y respaldo de grupo (70.4%); a excepción de la dimensión estructura organizacional, donde un 48.1% se ubicó en el nivel bajo.

Mientras que en el post test varían los niveles, así en las dimensiones tecnología, influencia de líder, falta de cohesión y respaldo de grupo, los participantes se encontraron en un nivel medio con 59.3% respectivamente; por otro lado aspecto

organizacional (55.6 %), estructura organizacional (59.3%) y territorio organizacional (51.9%) se encontraron en un nivel bajo.

Tabla 6

Distribución según niveles de estrés laboral (pretest–posttest).

Dimensiones	Pretest		Posttest	
	N.º	%	N.º	%
Aspecto organizacional				
Bajo	5	18.5	15	55.6
Medio	17	63.0	12	44.4
Alto	5	18.5	-	-
Estructura organizacional				
Bajo	13	48.1	16	59.3
Medio	11	40.7	11	40.7
Alto	3	11.1	-	-
Territorio organizacional				
Bajo	7	25.9	14	51.9
Medio	14	51.9	8	29.6
Alto	6	22.2	5	18.5
Tecnología				
Bajo	9	33.3	9	33.3
Medio	13	48.1	16	59.3
Alto	5	18.5	2	7.4
Influencia del líder				
Bajo	4	14.8	9	33.3
Medio	15	55.6	16	59.3
Alto	8	29.6	2	7.4
Falta de cohesión				
Bajo	3	11.1	10	37.0
Medio	16	59.3	16	59.3
Alto	8	29.6	1	3.7
Respaldo de grupo				
Bajo	3	11.1	10	37.0
Medio	19	70.4	16	59.3
Alto	5	18.5	1	3.7
Estrés laboral				
Bajo	-	-	17	63.0
Medio	20	74.1	10	37.0
Alto	7	25.9	-	-

1.2. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo

Seguidamente, la tabla 7 muestra los resultados respecto a los niveles de riesgo psicosocial laboral hallado en el grupo de participantes antes y después de la aplicación del programa, tanto a nivel global como en cada uno de los factores.

Tabla 7

Distribución según niveles de riesgo psicosocial en el trabajo (pretest-postest).

Dimensiones	Pretest		Postest	
	N.º	%	N.º	%
Condiciones del lugar de trabajo				
Bajo	9	33.3	7	25.9
Medio	15	55.6	18	66.7
Alto	3	11.1	2	7.4
Contenido y características negativas de la tarea				
Bajo	9	33.3	9	33.3
Medio	12	44.4	12	44.4
Alto	6	22.2	6	22.2
Papel laboral y desarrollo de la carrera				
Bajo	11	40.7	11	40.7
Medio	11	40.7	11	40.7
Alto	5	18.5	5	18.5
Interacción Social y aspecto organizacional				
Bajo	8	29.6	9	33.3
Medio	14	51.9	16	59.3
Alto	5	18.5	2	7.4
Remuneración del rendimiento				
Bajo	2	7.4	10	37.0
Medio	20	74.1	11	40.7
Alto	5	18.5	6	22.2
Factores psicosociales en el trabajo				
Bajo	5	18.5	8	29.6
Medio	18	66.7	15	55.6
Alto	4	14.8	4	14.8

De acuerdo a la tabla 7, se observan que el 66.7% de las personas encuestadas en el pretest, se ubica en el nivel medio de riesgo ante los factores psicosociales de modo global, y que en el postest el 55.6% se mantuvo en el mismo nivel. Se observa una leve reducción, a nivel global, en los niveles de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.

En cuanto a la dimensiones, la mayoría se ubicó en un nivel medio tanto en el pretest como en el postest, observándose lo siguiente: referente a las malas condiciones en el lugar de trabajo, pretest 55.6% y postest 66.7%; en contenido y características negativas de la tarea se mantuvo con el mismo porcentaje (44.4%); en obstáculos para el papel laboral y desarrollo de la carrera también se mantuvo el porcentaje (40.7%); en conflicto en la interacción social y aspectos organizacionales se obtuvo en el pretest 51.9%, y en el postest 59.3%; y en la insatisfacción con la remuneración de rendimiento, pretest 74.1% y postest 40.7%.

1.3. Comparación de medias del pre y postest

1.3.1. Comparaciones de promedias del estrés laboral.

Inmediatamente pasamos a la tabla 8, donde se muestra los resultados obtenidos de las comparaciones de los promedios de los participantes, antes y después de la aplicación del programa, tanto a nivel global como en sus dimensiones.

Para visualizar las diferencias entre el pre y post intervención, en la tabla 8 se muestra la comparación de promedios del estrés laboral a nivel global, mediante el análisis estadístico de Wilcoxon. El rango positivo alcanza un puntaje de 7.2, respecto al rango negativo de 16.38; esto da como resultado diferencia significativa ($Z = -3.329$, $p < 0.05$); es decir que el programa redujo los niveles del estrés laboral en los participantes del área de servicios (74.1% a 37%).

Las comparación de promedios entre el rango positivo y negativo para las dimensiones: aspecto organizacional, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo, dio como resultado diferencia significativa ($Z = -2.850$, $Z = -3.143$, $Z = -2.994$, $Z = -2.744$; $p < 0.05$) respectivamente. En otras palabras el programa redujo los niveles de estrés en dichas dimensiones. Sin embargo en la comparación de promedios entre el rango positivo y negativo para las dimensiones: estructura organizacional,

territorio organizacional y tecnología no se hallaron diferencias significativas, ($Z = -1.022$, $Z = -1.726$, $Z = -1.350$; $p > 0.05$) respectivamente. Significa que el programa no redujo los niveles en esas dimensiones.

Tabla 8

Comparación de promedios pre y postest, referente al estrés laboral.

Comparación de promedios		n	Rango promedio	Suma de rangos	Z	P
Aspecto Organizacional	Rangos negativos	16	10.34	165.50	-2.850	0.004
	Rangos positivos	3	8.17	24.50		
	Empates	8				
Estructura Organizacional	Rangos negativos	13	14.27	185.50	-1.022	0.307
	Rangos positivos	11	10.41	114.50		
	Empates	3				
Territorio Organizacional	Rangos negativos	16	11.19	179.00	-1.726	0.084
	Rangos positivos	6	12.33	74.00		
	Empates	5				
Tecnología	Rangos negativos	13	14	182.00	-1.350	0.177
	Rangos positivos	10	9.4	94.00		
	Empates	4				
Influencia del Líder	Rangos negativos	18	14.42	259.50	-3.143	0.002
	Rangos positivos	6	6.75	40.50		
	Empates	3				
Falta de Cohesión	Rangos negativos	18	13.11	236.00	-2.994	0.003
	Rangos positivos	5	8	40.00		
	Empates	4				
Respaldo de Grupo	Rangos negativos	17	15.5	263.50	-2.744	0.006
	Rangos positivos	8	7.69	61.50		
	Empates	2				
Estrés Laboral	Rangos negativos	20	16.38	327.50	-3.329	0.001
	Rangos positivos	7	7.21	50.50		
	Empates	0				

1.3.2. Comparación de medias de los riesgos psicosociales en el trabajo

A continuación en la tabla 9, se muestra los resultados hallados de las comparaciones de medias de los participantes, antes y después de la aplicación del programa, a nivel global.

Tabla 9

Comparación de medias pre y postest, referente al riesgo psicosocial en el trabajo.

Riesgo psicosociales en el trabajo	n	Media	DT	t	gl	P
Pre Intervención	27	45.37	13.062	.713	26	0.482
Post Intervención	27	43.52	15.341			

La tabla 9 muestra los resultados obtenidos de las comparaciones de medias de los riesgos psicosocial en el trabajo, mediante el análisis estadístico de la T de Student, donde se halló que la media de la pre intervención es mayor a la media del post intervención (pre 45.37–post 43.52), esto quiere decir estadísticamente, que no existe diferencia significativa ($t = .713$, $p > 0.05$); en otras palabras el programa no redujo los niveles de riesgo psicosocial en el trabajo (pre 66.7% a post 55.6%) ya que se mantienen en el mismo nivel medio.

En cuanto a las dimensiones o factores de riesgo, en la tabla 10, se muestra los resultados obtenidos tras la comparación de promedios de los participantes, antes y después de la aplicación del programa, mediante el análisis estadístico de Wilcoxon. Los resultados señalan que las dimensiones: condiciones en el lugar de trabajo, contenido y características negativas de la tarea, papel laboral y desarrollo de la carrera, interacción social y remuneración de rendimiento, no obtuvieron diferencias significativas ($Z = -1.019$, $Z = -.038$, $Z = -.108$, $Z = -1.049$, $Z = -1.786$; $p > 0.05$) respectivamente. En otros términos el programa no redujo significativamente los niveles de riesgo psicosocial en dichas dimensiones.

Tabla 10

Comparación de promedios pre y postest, referente a las dimensiones de los riesgos psicosociales en el trabajo.

Comparación de promedios		n	Rango promedio	Suma de rangos	Z	P
Condiciones en el lugar de trabajo	Rangos negativos	10	13.55	135.50	-1.019	.308
	Rangos positivos	16	13.47	215.50		
	Empates	1				
Contenido y características de la tarea	Rangos negativos	13	13.38	174.00	-.038	.970
	Rangos positivos	13	13.62	177.00		
	Empates	1				
Papel laboral	Rangos negativos	11	14.41	158.50	-.108	.914
	Rangos positivos	14	11.89	166.50		
	Empates	2				
Interacción Social	Rangos negativos	16	14.53	232.50	-1.049	.294
	Rangos positivos	11	13.23	145.50		
	Empates	0				
Remuneración	Rangos negativos	16	15.34	245.50	-1.786	.074
	Rangos positivos	10	10.55	105.50		
	Empates	1				

2. Discusión

Los resultados obtenidos mediante el análisis estadístico de Wilcoxon, muestran que existe diferencia significativa en el nivel global de estrés laboral antes y después de participar en el programa “Trabajando feliz en la universidad” ($Z = -3.329$, $p < 0.05$), observándose una reducción en el estrés laboral, donde solo el 37% presenta un estrés moderado. Es decir, el programa brindó herramientas para el manejo y control de los efectos del estrés a través de la mejora de la percepción sobre las situaciones y la capacidad para enfrentar las exigencias del trabajo con el uso de habilidades de comunicación, solución de problemas. Así lo reafirma Fuertes (2004) quien indica que el estrés puede ser controlado y modulado, ya que dependen en gran parte de uno mismo, de la actitud y, sobre todo, de la interpretación que se hace de la realidad. Esto coincide con otros estudios similares donde se observa que los programas son altamente efectivos y mejoran la calidad de vida laboral (Marín, 2011; Amutio, 2004) ya que pueden reducir significativamente el estrés laboral (Mañas, Franco & Justo, 2011)

En cuanto a la dimensión aspecto organizacional se encontró que hubo diferencia significativa en los puntajes obtenidos en la fase pre y postest ($Z = -2.850$, $p < 0.05$). Es decir, después de la aplicación del programa se logró que del 63% en el nivel medio, disminuyera al 44.4% en el mismo nivel. Por lo que se infiere que los trabajadores luego de conocer los objetivos, metas, visión y misión, se tornaron más comprometidos con la institución, ya que desconocían la gran labor que realizan dentro de la universidad. En este sentido, Begley y Czajka (1993) argumentan que las personas con elevado compromiso organizacional se sienten más satisfechos, lo cual puede reducir el estrés laboral, es decir no sufren las consecuencias negativas del estrés, como es el cansancio, los mareos, el dolor de cabeza, la irritabilidad, la falta de

concentración, ausentismo etc., como aquellos que tienen un menor compromiso organizacional.

Respecto a la dimensión estructura organizacional se encontró que no existe diferencia significativa ($Z = -1.022$, $p > 0.05$) en la fase pre y postest, infiriéndose que el programa no redujo los niveles de estrés. Es decir, los trabajadores aún sienten que tienen poco control sobre su trabajo, como son los imprevistos que se presentan constantemente y eso hace que la percepción sobre la estructura organizacional no cambie. Esto concuerda lo mencionado por Atalaya (2001), que el estrés laboral es un problema no solo del trabajador sino de la organización, por ello las empresas deben realizar cambios en la estructura, normas, procedimientos, estilos de dirección y estilos de trabajo. Así lo refiere Maslach (2009), que en estudios realizados encontraron una estrecha relación entre la falta de control y elevados niveles de estrés.

De la misma forma en los resultados de la dimensión territorio organizacional no se halló diferencia significativa ($Z = -1.726$, $p > 0.05$) entre las fase pre y postest. Frente a ello, se analizan las situaciones inherentes a la organización y que son propias de cada trabajo las cuales generan estrés laboral (Coronado, 2006), es decir el personal del área de servicio, ornato, lavandería, limpieza y residencia universitaria realizan sus actividades en diferentes espacios, la cual no les permite contar con un espacio adecuado de privacidad en el trabajo. Estudios han comprobado que la territorialidad es un potente estresor, y sobre todo cuando se trabaja en territorios ajenos o es invadido el propio (Chacín, Corzo, Rojas, Rodríguez & Corzo, 2002).

Referente a la dimensión tecnología, los resultados del análisis pre y postest indican que el programa no fue efectivo ante este factor ($Z = -1.350$, $p > 0.05$), se infiere que al no contarse con tecnología adecuada para realizar la tarea cotidiana, y la carencia de conocimiento técnico suficiente para el manejo de la existente, el control

de este factor estresante se hace inaccesible para el colaborador. En relación a ello, Hernández y Rojas (2012) mencionan que la falta de conocimiento y técnicas que permitan el aprovechamiento práctico de instrumentos y procedimientos industriales provoca niveles de estrés laboral, lo que puede mejorar si se plantea políticas de prevención en cuanto a la inducción y la capacitación.

Concerniente a la influencia del líder ($Z = -3.143$, $p < 0.05$), evidentemente el programa sí redujo los niveles de estrés laboral de los participantes del área de servicios. Se asume que al mejorar el liderazgo del supervisor, hubo una mejora en la percepción del colaborador sobre el respeto, preocupación de uno y la confianza en su desempeño, lo que produjo un efecto positivo. Así lo afirma Omar (2011), el liderazgo influye en la motivación del trabajador y las actitudes positivas hacia el trabajo

Respecto a la falta de cohesión se encontró diferencia significativa en los resultados del pre y postet ($Z = -2.994$, $p < 0.05$). Evidentemente el programa redujo los niveles de estrés laboral de los participantes del área de servicios. Esto se debe a que el programa busco fortalecer la cohesión social, los cual redujo la tensión, los conflicto entre compañeros, la competitividad y diferencias que son fuentes importantes de estrés (Fuentes, 2004). Así un colaborador que no se sentía parte del grupo, valorado por sus compañero o sentía que su grupo estaba desorganizado ahora habría logrado cambios y ser parte del grupo. Se consta que los grupos más cohesionados en el trabajo evidencian mayor satisfacción profesional, lo que disminuye notablemente la percepción de estrés en el centro laboral (Jiménez & Cubillo, 2010).

