



UNIVERSIDAD
MARCELINO CHAMPAGNAT
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y PSICOLOGÍA

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

TÍTULO:

PLAN DE INTERVENCION PARA DISMINUIR LOS NIVELES DE ESTRÉS
LABORAL EN COLABORADORES QUE REALIZAN TRABAJO REMOTO
EN UNA CONSULTORA DEL DISTRITO DE BREÑA

AUTORES(AS)

GARCIA CEPIRAN, Shiram Ariana Milagros

ASESOR(A):

ALTAMIRANO BASURCO, Jhoanna Isabel

ORCID: 0000-0002-5136-9700

PARA OPTAR AL
TÍTULO PROFESIONAL DE PSICÓLOGO(A)

LIMA - PERÚ

2022



Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Permite descargar la obra y compartirla, pero no permite ni su modificación ni usos comerciales de ella.



UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT

Facultad de Educación y Psicología

**ACTA DE APROBACIÓN
PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO
PARA LA TITULACIÓN - PAT**

Ante el Jurado conformado por los docentes:

Mag. Denisse CALONGE BARBOZA

Presidenta

Mag. Julio AQUIJE MILANTA

Secretario

Shiram Ariana Milagros GARCIA CEPIRAN, Bachiller en Psicología, ha sustentado su Trabajo de Suficiencia Profesional, titulado “**Plan de intervención para disminuir los niveles de estrés laboral en colaboradores que realizan trabajo remoto en una consultora del distrito de Breña**”, para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología.

El Jurado después de haber deliberado sobre la calidad de la sustentación y del Trabajo de Suficiencia Profesional, acordó declarar a la Bachiller en Psicología

CÓDIGO	APELLIDOS Y NOMBRES	RESULTADO
2013569	Shiram Ariana Milagros GARCIA CEPIRAN	Aprobada por unanimidad

Concluido el acto de sustentación, la Presidenta del Jurado levantó la Sesión Académica.

Santiago de Surco, 14 de enero del 2022

SECRETARIO

PRESIDENTA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA
PAT - 2021

Nombres:

Shiram Ariana Milagros

Apellidos:

Garcia Cepiran

Ciclo:

XII

Código UMCH:

2013569

N° DNI:

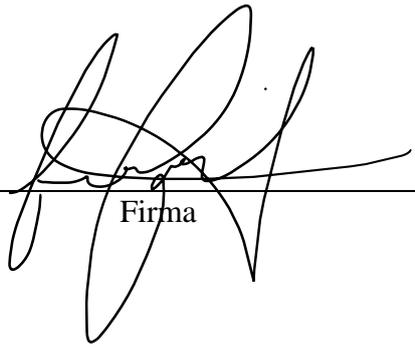
73005068

CONFIRMO QUE,

Soy el autor de todos los trabajos realizados y que son la versión final las que se han entregado a la oficina del Decanato.

He citado debidamente las palabras o ideas de otras personas, ya se hayan expresado estas de forma escrita, oral o visual.

Surco, 22 de Octubre de 2021


Firma

DEDICATORIA

Con amor infinito para la mujer que forja mi vida y es inspiración por su coraje constante:

Carmen.

AGRADECIMIENTO

Con eterna gratitud al Creador del universo y a María Santísima por permitirme alcanzar mis objetivos, a mis padres por siempre creer en mí, a mi abuela y a mi hermano por ser mi fortaleza y a todas las personas que con sus palabras de aliento me impulsaron a seguir adelante.

Gracias alma mater UMCH por forjar psicólogos comprometidos con la humanidad.

INDICE

Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos.....	iv
Índice.....	v
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Índice de apéndices.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	10
Introducción.....	11

Capítulo I.

Planteamiento del trabajo de suficiencia profesional.....	13
1.1. Descripción del trabajo	13
1.2. Objetivos del Trabajo de suficiencia profesional.....	15
1.2.1 Objetivo general.....	15
1.2.2 Objetivos específicos.....	15
1.3. Justificación.....	16

Capítulo II.

Planteamiento del problema.....	17
2.1 Descripción del problema.....	17
2.2 Diagnóstico.....	19
2.2.1 Objetivos.....	19
2.2.2 Metodología.....	20
2.2.2.1 Técnicas e instrumentos.....	20
2.2.2.2 Consideraciones éticas.....	22
2.2.3 Cronograma de actividades.....	23
2.2.4. Resultados del proceso diagnóstico.....	25
2.2.4.1 Descripción cuantitativa de los resultados.....	25
2.2.4.2 Descripción cualitativa de los resultados.....	28

2.2.4.3 Análisis de resultados.....	35
2.3 Conclusiones Diagnosticas.....	37

Capítulo III

Marco conceptual.....	39
3.1. Antecedentes y bases teóricas.....	39
3.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales.....	39
3.1.2 Bases teóricas.....	44
3.1.2.1 Estrés laboral.....	44
3.1.2.2 Modelo teórico.....	45
3.2. Definición de términos básicos.....	53
3.3 Justificación de la intervención.....	56

Capítulo IV.