Respecto a la dimensión respaldo de grupo se encontró que el programa “Trabajando feliz en la universidad” fue efectivo evidenciándose una reducción del

estrés en la fase posttest ($Z = -2.744$, $p < 0.05$). Evidentemente el programa redujo los niveles de estrés en relación a sentir protección del equipo, ayuda y respaldo de las metas por sus compañeros en los participantes del área de servicios. Se infiere que este tipo de apoyo grupal o individual ofrece un apoyo emocional, aceptación y autoevaluación (Aranda, Pando y Berenice, 2004), además es un recurso muy importante que permite enfrentar y manejar los estresores (Avendaño, Bustos, Espinoza, García y Pierart, 2009), por el contrario la falta de apoyo por parte del grupo o sus miembros, pueden generar inseguridad, ansiedad y estrés laboral.

En cuanto al riesgo psicosocial en el trabajo, los resultados obtenidos mediante el análisis estadístico de T de student, describen que no se encontró diferencia significativa en el puntaje global de pre y posttest ($t = 0.713$, $p > 0.05$), es decir el programa no tuvo efecto sobre, el lugar de trabajo, el contenido y características de la tarea, el papel laboral y desarrollo de la carrera, remuneración y aspectos organizacionales debido a que las personas no tienen el control sobre ellas. Estos reafirma lo mencionado por el Comité de Mixto de la OIT-OMS (1984), quien manifiesta que los factores de riesgo psicosocial son muy complejos y difíciles de tratar debido a que abarcan muchos aspectos que van desde la percepción del trabajador, demandas del trabajo hasta aspectos organizacionales, económicos y sociales fuera del trabajo. Razón por la cual Schaufeli (1999) menciona, de que es necesario que los empresarios, la alta gerencia, realicen un plan de acción a nivel de la organización con normas, políticas, aunque es un tema sensible debido a que genera grandes costes económicos. Sin embargo esto es respaldado por Peiró (2010) quien refiere que las los factores de riesgo psicosocial las cuales son fuentes de estrés laboral quedan fuera del alcance del individuo y está inmerso en estructuras y procesos gestionados por la organización.

Al realizar el análisis del puntaje de factores de riesgo psicosocial en el trabajo se encontró que el programa “Trabajando feliz en la universidad”, no generó variaciones significativas respecto al riesgo ante el factor condiciones de lugar de trabajo ($Z = -1.019$, $p > 0.05$), es decir, ante elemento como el ruido, la temperatura, la iluminación, la higiene en el espacio donde trabaja. Al analizar este resultado, se coincide con Barrios y Paravic (2006), quienes señalan que para lograr una salud laboral y bienestar en el personal, es necesario realizar un cambio en la política y actividades en el lugar de trabajo, es decir que las acciones no solo deben estar dirigidas a fortalecer las habilidades y capacidades del trabajador, sino también dirigidas a modificar las condiciones sociales, ambientales y económicas.

Resultados similares se hallaron en cuanto al riesgo ante el factor contenido y característica de la tarea ($Z = -.038$, $p > 0.05$). Se infiere que el trabajo repetitivo, rutinario, no puede ser cambiado por la aplicación de un programa. Dicho de otro modo para que se observe un cambio en el personal, las acciones no solo deben estar dirigidas a los empleados sino que se debe trabajar con los empleadores, pues son ellos lo que delegan las funciones.

De igual manera, respecto a riesgo ante el factor papel laboral y desarrollo de la carrera se encontró que no hubo efectividad en el programa, es decir no hubo diferencia significativa entre los puntajes logrados en la fase pre y postest ($Z = -.108$, $p > 0.05$). Aunque el programa motivó al personal en la búsqueda de capacitación y desarrollo de su carrera, no tuvo control sobre riesgos tales como, que la formación actual no sea compatible con su trabajo, que no corresponda a sus expectativas o que no reciba apoyo para desarrollar su carrera. Esto concuerda lo dicho por Marín (2011), que un programa no influye en el control de las tensiones originadas por elementos

constituyentes del desarrollo de la carrera dentro de la organización ya que están fuera del control del colaborador, lo cual es una fuente de estrés así lo menciona Fernández (2010).

Respecto al riesgo ante el factor interacción social y clima organizacional se encontró que el programa “Trabajando feliz en la universidad” no tuvo efectividad ($Z = -1.049$, $p > 0.05$), es decir que la evaluación del desempeño no sea clara, el sistema de control del personal no sea correcta o que limiten su participación en la toma de decisiones no se ha podido controlar por el colaborador, ya que son aspectos que están relacionados con la estructura de la organización, lo que indica que es importante la participación de la alta gerencia, (Pérez, Maldonado & Bustamante, 2006).

Y por último, en cuanto al riesgo ante el factor remuneración del rendimiento, se encontró que el programa no logró reducir el riesgo sicosocial ($Z = -1.786$, $p > 0.05$). Evidentemente, el incremento del sueldo implica cambios que deben ser tratados por la alta administración, es decir por los empleadores. Cabe mencionar que el programa se limitó en brindar información y técnicas para la administración de los recursos, lo cual redujo el riesgo (ver anexo 9.3). Aunque la diferencia en los promedios obtenidos en las fases pre y postest no logró a ser estadísticamente significativa, es importante mencionar que los colaborados evidenciaron una mayor reducción del riesgo ante este factor. Se infiere que los participantes pusieron en práctica lo aprendido en la sesión de como priorizar los gastos, ahorro, etc. Aunque se redujo el riesgo, perciben el mismo salario.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

1. Conclusiones

- Los resultados obtenidos mediante el análisis estadístico de Wilcoxon, referente al estrés laboral, muestran que existe diferencia significativa entre el promedio pre y posttest ($Z = -3.329$, $p < 0.05$), es decir el programa fue efectivo en la reducción de los niveles de estrés a nivel global.
- El programa “Trabajado feliz en la universidad” fue efectivo en la reducción de los niveles de estrés laboral ante la dimensión aspecto organizacional, porque se halló diferencia significativa entre el promedio pre y posttest ($Z = -2.850$, $p < 0.05$).
- El programa “Trabajando feliz en la universidad” no fue efectivo en la reducción de los niveles de estrés laboral ante la dimensión estructura organizacional, ya que no existe diferencia significativa entre el promedio pre y posttest ($Z = -1.022$, $p > 0.05$).
- El programa “Trabajado feliz en la universidad” no fue efectivo en la reducción de los niveles de estrés laboral ante la dimensión territorio organizacional, debido a que no se encontró diferencia significativa entre el promedio pre y posttest ($Z = -1.726$, $p > 0.05$).
- El programa “Trabajando feliz en la universidad” no fue efectivo en la reducción de los niveles de estrés laboral ante la dimensión tecnología, ya que

no existe diferencia significativa entre el promedios pre y postest ($Z = -1.350$, $p > 0.05$).

- El programa “Trabajado feliz en la universidad” fue efectivo en la reducción de los niveles de estrés laboral ante la dimensión influencia del líder, debido a que se encontró diferencia significativa entre el promedio pre y postest ($Z = -3.143$, $p < 0.05$).
- El programa “Trabajando feliz en la universidad” fue efectivo en la reducción de los niveles de estrés laboral ante la dimensión falta de cohesión, ya que existe diferencia significativa entre el promedio pre y postest ($Z = -2.994$, $p < 0.05$).
- El programa “Trabajando feliz en la universidad” fue efectivo en la reducción de los niveles de estrés laboral ante la dimensión respaldo de grupo, porque existe diferencia significativa entre el promedio pre y postest ($Z = -2.744$, $p < 0.05$).
- Por otra parte, los resultados obtenidos mediante el análisis estadístico de T de Student, referente a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, señala que no hubo diferencia significativa en la media de pre y postest ($t = 0.713$, $p > 0.05$), en otras palabras el programa no fue efectivo en la reducción de los niveles de riesgo psicosocial a nivel global.
- El programa “Trabajado feliz en la universidad” no fue efectivo en la reducción de los niveles de riesgo psicosocial en el trabajo ante el factor condiciones de lugar en el trabajo, debido a que no se encontró diferencia significativa entre el promedio pre y postest ($Z = -1.019$, $p > 0.05$).
- El programa “Trabajando feliz en la universidad” no fue efectivo en la reducción de los niveles de riesgo psicosocial en el trabajo ante el factor

contenido y características de la tarea, ya que no existe diferencia significativa entre el promedios pre y postest ($Z = -.038, p > 0.05$).

- El programa “Trabajado feliz en la universidad” no fue efectivo en la reducción de los niveles de riesgo psicosocial en el trabajo ante el factor papel laboral y desarrollo de la carrera, debido a que no se encontró diferencia significativa entre el promedio pre y postest ($Z = -.108, p > 0.05$).
- El programa “Trabajando feliz en la universidad” no fue efectivo en la reducción de los niveles de riesgo psicosocial en el trabajo ante el factor interacción social y respaldo de grupo, ya que no existe diferencia significativa entre el promedio pre y postest ($Z = -1.049, p > 0.05$).
- El programa “Trabajado feliz en la universidad” no fue efectivo en la reducción de los niveles de riesgo psicosocial en el trabajo ante el factor remuneración de rendimiento, debido a que no se encontró diferencia significativa entre el promedio pre y postest ($Z = -1.786, p > 0.05$).

2. Recomendaciones

- Se propone para posteriores investigaciones un estudio de tipo cuasi experimental, ya que ello permitirá tener mayor control sobre los efectos del programa de intervención
- En cuanto a la duración de la aplicación programa se recomienda considerar un número mayor de sesiones, que permitan reforzar los contenidos propuestos, lo que puede generar resultados más eficaces
- Así mismo, considerar en futuros estudios otras variables de la patología ocupacional, como *burnout* y *mobbing*.
- Se sugiere que el programa pueda ser aplicado en otras realidades, como por ejemplo, una institución pública, considerando que es un tema de interés gubernamental y no gubernamental.
- Para la elaboración futura de programas de intervención en riesgos psicosociales, se recomienda considerar acciones de intervención a nivel individual (desarrollo de habilidades y control de estrés) y también sobre la estructura organizacional (normas, políticas, estilos de liderazgo, de trabajo, etc).

Referencias

- Acosta, J. M. (2008). *Gestión del estrés: Como entenderlo, como contralarlo y como sacarle provecho*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=mtlG_iEZ7yEC&printsec=frontcover&dq=estres+laboral&hl=es&sa % 20laboral&f=false
- Aguinaga, H. & Aguinaga A. (2012). Salud ocupacional disciplina emergente y actividad obligatoria en instituciones privadas del país. *Revista Cuerpo Médico*, 1(5), 46-47. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4060630>.
- Amutio, A. (2004). Afrontamiento del estrés en las organizaciones: Un programa de manejo a nivel individual y grupal. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 1(20), 77-93. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317996006>
- Aranda, C., Pando, M. & Berenice, M. (2004). Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout: una revisión. *Psicología y Salud*, 1(14), 79-87. Recuperado de <http://revistas.uv.mx/index.php/psicysalud/article/viewFile/868/1595>
- Arriaga, N. (2013). Factores psicosociales y estrés en la maquila textil del vestido de Irapuato, Guanajuato. *Revista Electrónica de Divulgación de la Investigación*, 1(5), 1-15. Recuperado de http://sabes.edu.mx/redi/5/pdf/SABES_3_1NORMA_V1.pdf

- Asuero, A., García, G. & Benito, E. (2005). Reducción de estrés mediante atención plena: Técnica MBSR en la formación de profesionales de salud. *Análisis y Modificación de Conducta*, 139(31), 557-570. Recuperado de <http://uhu.es/publicaciones/ojs/index.php/amc/article/viewArticle/2149>
- Atalaya, M. (2001). Estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Revista Industrial Data*, 4(2), 25-36. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754>
- Avendaño, C., Bustos, P., Espinoza, P., García, F. & Pierart, T. (agosto, 2009). Burnout y apoyo social en personal del servicio de psiquiatría de un hospital público. *Ciencia y Enfermería*, 15(2), 56-68. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v15n2/art07.pdf>
- Azocar, M. & Betancourt, Y. (2010). *Estrés laboral en el personal de la unidad oncológica del Hospital Universitario Antonio Patricio de Alcalá, (Huapa) Cumaná, estado Sucre*. (Tesis, Universidad de Oriente Núcleo de Sucre). Recuperado de
- Barrios, S. & Paravic, T. (2006). Promoción de la salud y un entorno laboral saludable. *Revista Latino-am Enfermagem*, 14(1), 166-41. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n1/v14n1a19>
- Begley, T. M. & Czajka, J. M. (1993). Panel analysis of the moderating effects of commitment on job satisfaction, intent to quit and health following organizational change. *Journal of Applied Psychology*, 7(8), 552-556.
- Beramendi, C. A. (2004). *Impacto económico de los accidentes de trabajo y sus factores asociados en un hospital de cuarto nivel de Essalud año 2000*. (Tesis

de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1817>

Cabrera, C., Ruiz, L., Gonzales, M., Vega, M. & Valadez, I. (2009). Efecto de una intervención psicoeducativa para disminuir el síndrome de burnout en personal de confianza de la comisión federal de electricidad. *Revista Salud Mental*, 3(32). Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-33252009000300005&script=sci_arttext

Caraballo, Y. & Blanco, G. (2012). Identificación y evaluación de factores psicosociales laborales en un centro de atención de llamadas. *Revista de la Facultad de Medicina*, 35(2), 21-27. Recuperado de http://www.mundocupacional.com/descargas/articulos/Factores_psicosociales_laborales_centro_llamadas.pdf

Carrillo, Y. & Ortiz, B. (2006). *Diseño de un programa de seguridad y salud laboral para una empresa de elaboración de pre mezcla para alimentación animal caso: ingredia S.A.* (Tesis, Universidad de Carabobo). Recuperado de http://www.bvsst.org.ve/documentos/tesis/tesis_DD51ycarrillo.pdf

Chacín, B. Corzo, G. Rojas, G. Rodríguez, E. & Corzo, G. (2002). Estrés organizacional y exposición a ruido en trabajadores de la planta de envasado de una industria cervecera. *Investigación Clínica*, 43(4), 271-289. Recuperado de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S0535-1332002000400006&script=sci_arttext

- Chaj, A. A. (2013). *Factor de riesgo psicosocial y salud mental*. (Tesis, Universidad Rafael Landívar). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/57/Chaj-Adrian.pdf>
- Chinchilla, R. (2002). *Salud y seguridad en el trabajo*. EUNED. Recuperado de <http://books.google.com.pe/books?id=Y35TDM74KmUC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Comité mixto Organización Internacional de Trabajadores & Organización Mundial de la Salud, (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. (Informe sobre medicina del trabajo, No 9). Recuperado de http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf
- Concejo Mexicano de la Medicina del Trabajo. (2001). Estrés en el trabajo. *Revista Latino Americana de la Salud en el Trabajo*, 2(1), 86-90. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/trabajo/lm-2001/lm012f.pdf>
- Coronado Luna, L. (2006). *Factores laborales y nivel de estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicinas del hospital nacional Daniel A. Carrión*. (Tesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1011/1/coronado_II.pdf
- Cortés, J.M. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales; seguridad e higiene del trabajo*. Recuperado de <http://books.google.com.pe/book?.id=pjoY17cYVUVUC>

- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. B. (2001). "The job demands-resources model of burnout". *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512
- Diccionario de la Real Academia Española. (2009). Catalunya: Libr. De Pamantier.
Recuperado de: [//books.google.com.pe/books?id=KVLWwGYpU0C](http://books.google.com.pe/books?id=KVLWwGYpU0C)
- Diestre, A. (2001). *El estrés su diagnóstico, causas y tratamiento*. Barcelona: Editorial Clie.
- Doron, R., Doron, R., Parot, F., & Castañon, A.A. (2004). *Diccionario Akal de psicología*. Ediciones Akal. Recuperado de <http://book.google.es/books?id=UKWPwux.2JtYC>
- Escurra, L. (1988). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Revista de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Perú*, 6 (1-2), 103-111. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicología/issue/view/382>
- Fernández, R. (2010). *La productividad y riesgo psicosocial o derivada de la organización del trabajo*. Recuperado de <https://books.google.es/books?id=Ep4IJIBMB8wC&pg=PA103&dq=estres+la+boral+de+fernandez+v=onepage&q=estres%20laboral%20de%20fernandez%202010&f=false>
- Fuertes, J. (2004). Mubbing! Acoso Laboral. Psicoterrorismo en el trabajo. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Y9p6uUUvHd0C&pg=PA11&dq=estres+laboral&hl=es&sa=X&ei=PbGvVKbCIqfgwSrqIKADg&sqi=2&ved=0CDwQ6AEwBg#v=onepage&q=estres%20laboral&f=false>

- García Londoño, C. & Trujillo Vargas, C. (2007). *Impacto del estrés laboral en la Institución Financiera FAVI de la Universidad Tecnológica de Pereira*. (Tesis, Universidad Tecnológica de Pereira). Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/786>
- Gil-Monte, P. & Peiró, J. (1999). perspectiva teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*, 2(15), 261-268. Recuperado de http://www.um.es/analeps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF
- Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista España Salud Publica*, 2(83), 169-173. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17083203>
- Gil-Monte, P. (2012). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la psicología de la salud Ocupacional. *Información Psicológica*, 1(100), 68-83. Recuperado de http://www.uv.es/unipsico/pdf/Publicaciones/Articulos/03_RRPS/2010_Informacio_Psicologica.pdf
- González Angarita, M. & Lizcano Delgado, L. (2009). *Evaluación del impacto de un programa cognitivo conductual en la estrategias de afrontamiento para la minimización de riesgos psicosociales en los empleado de una institución pública en Bucaramanaga*. (Tesis, Universidad Pontificia Bolivariana). Recuperado de <http://repository.upb.edu.co:8080/jspui/handle/123456789/562>

- Gonzales, N. (2010). Prevalencia del estrés en la satisfacción laboral de los docentes universitarios. *Revista Electrónica de humanidades, Educación y Comunicación Social*, 4(3), 68-89. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2717959>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5th ed) México: Ed Mc. Graw.
- Humala, O. & Villena, J.A. (25 de abril de 2012). Reglamento de la Ley 29873, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. *El peruano*, p.2-9. Recuperado de http://www.Mintra.gob.pe/GLT/ley_seguridad_salud_trabajo.pdf
- Iannelli, A. & Rey, M. (2011). *Propuesta de un programa de orientación para el manejo del estrés laboral, dirigido a los profesionales de enfermería que laboran en la emergencia pediátrica del centro médico Lora en el segundo semestres del año 2011*. (Tesis, Universidad Central de Venezuela). Recuperado de <http://saber.ucv.ve/jspui/handle/123456789/6420>
- Ibcia, L. (2007). Jornada laboral, flexibilidad humana en el trabajo y análisis del trabajo pesado. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Turi1GfGAlAC&pg=PA250&dq=estres+laboral&hl=es&sa=X&ei=87qvVKrdBoHgwAjgK#v=onepage&q=estres>
- Jara Villacreces, S. & Baculima, Méndez, P. (2012). *Elaboración y aplicación de una herramienta para comparar los factores organizacionales del estrés laboral en el área de industrialización producto y recursos humanos de Continental Tire Andina S.A.* (Tesis, Universidad Del Azuay). Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/1787/1/09000.pdf>

- Jiménez, A. & Cubillos, R. (2010). Estrés percibido y satisfacción laboral después del terremoto ocurrido el 27 de febrero de 2010 en la zona Centro- Sur de Chile. *Terapia Psicológica*, 2(28), 187–192. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-48082010000200007
- Karasek, R. A. & Theorell, T. (1990). *Healthy wok stress, productivity and the reconstruction of working life*. Basic Books. Nueva York
- Loaiza, Quintero, C. & Morales Villa, V. (2008). *Evaluación del programa de salud ocupacional para una entidad de salud nivel III y IV del eje cafetero*. (Tesis, Universidad Tecnológica de Pereira). Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/926/1/61362L795.pdf>
- Mansilla, F. (2012). *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y práctica*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=W_y&hl=es-419&sa=X&ei=zIC5VKSDA-OasQT8uoLACg&ved=0CEIQ6AEwBw
- Mañas, I., Franco, C. & Justo, E. (2011). Reducción de los niveles de estrés docente y los días de la baja laboral por enfermedades en profesores de educación secundaria obligatoria a través de un programa de entrenamiento en *Mindfulness*. *Revista Clínica y salud*, 2(22), 121-137. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/clinsa/v22n2/v22n2a03.pdf>
- Marín, F. (2011). Efectos de la danza terapéutica en el control del estrés laboral en adultos entre 25 y 50 años. *Revista Hacia la Promoción de la Salud*, 1(16), 156-174. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=309126695011>

- Martín, F. & Pérez, J. (1997). *Factores Psicosociales: metodología de evaluación*. NTP 443. INSHT. Barcelona.
- Maruris, M., Cortés, P., Gómez, L. & Godínez, F. (2011). Niveles de estrés en una población del sur de México. *Psicología y Salud*, 21(2), 239-244. Recuperado de <http://revistas.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/576/992>
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia y Trabajo*, 32, 37-43. Recuperado de <http://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>
- Medeiros, S. & Pulido, R. (2011). Programa de reducción de estrés basado en Mindfulness para funcionarios de la salud: experiencia piloto en un hospital público de Santiago de Chile. *Revista Chilena de neuropsiquiatría*, 49(3), 251-257. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-92272011000300005>
- Medina, S., Preciado, M. y Pando, M. (2007). Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos. *Revista de la Facultad de Salud y Nutrición*, 8(4), 314-576. Recuperado de http://www.respyn.uanl.mx/viii/4/articulos/escala_estres.htm
- Moreno, B., & Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: UAM.
- Moreno, E. & Toro, J. (2010). Factores psicosociales laborales asociados a riesgo de sintomatología depresiva en trabajadores de una empresa minera. *Salud Trabajadores (Maracay)*, 18(1), 07-16. Recuperado de http://www.pepet.udp.cl/publicaciones/salud_trabajadores.pdf
- Muchinsky, P. M. (2007). *Psicología aplicada al trabajo*. México: International Thomson Editores S.A.

- Omar, A. (2011). Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el rol de la confianza y el rol del supervisor. *Liberabit*, 2(17), 129-137. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3776853>
- Organización Internacional de Trabajadores. (Ed.), Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración (p. 34.2-3). Recuperado de <http://www.mtas.es/es/publica/enciclo/indice.htm>
- Orozco Bautista, O. (2013). Programa de salud ocupacional, vigencia 2013. Unidad Tecnológica Santander. Recuperado de [http://www.uts.edu.co/portal/files/PROGRAMA%20SALUD%20OCUPACIONAL%202013\(1\).pdf](http://www.uts.edu.co/portal/files/PROGRAMA%20SALUD%20OCUPACIONAL%202013(1).pdf)
- Pando, M., Castañeda, J., Gregoris, T., Aguila, A., Ocampo, L. & Navarrete, R. (2006). Síndrome de Burnout en docentes de la Universidad del Valle de Atemajac, Guadalajara. México. *Salud en Tabasco*, 12(3), 523-259. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48712304>
- Parra, M. (2003). *Conceptos básicos en salud laboral*. Recuperado de <http://www.edpcollege.info/ebooks-pdf/ser009.pdf>
- Peiró, J. & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud ocupacional. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 68-82. Recuperado de <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1540.pdf>
- Peiró, J. (2001). El estrés laboral: Una perspectiva individual y colectiva. *Sección Técnica* 13(1), 18-38. Recuperada de http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf

- Peiró, J. (2010). *Estrés laboral y riesgos psicosociales: investigaciones recientes para su análisis y prevención*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Za&printsec=frontcover&dq=estres+la+boral&hl=eed=0CCAQuwUwAA#v=onepage&q=estres%20laboral&f=false>
- Pérez, I., Maldonado, M. & Bustamante, S. (2006). Clima organizacional y gerencia inductores del cambio organizacional. *Revista Investigación y Posgrado*, 1(21), 231-247. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2310289>
- Raffo, E., Ráez, L. & Cachay, O. (2013). Riesgos Psicosociales. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial UNMSM*, 16(2), 70-79. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/indata/v16_n1/pdf/a08v16n1.pdf
- Ramírez Marín, J. & Narváez Hincapié, X. (2009). *Diseño del programa de salud ocupacional para la empresa Maquinplast S. A. maquinaria para plástico, ubicada en la zona industrial Balalaika del municipio de Dosquebradas, Risaralda*. (Tesis, Universidad Tecnológica de Pereira).recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/2182>
- Rendón T. A. (2010). *Identificación de los factores de Riesgos Psicosociales relacionados con la organización del trabajo en la Empresa Ecuasanitas de Servicios Médicos de Guayaquil*. (Tesis, Universidad Estatal de Milagro). Recuperado de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/662/1/PROYECTO.pdf>
- Rodríguez, M., Aguilera, M., Rodríguez, R., López, M. & García, S. (2011). Efectividad de intervención cognitivo-conductual para disminuir los síntomas

de estrés y el síndrome de burnout en personal de mantenimiento y vigilancia de una universidad pública. *Waxapa*, 2(5), 94-101. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/waxapa/wax-2011/wax115d.pdf>

Ruíz, C., García, A., Declós, J. & Benavides, F. (2007). *Salud Laboral*. Recuperado de <https://books.google.es/books?id>=PA27&dq=factores+de+riesgo+laboral&hl=es&sa=X&ei>=false>

Salanova, M. (2009). *Psicología de la salud ocupacional*. España. Editorial Síntesis, S. A.

Salinas, D. (2012). *Prevención y afrontamiento del estrés laboral*. Madrid: Editorial CCS.

Sánchez, D. (2013). Relación entre la percepción del clima laboral en trabajadores del instituto Nacional de Ciencias neurológicas. *Revista Perú Salud*, 20(1), 62-66. Recuperado http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_academia/2013_n1/pdf/a12v20n1.pdf

Sauter, S. L., Hurrell Jr., J. J., Murphy, L.R. & Levi, L. (2001). Factores psicosociales y de organización. www.insht.es/InshtWeb/

Schaufeli, W. (1999). Evaluación de riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral: algunas experiencias holandesas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 15(2), 147-171. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=b4a7692a-d3f1-445b-8eaa-fe1fa16d728a%40sessionmgr113&vid=1&hid=105>

Shimazu, A., Unanidam, R. & Schaufeli, W. (2012). Effects of a brief worksite stress management program on coping skills, psychological distress and physical

complaints: a controlled trial. *Int Arch Occup Environ Health*, 80, 60–69. DOI 10.1007/s00420-006-0104-9

Silva Gutiérrez, N. (2006) *Factores psicosociales y desgaste profesional en académicos del Centro Universitarios de Ciencias Biológicas Agropecuarias*. (Tesis de doctorado en Ciencias de la Salud en el Trabajo, Universidad de Guadalajara, México). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48712304>

Silva, D., Gutiérrez, A., Pando, M. y Tuesca, R. (2012). Relación entre factores psicosociales negativos y el síndrome de Burnout en el personal sanitario de Florencia. Colombia. *Revista Científica Salud Uninorte*, 30(1), 67-72. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/5815/5592>

Slipak, O. (1996). Estrés Laboral. *ALCMEON Revista Argentina de clínica neuropsiquiátrica*, 19(4) 1-1. Recuperado de http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm

Toro Zapata, A. (2007). *Diseño del programa de salud ocupacional para AYCO LTDA*. (Tesis, Universidad Tecnológica de Pereira). Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/952/1/61362T686.pdf>.

Unión Europea (2010). Quinta encuesta europea sobre condiciones de trabajo. Recuperado de www.eurofound.europa.eu/surveys/index.html

Van,Rhenen, W. Roland, W., Blonk, B., Jac, J. & van del Klink, J. (2005). The effect of a cognitive and a physical stress-reducing on psychological complaints. *Int. Arch Occup Environ Health*, 7. 139-148. doi I 10.1007/s00420-004-0566-6

- Warren, H. C. (2002). *Diccionario de Psicología*. México: Fondo de cultura Económica S.A.
- Werther, W. B. & Davis, K. (1987). *Administración de personal y recursos humanos* (2 ed.). Madrid: McGraw-Hill.
- White, E. (2007). *Exaltad a Jesús*. Argentina: ACES
- White, E. (2007). *Cada día con Dios*. Argentina: ACES
- White, E. (2007). *Concejo sobre la salud e instrucciones para los obreros médicos misioneros*. Argentina: ACES
- White, E. (2007). *Deseado de todas las gentes 2*. Argentina: ACES
- White, E. (2007). *Dios nos cuida*. Argentina: ACES
- White, E. (2007). *EL ministerio de curación*. Argentina: ACES
- White, E. (2007). *La maravillosa gracia*. Argentina: ACES
- White, E. (2007). *Maranatha el señor viene*. Argentina: ACES
- White, E. (2007). *Mensaje para jóvenes*. Argentina: ACES
- White, E. (2007). *Mensajes selectos Tomo 2*. Argentina: ACES
- Yslado, R., Nuñez, L., & Norabuena, R. (2010). Diagnóstico y programa de intervención para el síndrome de burnout en profesores de primaria de distritos de Huaraz e Independencia 2009. *Revista en Investigación y Psicología*, 1(13), 151-162. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v13_n1/pdf/a09.pdf

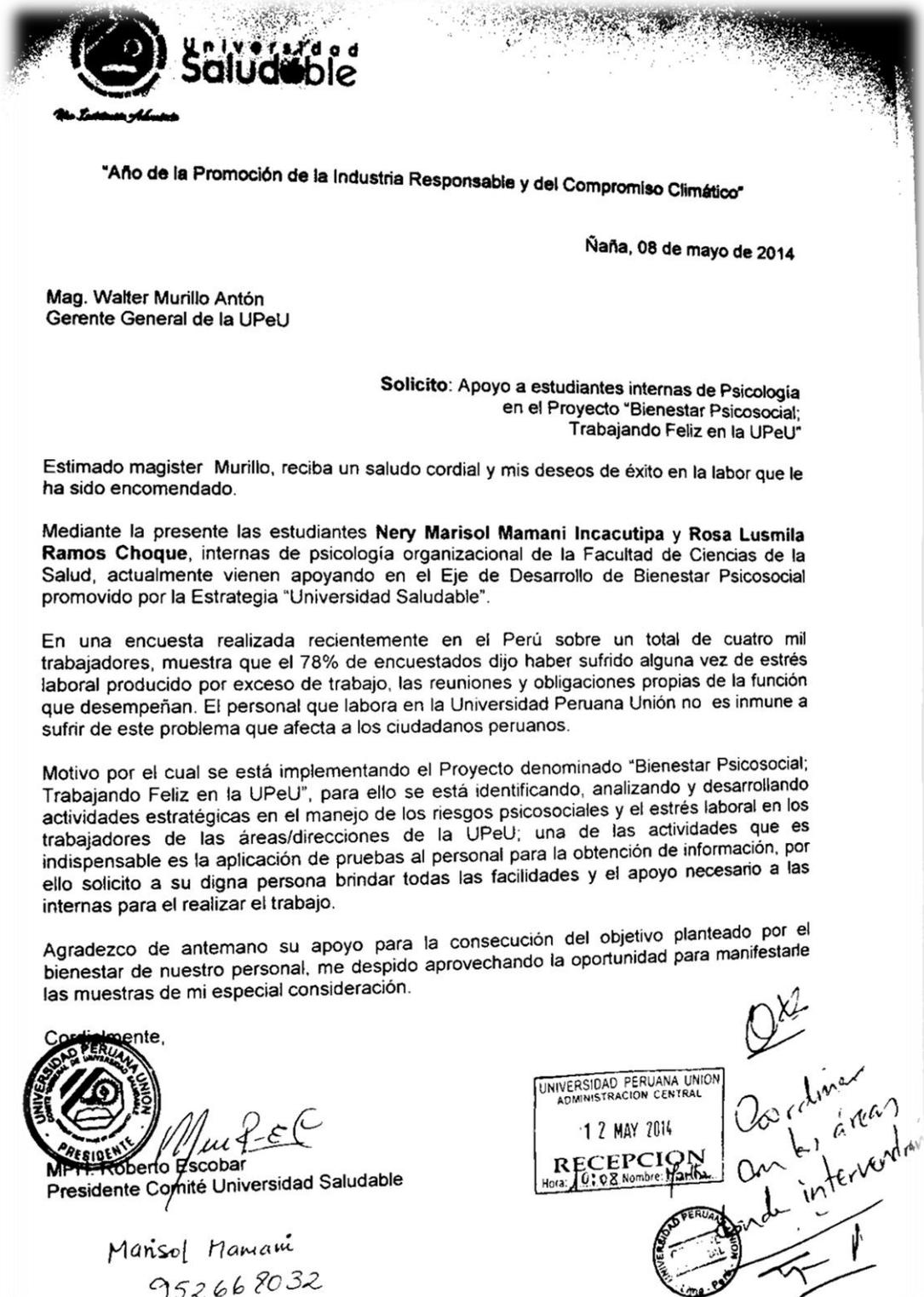
Anexos

Anexos

Anexo 1

Autorización institucional

1.1. Autorización de la Gerencia General



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

Naña, 08 de mayo de 2014

Mag. Walter Murillo Antón
Gerente General de la UPeU

Solicito: Apoyo a estudiantes internas de Psicología
en el Proyecto "Bienestar Psicosocial;
Trabajando Feliz en la UPeU"

Estimado magister Murillo, reciba un saludo cordial y mis deseos de éxito en la labor que le ha sido encomendado.

Mediante la presente las estudiantes **Nery Marisol Mamani Incacutipa** y **Rosa Lusmila Ramos Choque**, internas de psicología organizacional de la Facultad de Ciencias de la Salud, actualmente vienen apoyando en el Eje de Desarrollo de Bienestar Psicosocial promovido por la Estrategia "Universidad Saludable".

En una encuesta realizada recientemente en el Perú sobre un total de cuatro mil trabajadores, muestra que el 78% de encuestados dijo haber sufrido alguna vez de estrés laboral producido por exceso de trabajo, las reuniones y obligaciones propias de la función que desempeñan. El personal que labora en la Universidad Peruana Unión no es inmune a sufrir de este problema que afecta a los ciudadanos peruanos.

Motivo por el cual se está implementando el Proyecto denominado "Bienestar Psicosocial; Trabajando Feliz en la UPeU", para ello se está identificando, analizando y desarrollando actividades estratégicas en el manejo de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en los trabajadores de las áreas/direcciones de la UPeU; una de las actividades que es indispensable es la aplicación de pruebas al personal para la obtención de información, por ello solicito a su digna persona brindar todas las facilidades y el apoyo necesario a las internas para el realizar el trabajo.

Agradezco de antemano su apoyo para la consecución del objetivo planteado por el bienestar de nuestro personal, me despido aprovechando la oportunidad para manifestarle las muestras de mi especial consideración.

Cordialmente,

MPPT. Roberto Escobar
Presidente Comité Universidad Saludable

Marisol Mamani
952668032

UNIVERSIDAD PERUANA UNION
ADMINISTRACION CENTRAL
12 MAY 2014
RECEPCION
Hora: 09:08 Nombre: Naña



O.K.
Coordinar con las áreas donde intervendrán

1.2. Autorización de la Gerencia de Servicios



"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

Ñaña, 25 de agosto de 2014

C P C Ángel Granados
Jefe del área de Servicios

Asunto: Proyecto "Bienestar Psicosocial,
Trabajando Feliz en la UPeU"

Estimado Hno. Granados, reciba un saludo cordial y mis deseos de éxito en la labor que le ha sido encomendada.

Mediante este documento, deseo hacer extensiva la presentación del proyecto "Trabajando Feliz en la UPeU", como parte del Eje de Desarrollo de Bienestar Psicosocial promovido por el programa institucional "Universidad Saludable". El mismo que se viene ejecutando desde el mes de marzo del presente año, con la finalidad de identificar, analizar y desarrollar actividades estratégicas en el manejo de los riesgos psicosociales y el estrés laboral en los trabajadores de las áreas/direcciones de nuestra institución.

La primera etapa, estuvo enfocada a la recolección de información y análisis de datos. Dentro de los resultados obtenidos en el Área de Servicios, se observa que el 54% de los encuestados se encuentra en un nivel medio de estrés laboral, es decir que están propensos a desarrollar la psicopatología ocupacional. En cuanto a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, el 48% se encuentra en un nivel medio, es decir que existen factores del trabajo que causan o mantienen el estrés laboral.

La segunda etapa consta de la ejecución del plan de intervención; el cual consta de un proceso de capacitación en 20 sesiones de talleres vivenciales, con el personal afectado y su entorno inmediato. Actividad a cargo de las internas de Psicología Organizacional: **Nery Marisol Mamani Incacutipa y Yesenia Esther Avila Bacilio.**

Ante ello solicitamos el apoyo administrativo por parte de su despacho. Agradeciendo de antemano la respuesta a nuestra solicitud, para la consecución del objetivo planteado por el bienestar de nuestro personal.

Me despido aprovechando la oportunidad para manifestarle las muestras de mi especial consideración.

Cordialmente,

MPH. Roberto Escobar
Presidente Comité Universidad Saludable



Anexo 2

Diagnostico situacional de las nueve áreas de la universidad

2.1. Análisis sociodemográfica

Conglomerado de los datos sociodemográficos

Datos sociodemográficos		N.º	%
Género	Masculino	229	57.3 %
	Femenino	171	42.8 %
Edad	17 - 28 años	162	40.5 %
	28 - 39 años	95	23.8 %
	39 - 50 años	66	16.5 %
	50 - 61 años	44	11.0 %
	61 - 72 años	10	2.5 %
	Soltero	199	49.8 %
Estado Civil	Casado	181	45.3 %
	Viudo	3	0.8 %
	Otros	15	3.8 %
Iglesia	Adventista	380	95.0 %
	Católico	5	1.3 %
	Evangélico	4	1.0 %
	Otros	8	2.0 %
	Administrativa	23	5.8 %
	Financiera	13	3.3 %
Área de Trabajo	Académica	40	10.0 %
	UPeU - Facultades	19	4.8 %
	DGSI	15	3.8 %
	Imprenta Unión	53	13.3 %
	Productos Unión	129	32.3 %
	Área de Infraestructura e importaciones	15	3.8 %
	Área de Servicios	93	23.3 %
	< 3 meses	75	18.8 %
	3 - 6 meses	70	17.5 %
	6 - 1 año	41	10.3 %
Antigüedad en el puesto actual	1- 2 años	56	14.0 %
	2 - 4 años	62	15.5 %
	4 - 7 años	31	7.8 %
	7 - 10 años	14	3.5 %
	10 -15 años	15	3.8 %
	15 - 20 años	6	1.5 %
	> de 25 años	14	3.5 %
	2 - 7 horas	24	6.0 %
Horas de trabajo durante el día	7 - 12 horas	358	89.5 %
	12 - 19 horas	14	3.5 %

En la Tabla 2.1, se muestra el análisis sociodemográfico donde se observar que el 57.3 % de los participantes son de género masculino; el 40.5 % se encuentran entre

los 17 y 28 años de edad; el 49.8 % dijo ser solteros y el 95 % profesan la iglesia Adventista del Séptimo día. En cuanto al ámbito laboral el 32.3 % de la población trabaja en la panificadora Productos Unión; el 18.8 % manifiesta trabajar menor a tres meses en el puesto actual y el 89.5 % afirma trabajar entre 7 y 12 horas por día.

2.2. Niveles de estrés laboral.

2.2.1. Niveles de estrés laboral en trabajadores de las nueve áreas de la universidad.

Estrés laboral			
Niveles	N.º	%	
Bajo	104	26.0	
Medio	196	49.0	
Alto	95	23.8	
Perdidos	5	1.3	
Total	400	100	

En la tabla 2.2.1, se observa que un 49 % se ubica en un nivel medio, esto quiere decir que la mayoría de los trabajadores sufrió de estrés laboral en algún momento. Pero si no se controla los niveles de estrés laboral a tiempo, puede llegar a convertirse en “psicopatología ocupacional”.

2.2.2. Niveles de estrés laboral según el área de trabajo de los colaboradores.

Área de Trabajo	Estrés Laboral						Total	
	Niveles							
	Bajo		Medio		Alto		N.º	%
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Área Administrativa	10	45.5	9	40.9	3	13.6	22	100
Área Financiera	4	33.3	4	33.3	4	33.3	12	100
Área Académica	12	30.0	22	55.0	6	15.0	40	100
UPeU- FACU	4	22.2	7	38.9	7	38.9	18	100
DGSI	4	26.7	7	46.7	4	26.7	15	100
Imprenta Unión	19	35.8	28	52.8	6	11.3	53	100
Productos Unión	22	17.3	65	51.2	40	31.5	127	100
Infraestructura e Importaciones	6	40.0	4	26.7	5	33.3	15	100
Gerencia de Servicios	23	24.7	50	53.8	20	21.5	93	100
Total							395	100

En la tabla 2.2.2, se observa que la mayoría de los trabajadores se encuentra en un nivel medio de estrés laboral. El 55% corresponde al área académica, 53.8%

concierno a gerencia de servicios, seguido de imprenta unión, productos unión con 52.8% y 51.2% respectivamente. Esto quiere decir que más de la mitad de los encuestados está propensa a desarrollar un estrés laboral agudo.

2.3. Niveles de factores de riesgo psicosocial en el trabajo

2.3.1. Niveles de factores de riesgo psicosocial en trabajadores de las nueve áreas de la universidad.

Factores psicosociales en el trabajo		
Niveles	N.º	%
Bajo	106	26.5
Medio	179	44.8
Alto	86	21.5
Perdidos	29	7.2
Total	400	100

En la tabla 2.3.1, se observa un 44.8% de trabajadores que se encuentran en un nivel medio. Cabe recalcar que la mayoría de los encuestados perciben algunos factores del trabajo como riesgo, es decir que son causantes del estrés laboral.

2.3.2. Niveles de factores de riesgo psicosocial, según el área de trabajo de los colaboradores.

Área de Trabajo	Factores psicosociales en el trabajo						Total	
	Niveles							
	Bajo		Medio		Alto		N.º	%
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Área Administrativa	11	47.8	9	39.1	3	13.0	23	100
Área Financiera	5	38.5	5	38.5	3	23.1	13	100
Área Académica	12	40.0	17	56.7	1	3.3	30	100
UPeU- FACU	-	-	-	-	-	-	-	100
DGSI	7	46.7	8	53.3	0	0	15	100
Imprenta Unión	14	26.4	26	49.1	13	24.5	53	100
Productos Unión	22	17.1	65	50.4	42	32.6	129	100
Infraestructura e Importaciones	7	46.7	4	26.7	4	26.7	15	100
Área de Servicios	28	30.1	45	48.4	20	21.5	93	100
Total							371	100

En la tabla 2.3.2, se visualiza que la mayoría de los trabajadores se encuentra en un nivel medio de riesgo. El 56.7% corresponde al área académica, el 53.3% a la Dirección General de Sistemas y el 50.4% a Productos Unión. Esto quiere decir que

más de la mitad de los trabajadores, percibe que su ambiente laboral es amenazante en la armonía en el trabajo, provocándoles estrés laboral.

2.4. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo académico

2.4.1. Niveles de factores de riesgo psicosocial en el trabajo académico de las nueve áreas de la universidad.

Factores psicosociales en el trabajo académico		
Niveles	N.º	%
Bajo	7	1.7
Medio	15	3.8
Alto	2	0.5
Perdidos	376	94.0
Total	400	100

En la tabla 2.4.1, se observa que un 3.8 % se ubica en un nivel medio de riesgo, se infiere que los profesores perciben en su ambiente de trabajo factores amenazantes, las cuales les generan estrés laboral.

2.4.2. Nivele de factores de riesgo psicosocial en el trabajo académico, según el área de trabajo de los colaboradores.

Área de Trabajo	Factores psicosociales en el trabajo académico						Total	
	Niveles							
	Bajo		Medio		Alto		N.º	%
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Área Administrativa	-	-	-	-	-	-	-	100
Área Financiera	-	-	-	-	-	-	-	100
Área Académica	5	50.0	4	40.0	1	10.0	10	100
UPeU- FACU	2	14.3	11	78.6	1	7.1	14	100
DGSI	-	-	-	-	-	-	-	100
Imprenta Unión	-	-	-	-	-	-	-	100
Productos Unión	-	-	-	-	-	-	-	100
Infraestructura e Importaciones	-	-	-	-	-	-	-	100
Área de Servicios	-	-	-	-	-	-	-	100
Total							24	100

En la tabla 2.4.2, se observa que el 78.6% de los docentes se encuentra en un nivel medio, la mayoría respondió que los factores psicosocial en el trabajo académico están presentes continuamente, convirtiéndose en factores de riesgo psicosocial, generando así el estrés laboral.

Anexo 3

Validez de contenido mediante el criterio de jueces

La validez del contenido del instrumento fue estudiado mediante la validez de criterio de jueces, aplicándose el coeficiente V de Aiken. Según Escurra (1988) menciona que los reactivos cuyos valores sean iguales o mayores de 0.80 se consideran válidos para test. Por ello el instrumento fue entregado a 3 jueces, que independientemente evaluaron si la correspondencia de los ítems es clara, precisa y sencilla, llegando a los resultados que muestran en la tabla 3.1.y 3.2.

3.1. Coeficiente V de Aiken para validez de contenido del Cuestionario de Estrés Laboral

Dimensión	Ítems	V(cla)	V(cong)	V (relev)
Aspecto organizacional	1	1	1	1
	10	1	1	1
	11	1	1	1
	20	0.67	1	1
Estructura organizacional	2	1	1	1
	12	1	1	1
	16	1	1	1
	24	1	1	1
Territorio organizacional	3	1	0.67	1
	15	1	1	1
	22	1	1	1
Tecnología	4	0	1	1
	14	0	1	1
	25	1	1	1
Influencia del líder	5	1	1	1
	6	1	1	1
	13	1	1	1
	17	1	1	1
Falta de cohesión	7	0.67	1	1
	9	1	0.67	1
	18	1	1	1
	21	1	1	1
Respaldo de grupo	8	0.67	1	1
	19	0.67	1	1
	23	1	1	1

En la tabla 3.1, se observa que los ítems 3, 4,7, 8, 14, 19 y 20 fueron cambiados al contexto de la población.

3.2. Coeficiente de V de Aiken para validez de contenido del Cuestionario de Factores Psicosociales Negativos en el Trabajo

Dimensión	Ítems	V(cla)	V(cong)	V (relev)
Condiciones del lugar de trabajo	1.1	1	1	1
	1.2	1	1	1
	1.3	0.33	1	1
	1.4	0.67	1	1
	1.5	1	1	1
	1.6	1	1	1
	1.7	1	1	1
	1.8	0.67	1	1
	1.9	0.67	1	1
Carga de trabajo	2.1	1	1	1
	2.2	1	1	0.67
	2.3	0.67	1	1
	2.4	1	1	1
	2.5	1	1	1
Contenido y características de la tarea	3.1	1	1	1
	3.2	0.67	0.33	0.67
	3.3	1	1	1
	3.4	0.67	1	1
	3.5	1	1	0.67
	3.6	0.67	1	0.67
	3.7	1	0.67	0.67
Exigencias laborales	4.1	0.67	1	0.67
	4.2	0.67	1	1
	4.3	1	0.67	1
	4.4	0.33	0.67	0.67
	4.5	1	0.67	1
	4.6	0.67	1	1
	4.7	0.67	1	1
Papel laboral y desarrollo de la tarea	5.1	0.67	0.67	0.67
	5.2	0.67	1	1
	5.3	1	1	1
	5.4	0.67	1	1
	5.5	1	1	1
	5.6	0.67	1	0.67
Interacción social y aspectos organizacionales	6.1	1	1	1
	6.2	1	1	0.67
	6.3	1	0.67	1
	6.4	1	1	1
	6.5	1	1	1
	6.6	1	1	1
	6.7	1	1	0.67
	6.8	1	1	1
	6.9	1	0.67	0.67
Remuneración de rendimiento	7.1	1	1	1
	7.2	1	1	1

Anexo 4

Validez de constructo mediante el análisis de *r* de Person

4.1. Análisis de correlación *r* de Person del Cuestionario de Estrés laboral

4.1.1. Correlación Sub test–test.

Sub test	Test	
	r	p
Aspecto Organizacional	0.872**	0.000
Estructura Organizacional	0.867**	0.000
Territorio Organizacional	0.823**	0.000
Tecnología	0.784**	0.000
Influencia del Líder	0.884**	0.000
Falta de Cohesión	0.905**	0.000
Respaldo de Grupo	0.890**	0.000

En la tabla 4.1.1, se observa que existe una correlación altamente significativa ($p < 0.01$), evidenciando así la validez del cuestionario estrés laboral.

4.1.2. Correlación sub tests–sub test.

Subtest / subtest		ASP	ESTR	TERRI	TECN	INFL	COHE
Estructura organizacional	Correlación de Pearson	.732**	-	-	-	-	-
	Sig. (bilateral)	.000	-	-	-	-	-
	N	371	-	-	-	-	-
Territorio organizacional	Correlación de Pearson	.682**	.735**	-	-	-	-
	Sig. (bilateral)	.000	.000	-	-	-	-
	N	371	371	-	-	-	-
Tecnología	Correlación de Pearson	.653**	.627**	.631**	-	-	-
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	-	-	-
	N	371	371	371	-	-	-
Influencia del líder	Correlación de Pearson	.688**	.700**	.673**	.609**	-	-
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	-	-
	N	371	371	371	371	-	-
Falta de cohesión	Correlación de Pearson	.741**	.736**	.671**	.644**	.795**	-
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	-
	N	371	371	371	371	371	-
Respaldo de grupo	Correlación de Pearson	.746**	.704**	.664**	.630**	.794**	.823**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	371	371	371	371	371	371

En la tabla 4.1.2, se observa que existe una correlación altamente significativa ($p < 0.01$), evidenciando así la validez de las dimensiones para el cuestionario estrés laboral.

4.1.3. Correlación ítem–test.

Ítem	Test				
	r	p	Ítem	r	p
1	.473 (**)	.000	14	.789(**)	.000
2	.553 (**)	.000	15	.753 (**)	.000
3	.570 (**)	.000	16	.586 (**)	.000
4	.666 (**)	.000	17	.604 (**)	.000
5	.683 (**)	.000	18	.711 (**)	.000
6	.637(**)	.000	19	.706 (**)	.000
7	.693 (**)	.000	20	.720 (**)	.000
8	.669 (**)	.000	21	.654 (**)	.000
9	.666 (**)	.000	22	.614 (**)	.000
10	.610 (**)	.000	23	.673 (**)	.000
11	.594 (**)	.000	24	.719 (**)	.000
12	.719 (**)	.000	25	.685 (**)	.000
13	.719 (**)	.000			

En la tabla 4.1.3, se observa que existe una correlación altamente significativa ($p < 0.01$), evidenciando así la validez de los ítems del cuestionario estrés laboral.

4.2. Análisis de correlación r de Person del Cuestionario de Factores Psicosociales Negativos en el trabajo

4.2.1. Correlación sub test–test.

Sub test	Test	
	r	p
Condiciones del lugar de trabajo	.824**	0.000
Carga de trabajo	.469**	0.000
Contenido y características de la tarea	.805**	0.000
Exigencias laborales	.306**	0.000
Papel laboral y desarrollo de la carrera	.703**	0.000
Interacción social y aspectos organizacionales	.857**	0.000
Remuneración de rendimiento	.679**	0.000

En la tabla 4.2.1, se observa que la correlación es altamente significativa ($p < 0.01$), esto afirma la validez del cuestionario de factores psicosociales en el trabajo, a

excepción de la dimensión Exigencias laborales ($r = .306^{**}$). Cabe señalar que esta dimensión se ha quitado para este estudio.

4.2.2. Correlación sub test–sub test.

Subtest / subtest		COND	CARG	CONT	EXIG	PAP	INTER
Carga de trabajo	Correlación de Pearson	.303 ^{**}	-	-	-	-	-
	Sig. (bilateral)	.000	-	-	-	-	-
	N	371	-	-	-	-	-
Contenido y características de la tarea	Correlación de Pearson	.537 ^{**}	.286 ^{**}	-	-	-	-
	Sig. (bilateral)	.000	.000	-	-	-	-
	N	371	371	-	-	-	-
Exigencias laborales	Correlación de Pearson	.164 ^{**}	.216 ^{**}	.148 ^{**}	-	-	-
	Sig. (bilateral)	.001	.000	.004	-	-	-
	N	371	371	371	-	-	-
Papel laboral	Correlación de Pearson	.469 ^{**}	.211 ^{**}	.605 ^{**}	.068	-	-
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.189	-	-
	N	371	371	371	371	-	-
Interacción social	Correlación de Pearson	.645 ^{**}	.321 ^{**}	.654 ^{**}	.141 ^{**}	.572 ^{**}	-
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.007	.000	-
	N	371	371	371	371	371	-
Remuneración	Correlación de Pearson	.500 ^{**}	.302 ^{**}	.488 ^{**}	.062	.395 ^{**}	.525 ^{**}
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.233	.000	.000
	N	371	371	371	371	371	371

En la tabla 4.2.2, se observa que existe una correlación altamente significativa ($p < 0.01$), evidenciando así la validez de las dimensiones para el cuestionario estrés laboral.

4.2.3. Correlación ítem–test.

Test					
Ítem	r	p	Ítem	r	p
1	.390 (**)	.000	24	.494 (**)	.000
2	.371 (**)	.000	25	.191 (**)	.000
3	.399 (**)	.000	26	.491 (**)	.000
4	.270 (**)	.000	27	.487(**)	.000
5	.262 (**)	.000	28	.452 (**)	.000
6	.418 (**)	.000	29	.513 (**)	.000
7	.422 (**)	.000	30	.376 (**)	.000
8	.436 (**)	.000	31	.548 (**)	.000
9	.321 (**)	.000	32	.536 (**)	.000
10	.461 (**)	.000	33	.400 (**)	.000
11	.323 (**)	.000	34	.446 (**)	.000
12	.400 (**)	.000	35	.541 (**)	.000
13	.408 (**)	.000	36	.489 (**)	.000
14	.409 (**)	.000	37	.541 (**)	.000
15	.468 (**)	.000	38	.596 (**)	.000
16	.280 (**)	.000	39	.491 (**)	.000
17	.465 (**)	.000	40	.526 (**)	.000
18	.175 (**)	.001	41	.077	.140
19	.489(**)	.000	42	.481 (**)	.000
20	.518 (**)	.000	43	.424 (**)	.000
21	.487 (**)	.000	44	.510 (**)	.000
22	.441 (**)	.000	45	.427 (**)	.000
23	.249 (**)	.000			

En la tabla 4.2.3, se observa que el ítem 1 es menor a 0.5 por ende fue tomado en cuenta para el presente estudio, el resto de los ítems alcanza una correlación altamente significativa ($p < 0.01$), evidenciando así la validez de los ítems del cuestionario estrés laboral.

Anexo 5

Fiabilidad del alpha de Cronbach

5.1. Consistencia interna mediante el alpha de Cronbach del Cuestionario de Estrés Laboral.

Dimisión	Nº de ítems	Alpha
Aspecto Organizacional	3	0.714
Estructura Organizacional	4	0.650
Territorio Organizacional	3	0.618
Tecnología	3	0.693
Influencia del Líder	4	0.809
Falta de Cohesión	4	0.752
Respaldo de Grupo	3	0.763
Estrés Laboral Global	24	0.946

5.2. Consistencia interna mediante el alpha de Cronbach del Cuestionario de Factores Psicosociales Negativos en el Trabajo

Dimisión	Nº de ítems	Alpha
Condiciones en el lugar de trabajo	9	0.737
Carga de trabajo	4	0.286
Contenido y características de la tarea	7	0.677
Exigencias laborales	6	0.533
Papel laboral	4	0.601
Interacción Social	9	0.750
Remuneración	4	0.559
Factores psicosociales en el trabajo	43	0.906

Según el alpha para las dimensiones, **carga de trabajo y exigencias laborales** es $\alpha < 0.55$, por ende no se tomaron en cuenta estas dimensiones para esta investigación.

Anexo 6

Baremos

6.1. Baremos para el Cuestionario de Estrés Laboral.

PC	Dimensiones							Estrés Laboral	Niveles
	ASP	ESTR	TERRI	TECNO	INFL	COH	RESP		
1	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	Bajo
2	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	
3	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	
4	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	
5	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	2.00	
10	.00	.00	.00	.00	.00	1.00	.00	5.00	
15	.00	1.00	.00	.80	.00	1.00	.80	8.00	
20	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	10.00	
25	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	12.00	
30	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	14.00	
35	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	16.00	
40	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	18.00	
45	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	4.00	3.00	19.00	
50	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	21.00	
55	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	24.00	
60	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	5.00	3.00	26.00	
65	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	5.00	3.00	28.00	
70	4.00	5.00	3.00	4.00	5.00	6.00	4.00	31.00	
75	5.00	6.00	3.00	5.00	6.00	6.00	5.00	35.00	
80	5.00	6.00	4.00	5.00	7.00	7.00	5.00	38.00	Alto
85	6.20	7.00	5.00	6.00	8.00	8.00	6.00	42.20	
90	8.00	8.00	5.80	7.00	10.00	10.00	7.00	50.80	
95	9.00	10.00	7.00	9.00	12.00	12.00	9.00	63.00	
96	9.00	11.00	7.00	9.00	13.00	12.00	9.00	65.12	
97	9.00	12.00	8.84	9.00	13.84	12.84	10.00	68.84	
98	10.00	12.56	9.00	10.00	15.00	13.56	10.00	72.00	
99	11.00	14.00	11.00	11.00	16.00	15.28	11.00	76.56	

PC = Percentiles, ASP= Aspecto Organizacional, ESTR = Estructura organizacional, TERRI= Territorio organizacional, TECNO = Tecnología, INFL = Influencia del líder, COH = Cohesión y respaldo de grupo.

6.2. Baremos para el Cuestionario de Factores Psicosociales Negativos en el Trabajo.

PC	Dimensiones					Factores General	Niveles
	COND	CONT	PAP	INTE	REM		
1	1.00	.72	.00	.00	.00	14.50	Bajo
2	2.00	1.00	.00	.44	.00	17.80	
3	2.00	2.00	1.00	1.00	.00	22.00	
4	3.00	2.00	1.00	2.00	1.00	25.00	
5	3.00	2.00	1.60	2.00	1.00	28.00	
10	4.00	5.00	2.00	4.00	2.20	40.00	
15	6.00	6.00	3.80	5.00	3.00	43.00	
20	7.00	7.00	4.00	6.00	4.00	47.00	
25	8.00	8.00	5.00	7.00	4.00	50.00	
30	9.60	9.00	5.00	8.00	5.00	52.00	
35	10.00	9.00	5.00	9.00	6.00	55.00	
40	11.00	10.00	6.00	9.00	6.00	57.00	
45	12.00	10.00	6.00	10.00	6.00	59.00	
50	13.00	11.00	7.00	11.00	7.00	62.00	
55	14.00	11.00	7.00	12.00	7.00	65.00	
60	14.00	12.00	7.00	13.00	8.00	67.00	
65	16.00	13.00	8.00	13.00	8.00	69.50	
70	17.00	13.00	8.00	14.00	8.00	73.00	
75	18.00	14.00	9.00	15.00	9.00	77.00	
80	19.00	15.00	9.60	16.00	10.00	79.00	Alto
85	20.20	16.00	10.00	17.00	10.00	85.00	
90	21.00	17.00	11.00	19.00	11.00	90.00	
95	24.00	19.40	12.00	21.00	12.00	97.50	
96	25.00	20.00	12.12	22.00	13.00	101.00	
97	26.00	20.00	13.00	22.00	13.84	102.80	
98	27.00	21.00	14.00	24.00	14.00	107.00	
99	28.00	23.00	16.00	27.28	15.00	119.80	

PC = Percentiles, COND = Condiciones del lugar de trabajo, CONT = Contenido y características de la tarea, PAP = Papel laboral, INTE = Interacción social, REM = Remuneración.

Anexo 7

Instrumento final de recolección de datos

7.1. Cuestionario de los datos sociodemográficos

DATOS SOCIODEMOGRÁFICO

El propósito de este estudio es **obtener información relevante sobre la situación actual de riesgos psicosociales y estrés laboral en los colaboradores de las diferentes áreas de la Universidad Peruana Unión**. La información obtenida será usada para la implementación de un programa de bienestar psicosocial laboral y para el desarrollo de una investigación académica. **Su participación es anónima y no implica riesgos físicos**. Cualquier pregunta o duda sírvase comunicarlo a la persona que lo está encuestando. **Este instrumento debe ser desarrollado con total sinceridad, personalmente y en completo silencio**.

Lea cuidadosamente todas las alternativas y marque con un (X) las respuestas que usted considere correctas, no haga borrones o cualquier otro símbolo diferente a la instrucción.

Sexo: Masculino 1 Femenino 2

Edad: _____

Estado Civil: Soltero 1 Casado 2 Viudo 3 Otros 4: _____

Número de hijos: _____

Procedencia: Costa 1 Sierra 2 Selva 3 Extranjero 4: _____

Religión: Adventista 1 Católico 2 Evangélico 3 Otros 4 _____

Escolaridad: Ninguna 1 Primaria incompleta 2 Primaria completa 3

Secundaria incompleta 4 Secundaria completa 5

Superior incompleta 6 Superior completa 7

Maestría 8 Doctorado 9 Otros 10

Profesión/ carrera/ oficio: _____

Ocupación: _____

Área de trabajo: _____

Antigüedad en la institución: años _____ / meses _____

Antigüedad en el puesto actual: años: _____ / meses _____

¿Cuántas horas trabaja regularmente al día? _____

¿Cuántas horas trabaja regularmente a la semana? _____

Turno :Puede ser más de una opción

Solo de mañana 1

Solo de tarde

Noche

Madrugada

Mañana y tarde

Tipo de Vínculo laboral:

Contrato Tiempo Parcial 1

Misionero 3

Contrato Tiempo Completo 2

Otro. 4

7.2. Cuestionario de Estrés Laboral (OIT-OMS, 1989)

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Marque con una “X” el número que mejor describa la frecuencia con que las siguientes situaciones lo estresan.

- Anote **0** si la condición **NUNCA** es fuente de estrés
- Anote **1** si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés
- Anote **2** si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés
- Anote **3** si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés
- Anote **4** si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés

Nº	Ítems	0 Nunca	1 Algunas veces	2 Frecuent emente	3 General- mente	4 Siempre
1	Que mis compañeros no comprendan la misión y metas de la organización me causa estrés	0	1	2	3	4
2	El rendirles constantemente informes a mis superiores y a mis subordinados me causa estrés	0	1	2	3	4
3	La dificultad para controlar las actividades en mi área de trabajo me estresa	0	1	2	3	4
4	Carecer de un equipo adecuado para cumplir con mi trabajo me causa estrés	0	1	2	3	4
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa	0	1	2	3	4
6	Carecer de un grupo de trabajo que se apoya mutuamente me estresa	0	1	2	3	4
7	Sentir que mi equipo de trabajo no respalda mis metas me estresa	0	1	2	3	4
8	Que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me causa estrés	0	1	2	3	4
9	Que las personas que están en mi área tengamos poco control sobre el trabajo me estresa	0	1	2	3	4
10	Carecer de un espacio privado en mi trabajo me causa estrés	0	1	2	3	4
11	Carecer de conocimientos técnicos suficiente para realizar mi trabajo dentro de la empresa me estresa	0	1	2	3	4
12	Que mi supervisor no me respete me causa estrés	0	1	2	3	4
13	Que mi equipo de trabajo no sea valorado dentro de la empresa me estresa	0	1	2	3	4
14	Que mi equipo no me apoye frente a injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés	0	1	2	3	4
15	Que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa	0	1	2	3	4
16	Realizar mucha documentación dentro de la empresa me causa estrés	0	1	2	3	4
17	Carecer de tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me estresa	0	1	2	3	4

N°	ítems	0	1	2	3	4
		Nunca	Algunas veces	Frecuente	Generalmente	Siempre
18	Que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me causa estrés	0	1	2	3	4
19	Que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa	0	1	2	3	4
20	Que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando la necesito me causa estrés	0	1	2	3	4
21	Que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés	0	1	2	3	4
22	La falta de respeto a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés	0	1	2	3	4
23	Que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me causa estrés	0	1	2	3	4
24	Que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés	0	1	2	3	4
25	Que mi equipo de trabajo me presione demasiado me estresa	0	1	2	3	4

7.3. Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo (Silva, 2004)

FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Señale con una “X” en la columna de correspondencia la frecuencia con que las siguientes situaciones ocurren en su trabajo.

N°	Ítem	0	1	2	3	4
		Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
1	El ruido interfiere en mis actividades laborales	0	1	2	3	4
2	Tengo exceso de actividades en mi jornada diaria de trabajo	0	1	2	3	4
3	Mi trabajo es repetitivo, rutinario, aburrido	0	1	2	3	4
4	Mi trabajo se caracteriza por ser muy complejo de realizar	0	1	2	3	4
5	Tengo dificultades en el uso de programas nuevos de tecnología (multimedia, maquinas)	0	1	2	3	4
6	Tengo dificultades en mi relación con compañeros de trabajo	0	1	2	3	4
7	Estoy inconforme con el salario que recibo por el trabajo que realizo	0	1	2	3	4
8	La higiene no es adecuada en mi área de trabajo.	0	1	2	3	4
9	Mi jornada de trabajo se prolonga a más de nueve horas diarias (sumando todos mis trabajos)	0	1	2	3	4
10	Mi trabajo no me permite desarrollar habilidades y conocimientos nuevos	0	1	2	3	4
11	Mi trabajo requiere alto grado de concentración	0	1	2	3	4
12	Mi formación profesional y las exigencia actuales de mi trabajo no son compatibles	0	1	2	3	4
13	Tengo problemas en la relación con mi jefe inmediato	0	1	2	3	4
14	Estoy insatisfecho con el sistema de pensiones y prestaciones (AFP, ONP)	0	1	2	3	4
15	Existe hacinamiento (espacio insuficiente) en el lugar donde trabajo	0	1	2	3	4
16	Trabajo los fines de semana y durante las vacaciones en actividades laborales	0	1	2	3	4
17	Me siento obligado a participar en proyectos que no son de mi interés.	0	1	2	3	4
18	Mi trabajo exige hablar constantemente	0	1	2	3	4
19	El estatus de mi puesto de trabajo no corresponde a mis expectativas	0	1	2	3	4
20	Los procesos de evaluación de mi desempeño laboral son inadecuados	0	1	2	3	4
21	Los programas de estímulos económicos no me permiten lograr estabilidad económica	0	1	2	3	4
22	Estoy expuesto (a) a microbios, hongos, insectos o roedores	0	1	2	3	4

No	Ítem	0 Nunca	1 Casi Nunca	2 Algunas Veces	3 Casi Siempre	4 Siempre
23	Tengo pocas tareas a realizar en mi jornada diaria de trabajo	0	1	2	3	4
24	Las demandas laborales que recibo no corresponde a mi nivel de conocimiento, competencia y habilidades	0	1	2	3	4
25	Mi trabajo requiere demasiada creatividad e iniciativa	0	1	2	3	4
26	En este trabajo las oportunidades de ser promovido son limitadas	0	1	2	3	4
27	Los sistemas de control del personal son incorrectos	0	1	2	3	4
28	En mi trabajo carezco de equipo y materiales necesarios para realizar mi tarea	0	1	2	3	4
29	Permanezco por muchas horas en posturas incómodas (de pie o sentado)	0	1	2	3	4
30	Hay cambios constantes en las actividades que son mi responsabilidad	0	1	2	3	4
31	Existen problemas de comunicación respecto a los cambios que se dan en mi trabajo.	0	1	2	3	4
32	La temperatura en mi área de trabajo es inadecuado	0	1	2	3	4
33	Requiero de esfuerzo visual prolongado	0	1	2	3	4
34	Realizo actividades que no son de mi especialidad	0	1	2	3	4
35	Limitan mi participación en los procesos de toma de decisiones	0	1	2	3	4
36	La iluminación de mi área de trabajo no es la adecuada	0	1	2	3	4
37	Realizo actividades con las que no estoy de acuerdo o no son de mi especialidad	0	1	2	3	4
38	La información que recibo sobre mi desempeño no es clara y directa	0	1	2	3	4
39	Tengo exigencias para ingresar a programa de estímulos o bonos de productividad	0	1	2	3	4
40	El espacio donde trabajo es inadecuado para las labores que realizo	0	1	2	3	4
41	Participo en diversos grupos de trabajo	0	1	2	3	4
42	Estoy insatisfecho con el trabajo que desempeño en este centro laboral	0	1	2	3	4
43	Estoy expuesto(a) a gases, solventes o vapores	0	1	2	3	4
44	Siento la falta de apoyo para desarrollar mi carrera y mi capacitación	0	1	2	3	4
45	Enfrento problemas con el comportamiento de mis compañeros	0	1	2	3	4

Anexo 8

Plan de Trabajo: “Bienestar Psicosocial”



Una Institución Adventista

Universidad
Saludable

2014

Plan de Trabajo: “Bienestar Psicosocial”



Marisol Mamani Incacutipa

Rosa Ramos Choque

Psicología Organizacional -
Psicología Ocupacional

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

8.1. Cronograma del Plan: Bienestar Psicosocial.

Actividades del programa	Mes en semanas							
	Mar	Abr	May	Jun	Ago	Set	Oct	Nov
1 Elaboración de Plan: Bienestar Psicosocial.	X							
2 Aplicación de los instrumentos de línea base a las nueve áreas de la universidad (Facultades, Imprenta, PU, Servicios, administrativos, Infraestructura, finanzas, etc)		X	X					
3 Calificación e interpretación de resultados en el SPSS.				X				
4 Diseño del Programa de Intervención.				X	-	X		
5 Aplicación del programa de intervención en el área de servicios: residencias universitarias, limpieza, ornato y lavandería.							X	X
6 Aplicación de instrumentos para la segunda medición de resultados.								X
7 Elaboración y entrega de resultados a la administración de Universidad Saludable.								X

8.2. Presupuesto del Plan: Bienestar Psicosocial

Nº	Actividad	Materiales Insumos	Cantidad	Costo Parcial S/.
1	Elaboración de Plan: Bienestar Psicosocial.	Laptop Impresiones	1	50
2	Aplicación de los instrumentos de línea base (Facultades, Imprenta, PU, CU, Servicios, Infraestructura)	Impresiones Copias	500 personas	150
3	Calificación e interpretación de resultados en SPSS. V 22.00	Laptop Impresiones Copias	1	50
5	Aplicación del programa en el área de servicios: residencias universitarias, limpieza, ornato y lavandería.	Impresiones Papelografos Cartulinas Plumones	9 sesiones	700
5	Aplicación de instrumentos para la segunda medición de resultados.	Impresiones Copias	4 áreas	100
6	Elaboración y entrega de resultados a la administración de Universidad Saludable	Laptops Impresiones	3 anillados	50
TOTAL				1100

Anexo 9

Programa “Trabajando feliz en la universidad



Trabajando Feliz en la Universidad

2014

Programa “Trabajando feliz en la universidad”



Marisol Mamani Incacutipa

Yesenia Avila Bacilio

Psicología Organizacional -
Psicología Ocupacional

UNIVERSIDAD PERUANA UNION



Universidad
Saludable

Una Institución Adventista

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
E.A.P. de Psicología



Una Institución Adventista

Programa “Trabajando feliz en la universidad”

RESPONSABLES:

Nery Marisol Mamani Incacutipa
Yesenia Ávila Bacilio

ASESORA

Dra. Dámaris Quinteros Zúñiga

DIRIGIDO A:

Mph. Roberto Escobar Condori
Universidad Saludable

Lima, agosto del 2014

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

Altura Km. 19.5 Carretera Central, Ñaña-Lima

1. Programa:

Programa de intervención "Trabajando juntos contra el estrés laboral" sobre el Estrés Laboral y los Factores de Riesgo Psicosocial en los trabajadores de la Universidad Peruana Unión.

El programa de intervención es un conjunto de actividades vivenciales y dinámicas que se desarrollan con el único fin de contribuir a optimizar el manejo de los riesgos psicosociales y estrés laboral, que mejorará el desempeño del personal (ABE,s/f).

Se trata de un conjunto ordenado de medidas de intervención sobre los riesgos psicosociales y estrés laboral, de acuerdo a un orden de prioridades establecido y donde las actividades se establecen en una secuencia en tiempos determinados, de acuerdo con los objetivos y el cronograma de trabajo (Toro, 2007).

FONAFE (2011), asegura que la elaboración y ejecución del programa de intervención incrementa recursos para hacer frente a los diversos aspectos de la organización ya sea en el puesto laboral o hacia el ambiente laboral.

2. Justificación

En el trabajo se presentan una variedad de problemas de tipo psicosocial, debido a las distintas condiciones en que se realiza la actividad laboral, al que se le denomina factores psicosociales en el trabajo, que ha sido, uno de los temas que mayor atención y preocupación entre los involucrados en el tema de la salud ocupacional (Pando, Angels, Arellano y Saraz, 2006).

Los riesgos psicosociales pueden generar estrés en el trabajo. La Agencia Europea Para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2003), menciona que en la unión europea el estrés de

origen laboral, es el segundo mal que afecta a los trabajadores, es decir, uno de cada tres.

Los riesgos de factores psicosociales y el estrés laboral afectan la calidad y la productividad de la empresa o institución, ya que pueden generar ausentismo, como conducta de escape y evitación del trabajo, todo esto, genera pérdidas de productividad. Así mismo con lleva trabajadores menos sanos, por ende la organización se hace menos productiva con problemas de calidad. Por ello la importancia de llevar a cabo un programa de intervención, que es una herramienta útil que ayuda a la empresa a mejorar diversos ámbitos de gestión y organización (2006).

El programa de intervención aportará información actual sobre el estrés laboral y los factores de riesgos psicosocial en los trabajadores del área de servicio de la universidad privada de Lima. Esto es de gran importancia, ya que la mejoría de cada colaborador influirá directamente a las áreas de residencias universitarias, limpieza, ornato y lavandería en la calidad de asistencia os servicios que brindan, logrando una universidad líder con óptimas condiciones de salud ocupacional.

3. Objetivos

Objetivo general

- ☞ Disminuir y controlar el estrés laboral y así como el riesgo psicosocial en los trabajadores del área de servicios de la universidad privada de Lima, Este.

Objetivos específicos

- ☞ Fortalecer el compromiso con la misión y la visión de la institución en los trabajadores del área de servicio de una universidad privada de Lima Este.
- ☞ Incrementar la capacidad para asumir el liderazgo respetando las instancias de la estructura organización. en los trabajadores del área de servicio de una universidad privada de Lima Este.
- ☞ Incrementar el cuidado de las condiciones del lugar de trabajo y del ambiente organizacional en los trabajadores

del área de servicio de una universidad privada de Lima Este.

- ☞ Fortalecer el rol y papel laboral del trabajador y motivar su perfeccionamiento en los trabajadores del área de servicio de una universidad privada de Lima Este.
- ☞ Fortalecer los vínculos de interacción social en los trabajadores del área de servicio de una universidad privada de Lima Este.
- ☞ Fortalecer la motivación para superar retos y las exigencias en la búsqueda de logros en los trabajadores del área de servicio de una universidad privada de Lima Este.
- ☞ Favorecer el uso apropiado de la remuneración otorgada en los trabajadores del área de servicio de una universidad privada de Lima Este.

4. Responsables

- Nery Marisol Mamani Incacutipá
- Yesenia Ávila Bacilio

5. Participantes

Los participantes del programa de intervención son el personal que labora en el área de servicios de una universidad privada de Lima Este.; de ambos sexos, que varían entre 17 y 72 años de edad y de ambos sexos.

6. Duración

De acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación de riesgos psicosociales y estrés laboral se intervendrá al área con algún déficit y se desarrollará varias sesiones por semana, de 45 minutos a 60 minutos aproximadamente.

El programa de intervención tiene una duración de cuatro meses, se dará inicio en el mes de Junio con el diseño y finalizará con la ejecución en noviembre del 2014.

7. Características del programa

a. Recursos necesarios para las sesiones

- ✓ **Humanos:** dos facilitadoras para cada área y un grupo de jóvenes voluntarios.
- ✓ **Materiales:** tijeras, globos, frutas (mandarinas, plátanos, manzana etc.), hojas de papel, papelotes, cartulinas, plumones, lápices, lapiceros, borradores, limpia tipos, cinta adhesiva, fotocopias de hojas de trabajo, caramelos, fideos, lana, entre otros.
- ✓ **Audiovisuales:** proyector multimedia, computadora, parlantes, micrófonos.

b. Metodología de las sesiones

- ✓ Es eminentemente participativa. El programa está basado en actividades de psicoeducación y talleres interactivos.
- ✓ Técnicas metodológicas: Role play, audiovisuales, técnicas de animación, dinámicas grupales, trabajo en equipo, trabajo individual, reflexión, jerarquización de valores y exposición temática.

c. Valores y reglas de trabajo

- | | |
|----------------------------|--------------------|
| ✓ Pro actividad | ✓ Empatía |
| ✓ Trabajo en equipo | ✓ Comunicación |
| ✓ Responsabilidad | ✓ Asertividad |
| ✓ Aprendizaje | ✓ Puntualidad |
| ✓ Participación activa | ✓ Cooperación |
| ✓ Perseverancia | ✓ Respeto |
| ✓ Disponibilidad al cambio | ✓ Confidencialidad |

8. Financiamiento

El monto de inversión de este programa de intervención, será financiado con recursos humanos y materiales por Universidad Saludable.

9.1. Financiamiento del programa

Nº	Modulo	Materiales Insumos	Costo Unitario
1	Presentación del Programa	Impresiones, Globos	100
2	Aspecto organizacional	Plumones	50
3	Liderazgo en la estructura organizacional	Papeles de colores	50
4	Condiciones del lugar de trabajo y Ambiente organizacional	Cintas	50
5	Papel laboral y desarrollo de la carrera	Papel bon, Limpia tipo Papelógrafos	50
6	Interacción social, cohesión y respaldo de grupo	Corrospún, Colores	50
7	Exigencias laborales y Tecnología	Lapiceros, Crayolas	50
8	Remuneración del rendimiento	Silicona	50
9	Culminación del programa	Goma tijeras Cartulinas negra y de colores Temperas copias	250
Total			700

9.2. Cronograma del programa

Eje temático	Setiembre				Octubre					
	Semana					Semana				
	1ra	2da	3ra	4ta	1ra	2da	3ra	4ta	5ta	
Presentación del Proyecto en cada área	X									
Aspectos organizacionales		X								
Liderazgo en la estructura organizacional			X							
Condiciones del lugar de trabajo y ambiente organizacional				X						
Papel laboral y desarrollo de la carrera					X					
Interacción social , cohesión y respaldo de grupo						X				
Exigencias laborales y tecnología							X			
Remuneración del rendimiento								X		
Culminación del programa									X	

9.3. Sesiones del programa

Sesión 01: Presentación del Proyecto y Programa de Intervención.

OBJETIVO		Sensibilizar a los colaboradores del área de Servicios, sobre la importancia y beneficios de la ejecución del Programa de intervención “Trabajando juntos contra el estrés laboral”		
FASE	ACTIVIDAD	CONTENIDO Y METODOLOGÍA	MAT.	HORA
APERTURA	Bienvenida	Canto, Oración: Bienvenida: Se iniciará dando una cordial bienvenida en representación de Bienestar Psicosocial eje estratégico de Universidad Saludable – Vicerrectorado.	Proyector Laptop	5’
	Dinámica	Llenando mi test Llenan los test, solo aquellos quienes no hayan llenado anteriormente o el ciclo pasado	Test Lapiceros	15’
DESARROLLO DE ACTIVIDADES	Evaluación de conocimiento previo	¿Ley 29783? Se les pregunta sobre la ley de seguridad y salud ocupacional (29783) y se da a conocer que la UPeU siempre estuvo preocupado por la salud y prevención de este, desde sus inicios siempre lo fomento; pero en la administración de 2010 – 2014, se da inicio a Universidad Saludable quien en ese momento comprendía seis ejes temáticos, y ahora son siete. Uno de ellos es Bienestar psicosocial, preocupado e la salud mental de los trabajadores.	PPTS	10’
PSICO-EDUCACIÓN / SOCIALIZACIÓN DE APRENDIZAJE	Desarrollo del tema	Conceptualización: Se presenta el proyecto “Bienestar psicosocial, trabajando feliz en la UPeU” y los objetivos de este mismo. Aprendizaje: Presentación del programa de intervención “Trabajando juntos contra el estrés laboral “ Retroalimentación: Se divide en grupos de tres personas, a cada grupo se le otorga los objetivos del programa en papeles impresos, cortados y en desorden; ellos tiene que tratar de dar un orden a los objetivos y el primer grupo que tenga al cabo de tres minutos se llevará un premio.	Impresión Objetivos Tijera Cinta	5’
CLAUSURA	Cierre	Compromiso: Se pasa lista y se les reitera la hora de la próxima reunión. Incentivos: Se otorga a cada participante productos unión “néctar de durazno”	Impresión Néctar Durazno	5’
TOTAL				40’

Sesión 02: ¡Adelante, juntos hacia el objetivos!

OBJETIVO		Fortalecer el compromiso con la misión y la visión de la institución en los trabajadores del área de servicio de una universidad privada de Lima Este.		
FASE	ACTIVIDAD	CONTENIDO Y METODOLOGÍA	MATERIALES	TIEMPO
APERTURA	Bienvenida	Canto y oración Bienvenida: Se iniciará dando una cordial bienvenida y presentando el objetivo del programa en general.	Proyector, globos.	5'
	Dinámica	¿Quién da más? Dinámica de animación, para romper el hielo. M - M – P – P...	Objetos diversos, papelógrafos, plumones.	15'
DESARROLLO DE ACTIVIDADES	Evaluación de conocimiento previo	¿Sabes más que un niño de primaria? Dividir a los participantes en dos grupos. Se entregará a cada líder: 1 papelógrafo, goma, tijeras, misión y visión escrita. El grupo tendrá 5 minutos para leer y grabarse la misión o la visión de la institución, luego tendrán que escoger dibujos o palabras para realizar un colash que escenifique lo antes expuesto.	Papelógrafos, revistas, periódicos, tijeras, goma, impresiones.	15'
PSICO-EDUCACIÓN / SOCIALIZACIÓN DE APRENDIZAJE	Desarrollo del tema	Conceptualización: Definir en términos generales la importancia de conocer la misión y visión de la empresa. Aprendizaje: Conocer bien la misión y visión, hasta aprenderlas totalmente. Retroalimentación Se colocará la misión y visión en un lugar visible por todos. Se presentará un video, de la importancia de aportar al crecimiento de la empresa.	Rotafolios, impresiones para completar, lapiceros, video.	10'
CIERRE	Tarea	Compromiso: Se firmarán compromisos simbólicos, donde cada colaborador indica que desea cumplir con su propósito en la empresa. Incentivos: Se le regalará incentivos recordando lo aprendido.	Compromisos y recuerdos	10'
TOTAL				55'

Sesión 03: Asume tu responsabilidad con eficacia

OBJETIVO: Incrementar la capacidad para asumir el liderazgo respetando las instancias de la estructura organización. en los trabajadores del área de servicio de una universidad privada de Lima Este.				
FASE	ACTIVIDAD	CONTENIDO Y METODOLOGÍA	MAT	HORA
APERTURA	Bienvenida	Canto y oración Bienvenida: Breve evaluación de la sesión anterior.	Proyector, globos.	5'
	Dinámica	Torre de Globos (Residencia, lavandería) / 2. Volleyball con agua (Limpieza, Ornato) 1. Dinámica de animación, que permitirá trabajar en equipo y asumir roles de liderazgo. Se divide a los participantes en 3 grupos. Al primer grupo se le entrega 1 bolsa de globos de color amarillo; al segundo grupo, globos azules y al tercer grupo 2 cintas masking tape. El objetivo, de cada grupo es desarrollar una torre de 20 globos intercalando colores y usando la cinta masking tape. Gana el grupo que termine primero la torre. 2. Se divide en dos equipos, donde tendrán que jugar volleyball con agua, gana el grupo que acumule más puntos.	Objetos diversos, papelógrafos, plumones.	15'
DESARROLLO DE ACTIVIDADES	Evaluación de conocimiento previo	Reconociendo mi liderazgo Se reparte a cada participante una hoja en blanco, la que deben colocarse en la espalda. Luego tendrán que pedir a sus compañeros que coloquen en la hoja, características que haría de esa persona un buen líder. Al final, cada participante leerá el listado y lo guardará como evidencia de sus habilidades potenciales.	Papelógrafos, revistas, periódicos, tijeras, goma, impresiones.	15'
PSICO-EDUCACIÓN / SOCIALIZACIÓN DE APRENDIZAJE	Desarrollo del tema	Conceptualización: Definir en términos generales los estilos de liderazgo, características de los líderes, aporte de cada colaborador en el liderazgo y la importancia de controlar sus funciones y materiales, que se encuentran a su disposición. Aprendizaje: Proyectar video “Ese no es mi problema”. Retroalimentación: Se colocará la misión y visión en un lugar visible por todos. Se presentará un video, de la importancia de aportar al crecimiento de la empresa.	Rotafolios, impresiones para completar, lapiceros, video	10'
CLAUSURA	Cierre	Técnica de Relajación: Se le enseñara la técnica de respiración 4 x4 para oxigenar nuestra mente y tomar decisiones adecuadas como buen líder... Incentivos: Se le regalará incentivos recordando lo aprendido.	Compromisos y recuerdos	10'
TOTAL				55'

Sesión 04: Mi espacio, limpio y ordenado

OBJETIVO Incrementar el cuidado de las condiciones del lugar de trabajo y del ambiente organizacional				
FASE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN, CONTENIDO Y METODOLOGÍA	MAT	HO
APERTURA	Bienvenida	<p>Canto y oración:</p> <p>Bienvenida: Se inicia con un video de introducción al tema, posteriormente se da la bienvenida y presentando el objetivo de la sesión N° 04.</p>	Proyector Laptop Hojas	8'
	Dinámica	<p>Los refranes</p> <p>Se reparten tarjetas con fragmentos de refranes populares sobre la limpieza y el orden entre los participantes, la primera parte en una tarjeta y la segunda en otra tarjeta y se les pide que circulen por el salón diciendo en voz alta lo que dice su tarjeta, hasta que cada uno va encontrando a su compañero de refrán y apartándose en parejas a conversar sobre la información.</p>	Tarjetas Impresiones Masking tape	5'
DESARROLLO DE ACTIVIDADES	Experimentación Directa	<p>Evalúa las condiciones del lugar de trabajo</p> <p>Se distribuye entre los participantes los formatos de evaluación de las condiciones de trabajo y se les solicita que contesten con la mayor sinceridad posible.</p> <p>Dividir a los participantes en grupos de 4 o 5 personas para que intercambien sus opiniones</p> <p>El grupo tendrá 5 minutos para que hagan un resumen de los problemas encontrados, ya sea escenificado, expuesto, o como bien le parezca al grupo</p>	Papel bon Impresiones Lapiceros	10'
PSICO-EDUCACIÓN	Exposición	<p>1. Conceptualización: Importancia del orden y la limpieza en la prevención de accidentes. El factor personal en cuanto al orden y la limpieza, El planeamiento en el orden y la limpieza. Una Administración orientada hacia la seguridad, considera el orden y la limpieza como parte importante de las buenas relaciones industriales y levantan el ánimo de los trabajadores.</p> <p>Aprendizaje: el orden y la limpieza dan como resultado un buen ambiente organizacional.</p> <p>2. Retroalimentación- Que puedo hacer para que mi espacio esté limpio, ordenado y con un buen ambiente organizacional???. Se divide en dos grupos, el primero realiza el – decálogo de la limpieza y el segundo el decálogo de un adecuado ambiente organizacional.</p>	Rotafolios, impresione. Papelógrafos Colores Temperas plumones	8' 10'
SOCIALIZACIÓN de Aprendizaje	Evaluación	<p>Evaluación: Entonces ¿Qué aprendimos hoy?. Los grupos expresan lo que aprendieron en esta sesión.</p>	Cámara fotografica	5'
CIERRE	Tarea	<p>Compromiso: Se deja como tarea que organicen sus lugares de trabajo con fotos.</p> <p>Incentivos: Se les otorga dípticos sobre el tema de hoy. y se realiza la despedida</p>	Dípticos	5'
TOTAL				51'

Sesión 05: Albañiles del progreso

OBJETIVO		Fortalecer el rol y papel laboral del trabajador y motivar su perfeccionamiento en los trabajadores.		
FASE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN, CONTENIDO Y METODOLOGÍA	MAT	HORA
APERTURA	Bienvenida	Canto y oración: Bienvenida: Se inicia dando una cordial bienvenida presentando el objetivo de la sesión N° 05 mediante un video (importancia de la capacitación, proactividad)	Proyecto Laptop Parlantes	5'
	Dinámica	Frases incompletas: Acelerar el proceso de apertura y confianza en el grupo Se reparte a cada uno una tarjetita con una frase incompleta que cada uno deberá completar, de forma personal y según sea su realidad y situaciones en el grupo y a continuación cada persona la lee completando la redacción de la misma.	Tarjetas con frases incompletas	8'
DESARROLLO DE ACTIVIDADES	Experimentación Directa	Evalúa las funciones laborales y características de las tareas Se enumera a los participantes 1 y 2, posteriormente se pide que se reúnan todos los números 1 y 2 y así quedan conformados dos grupos. Todos levantan sus brazos y toman la mano de dos de sus compañeros y tendrán que trataran de formar una ronda sin soltarse. Seguidamente el grupo identificará de la dinámica las dificultades y soluciones. Posteriormente se distribuye entre los participantes los formatos de evaluación de las funciones laborales y características de las tareas, solicitando que contesten con la mayor sinceridad posible.	Recursos Humanos	5'
			Papel bon Impresiones	2' 5'
PSICO-EDUCACIÓN	Exposición	Conceptualización: Un albañil, construye casas, pero tiene que tener preparación, conocimiento de sus herramientas y resolver problemas. Se hace una lista de las características del trabajo de las Residencias, Limpieza, Ornato y Lavandería en forma grupal. Se da a conocer la importancia del entrenamiento en el puesto de trabajo, los beneficios que se recibe. Elementos que debemos cultivar, motivación intrínseca, asertividad, proactividad. Aprendizaje: Debo capacitarme para realizar un buen trabajo y resolver los problemas. Retroalimentación- Se les entrega una hoja y les pedimos que narren una historia acerca de lo que anhelan lograr en su vida laboral, sus sueños, metas y los obstáculos (lo que falta aprender) que lograron vencer, pero que a pesar de ello lograron salir airoso.	Rotafolios Papelografo Impresiones Papeles de color	8'
			Papel bon Lapiceros	5'
SOCIALIZACIÓN de Aprendizaje	Evaluación	Evaluación: Se revisan las tareas que se dejó en las sesiones y verificar que se hayan realizado ¿les fue fácil hacer la tarea? ¿Qué problemas hubo? ¿Qué hicieron ante el problema?..	Hojas de calificación	5'
CIERRE	Tarea	Compromiso: Hacer una lista de actividades que realiza en su trabajo e identificar de entre ellos actividades en los que le gustaría recibir más capacitación. Incentivos: Se les otorga frutas saludables.	Mandarinas	5'
TOTAL				48'

Sesión 06: La unión hace la fuerza

OBJETIVO		Fortalecer los vínculos de interacción social en los trabajadores del área de servicio de una universidad privada de Lima Este		
FASE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN, CONTENIDO Y METODOLOGÍA	MAT	HORA
APERTURA	Bienvenida	Canto y oración: Bienvenida: Se inicia dando una cordial bienvenida presentando el objetivo de la sesión N° 06 mediante un video (Vuelo de los Gansos) referido a las ventajas del trabajo en equipo.	Proyecto Laptop Parlantes	5'
	Dinámica	Miedo en el Sombrero: Compartir sentimientos para desarrollar confianza mutua Se coloca la caja en el centro del grupo sentado en un círculo. Distribuimos a cada uno papel y lápiz para que cada uno completen la frase "En este grupo hace falta..." una vez llenado, dobla el papel y lo deposita en la caja; lo revolvemos y pedimos a cada persona que tome uno al azar, este tratará de explicar lo que siente la persona, quien escribió la frase; ya que es importante conocer nuestros sentimientos para así desarrollar un buen trabajo en equipo.	Caja Papel Lapiceros	5'
DESARROLLO DE ACTIVIDADES	Experimentación Directa	Torre de Fideos Consigna: Construir una estructura que se sostenga por si sola encima de una superficie plana y que tengan en lo más alto el dulce de masmelo en 13 minutos. Pasos: Primero se divide a los miembros en cuatro grupos, Se pide al grupo que escojan a un líder, Se entrega a los líderes de cada grupo los materiales que utilizaran, Se construye la torre de espagueti con la creatividad, ingenios de todos. Aplicación: Al grupo ganador se les pregunta cómo lograron construir la torre. ¿Cómo trabajaron en equipo? y si todos participaron.	Fideos Pabito Masmelo Masking Tape	15' 5'
PSICO-EDUCACIÓN	Exposición	Conceptualización: Definimos términos de equipo diferenciándolo de grupo. Características y principios de trabajo en equipo, Fases del trabajo en equipo. Aprendizaje: Cuando se trabaja en equipo, es posible realizar con éxito todos los objetivos propuestos, siempre y cuando se desarrolle en nosotros el espíritu de compañerismo y comprensión Retroalimentación- Se presenta un video sobre la historia de ERNANI: llegando a la conclusión que debemos pensar mucho antes de decir alguna palabra o emitir un juicio de los compañeros y no criticar, de lo contrario debemos tratar de ayudar y eso fomenta el compañerismo y se puede hacer un gran trabajo en equipo.	Rotafolio Rompecabezas De cartulina	 8' 5'
SOCIALIZACIÓN de Aprendizaje	Evaluación	Evaluación: Se formaran grupos de 4 integrantes, se pedirá que cada lidere escoja al azar una hoja de color en el que se encuentra una pregunta, se le da un tiempo para que respondan la pregunta, se pide a cada grupo aporten ideas entre todos.	Proyector Laptop Parlantes	5'
CIERRE	Tarea	Compromiso: en esta semana tratar de crear un clima de compañerismo, tratando de ayudar en lo que se pueda a sus compañeros de trabajo, puede que esté pasando un problema grande. Incentivos: Se les otorga recuerditos en relacional tema de hoy.	Cartulinas de colores	5'
TOTAL				53'

Sesión 07: ¿Oveja o tigre?

OBJETIVO		Fortalecer la motivación para superar retos. en los trabajadores del área de servicio de una universidad privada de Lima Este.		
FASE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN, CONTENIDO Y METODOLOGÍA	MAT	HORA
APERTURA	Bienvenida	Canto y oración: Bienvenida: Se inicia dando una cordial bienvenida presentando el objetivo de la sesión N° 05 mediante un video (calidad es una carrera que no tiene fin).	Proyector Laptop Parlantes	5'
	Dinámica	Celebración: Reconocer sus triunfos dentro del ambiente laboral. Se hace dos filas, donde los participantes se observan mutuamente, luego se pide al primero de la fila que comente su mayor logro hasta la actualidad, luego debe ir hacia el fondo por el centro de las filas y sus compañeros deben aplaudirlo hasta que llegue al final.	Fondo de victoria	8'
DESARROLLO DE ACTIVIDADES	Experimentación Directa	Evalúa la posición que toman dentro de sus tareas diarias. Se le entrega a cada integrante la historia de la oveja y el tigre. Se presenta la historia de la oveja y el tigre (video) Los participantes tendrán que identificar si son ovejas o son tigres.	Recursos Humanos Proyector Papel bond Impresiones	5' 2' 5'
PSICO-EDUCACIÓN	Exposición	Conceptualización: reconocer las características de las personas según la narración anterior, enfatizando el empoderamiento de sus actividades y las exigencias que se le presentan dentro del ambiente laboral. Se da a conocer la importancia de tomar el control de las exigencias laborales y las nuevas tecnologías. Aprendizaje: “Responsabilidad y Proactividad, el camino para ser autor y protagonista de mi vida” Retroalimentación- Se les entrega una hoja y les pedimos que coloquen todos los logros más resaltantes hasta la fecha, donde pudieron actuar con responsabilidad y fueron capaces de afrontar dificultades.	Rotafolios Papelografo Impresiones Papeles de color Papel bond Lapiceros	8' 5'
SOCIALIZACIÓN de Aprendizaje	Evaluación	Evaluación: Se revisan las tareas que se dejó en las sesiones y verificar que se hayan realizado.	Hojas de calificación	5'
CIERRE	Tarea	Compromiso: Llenar la hoja de compromiso, donde deben hacer un listado de las competencias que van a reforzar o practicar para empoderarse de sus responsabilidades. Incentivos: Se les otorga frutas saludables.	Mandarinas	5'
TOTAL				48'

Sesión 08: La tarjeta mágica

OBJETIVO		Favorecer el uso apropiado de la remuneración otorgada en los trabajadores del área de servicio de una universidad privada de Lima Este.		
FASE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN, CONTENIDO Y METODOLOGÍA	MAT	HORA
APERTURA	Bienvenida	Canto y oración: Bienvenida: Se inicia dando una cordial bienvenida presentando el objetivo de la sesión N° 08 mediante un video (La abuelita) https://www.youtube.com/watch?v=l8eCbu0Vxpo	Proyector Laptop Parlantes	5'
	Dinámica	Charada: Reconocer elementos básicos, que se tratarán en la sesión. Se forman dos grupos para el juego de charada, donde se identificarán los principales conceptos del taller: Ahorro, dinero, organización, autocontrol, remuneración.	Fondo musical	8'
DESARROLLO DE ACTIVIDADES	Experimentación Directa	Buscando el tesoro	Recursos Humanos Proyector	5'
		Se esconde en todo el salón 10 frases sobre el ahorro y cuidado del dinero. Luego se pide a los integrantes que las busquen coloquen en el pizarrón. El que la encuentra la frase debe explicarla a sus compañeros.	Papel bon Impresiones	2' 5'
PSICO-EDUCACIÓN	Exposición	Conceptualización: Brindar 7 estrategias básicas para administrar adecuadamente el dinero. (Nos basamos en los siguientes videos https://www.youtube.com/watch?v=P8Wk083qXVo / https://www.youtube.com/watch?v=iku1diRSb-A) Aprendizaje: “Gastar menos de lo que ganas, invertir temprano y ahorrar te servirá para tener dinero cuando envejecas”	Rotafolios Papelografo Impresiones Papeles de color	8'
		Retroalimentación- Se les entrega una hoja con un presupuesto básico, donde cada uno llenará sus gastos de manera que puedan identificar la planificación de su presupuesto.	Papel bon Lapiceros	5'
SOCIALIZACIÓN de Aprendizaje	Evaluación	Evaluación: Se revisan las tareas que se dejó en las sesiones y verificar que se hayan realizado.	Hojas de calificación	5'
CIERRE	Tarea	Compromiso: Firmar la hoja de presupuesto, comprometiéndose a realizar una adecuada planificación de su sueldo, de modo que pueda aprovecharlo al máximo. Incentivos: Se les otorga frutas saludables.	Mandarinas	5'
TOTAL				48'

Sesión 09: Clausura del Programa “Trabajando feliz en la universidad”

OBJETIVO		Cierre y evaluación del programa.		
FASE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN, CONTENIDO Y METODOLOGÍA	MAT	HORA
APERTURA	Bienvenida	Canto y oración: Bienvenida: Se inicia dando una cordial bienvenida y agradecimiento por su participación	Laptop	5'
DESARROLLO DE ACTIVIDADES	Experimentación Directa	Que me pareció Se entrega a cada participante una hoja de cartulina de colores, en el tendrán que plasmar lo que más aprendieron de los 7 sesiones, usando al máximo su creatividad.	Recursos Humanos Cartulinas de colores Hojas de colores Colores Plumones	10'
SOCIALIZACIÓN de Aprendizaje	Evaluación	Evaluación: Se toma la última prueba del proyecto, para luego pasar a un compartir y entrega de presentes, agradeciendo su colaboración y compartiendo sus experiencias.	Hojas de calificación	25'
CIERRE		Incentivos: Se les entregará un portalapiceros, certificado de participación y un pequeño aperitivo. DESPEDIDA (FOTO)	Certificados Portalapiceros Panetón Galletas Chocolate	10'
TOTAL				48'

Anexo 10

Prueba de normalidad

10.1. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para el estrés laboral.

Estrés laboral	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Aspecto organizacional	.166	371	.000
Estructura organizacional	.145	371	.000
Territorio organizacional	.191	371	.000
Tecnología	.175	371	.000
Influencia del líder	.159	371	.000
Falta de cohesión	.159	371	.000
Respaldo de grupo	.188	371	.000
Estrés laboral	.101	371	.000

En la tabla 10.1, se observa $p < 0.05$, es decir el cuestionario estrés laboral tiene una distribución no normal.

10.2. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para los factores psicosociales negativos en el trabajo.

Factores de riesgo psicosocial	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Condiciones en el lugar de trabajo	.065	369	.001
Contenido y características de la tarea	.075	369	.000
Papel laboral	.092	369	.000
Interacción social	.061	369	.002
Remuneración de rendimiento	.070	369	.000
Factores psicosociales en el trabajo	.044	369	.086

En la tabla 10.2, se observa, que los puntajes totales son $p > 0.005$, esto quiere decir que el instrumento tiene una distribución normal, sin embargo las dimensiones alcanzan un $p < 0.05$, es decir tienen una distribución no normal.

Anexo 11

Imágenes de la ejecución del programa

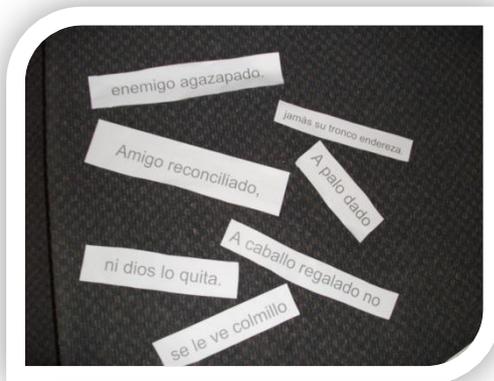
Apertura



Pre test



Materiales



Desarrollo de las sesiones

Área de Residencias universitarias



Área de Limpieza



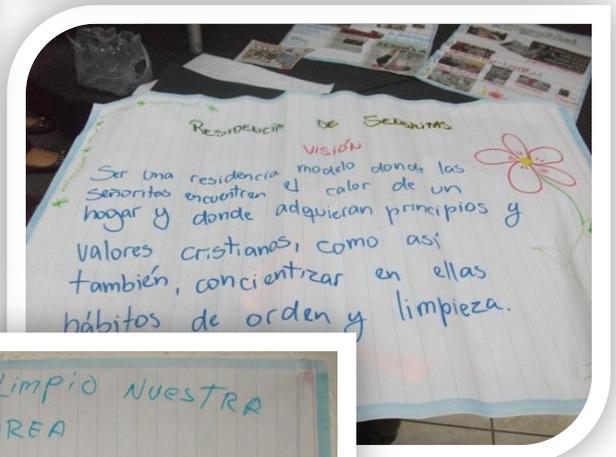
Área de Ornato



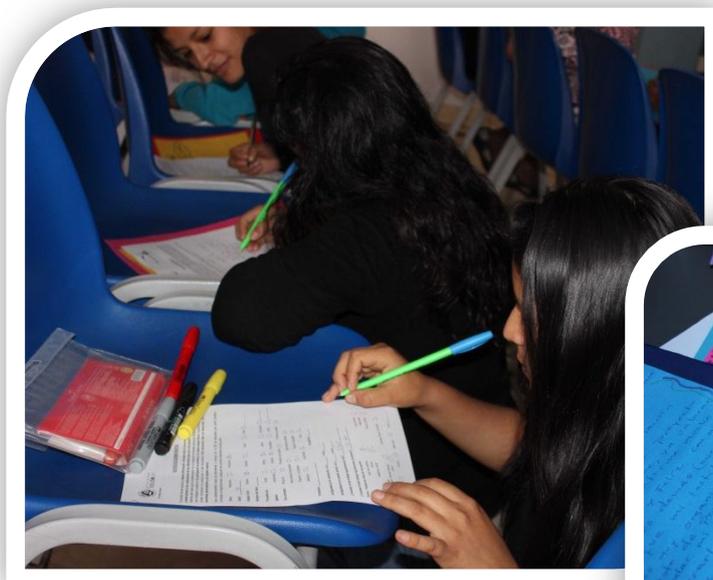
Área de Lavandería



Revisión de Tareas



Postest



Evaluación final del programa “Trabajando feliz en la universidad” : por escrito y entrevista.

Clausura

Residencias universitarias



Limpieza



Ornato



Lavandería



¡GRACIAS!