Plan de intervención.....	57
4.1 Objetivo general.....	57
4.2 Objetivo específico.....	57
4.3 Actividades.....	58
4.4 Cronograma y plan operativo	64
4.5 Resultados esperados.....	66
4.6 Indicadores de evaluación	68

Capítulo V.

5. Conclusiones y recomendaciones.....	70
Referencias.....	73
Apéndices.....	78

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Cronograma de actividades.....	24
Tabla 2	Estrés general en colaboradores del área de Reclutamiento y Selección.....	25
Tabla 3	Nivel de estrés en la dimensión Clima Organizacional en colaboradores del área de Reclutamiento y Selección.....	25
Tabla 4	Nivel de estrés en la dimensión Estructura Organizacional en colaboradores del área de Reclutamiento y Selección.....	26
Tabla 5	Nivel de estrés en la dimensión Territorio Organizacional en colaboradores del área de Reclutamiento y Selección.....	26
Tabla 6	Nivel de estrés en la dimensión Tecnología en colaboradores del área de Reclutamiento y Selección.....	27
Tabla 7	Nivel de estrés en la dimensión Influencia de líder en colaboradores del área de Reclutamiento y Selección.....	27
Tabla 8	Nivel de estrés en la dimensión falta de cohesión en colaboradores del área de Reclutamiento y Selección.....	27
Tabla 9	Nivel de estrés en la dimensión Respaldo de grupo colaboradores del área de Reclutamiento y Selección.....	28
Tabla 10	Cronograma y plan operativo.....	64
Tabla 11	Indicadores de evaluación.....	68

LISTA DE FIGURAS

Figura 1.	Clima Organizacional durante trabajo remoto.....	29
Figura 2.	Territorio Organizacional durante trabajo remoto.....	30
Figura 3.	Tecnología durante trabajo remoto.....	30
Figura 4.	Estructura Organizacional durante trabajo remoto.....	31
Figura 5.	Influencia del líder durante trabajo remoto.....	32
Figura 6.	Falta de cohesión durante trabajo remoto.....	33
Figura 7.	Respaldo de grupo durante trabajo remoto.....	34

INDICE DE APENDICES

Apéndice A	Escala del estrés laboral de la OIT – OMS.....	79
Apéndice B	Cuestionario.....	82
Apéndice C	Lista de Cotejo.....	83
Apéndice D	Guía de entrevista estructurada.....	84
Apéndice E	Consentimiento informado para participantes de la investigación.....	85

RESUMEN

El objetivo general del presente trabajo de suficiencia profesional es evidenciar que se han logrado las competencias profesionales del psicólogo organizacional. Para tales fines se presentó un diagnóstico situacional sobre el estrés laboral en colaboradores que realizan trabajo remoto de una consultora, se diseñó un plan de intervención orientado a disminuir los niveles de estrés laboral encontrados y se elaboraron los correspondientes indicadores de evaluación. Se trabajó con un grupo de 10 personas entre hombres y mujeres mayores de 18 años y menores de 35 años, pertenecientes al área de Reclutamiento y Selección. Los resultados del diagnóstico mostraron que a nivel general el 40% de los colaboradores presentaba nivel intermedio de estrés laboral, el otro 20% reportó estrés moderado y un 40% presentó nivel bajo de estrés laboral; por lo que el plan de intervención tuvo como objetivo disminuir los niveles de estrés laboral, éste se elaboró con base al modelo Integrador de Ivancevich y Matteson, el cual busca mejorar la estructura organizacional y relaciones interpersonales entre pares, jefes y subordinados para que colaborador encuentre equilibrio y bienestar mientras realiza sus quehaceres diarios. Se espera tener como resultado la disminución de niveles de estrés laboral en las dimensiones con mayor porcentaje de niveles de estrés, los mismos que se evaluarán a través del instrumento Escala de estrés laboral de la OIT – OMS.

Palabras clave: estrés laboral, modelo integrador, diagnóstico situacional y plan de intervención.

ABSTRACT

The general objective of this professional sufficiency work was to evidence that the organizational psychologist professional competences have been achieved. For said purposes, a situational diagnostic about remote work stress in employees of a retail company has been presented. An intervention plan to reduce the levels of work stress was designed, and the correspondent evaluation indicators were made. I worked with 10 people, including men and women between the ages of 18 and 35, who belong to the recruitment and selection area. The outcome from the diagnosis says that, in general, 40% of employees showed an intermediate level of work stress, 20% reported moderate stress, and 40% presented low work stress; for this reason, the intervention plan objective was to reduce the levels of work stress. Said plan was elaborated based on Ivancevich and Mattenson's integrating model whose principal characteristic is to link the environment that surrounds them (i.e., stressors) with the characteristics of the person, which are not aligned to the job demands. The decrease in work stress levels in the dimensions with the highest percentage of stress levels is expected as a result. The ones that will be evaluated through the ILO-WHO work stress scale instrument.

Key words: work stress, integrating model, situational diagnostic, intervention plan.

INTRODUCCION

El proyecto de suficiencia profesional ha permitido al bachiller demostrar sus conocimientos y habilidades desarrolladas durante su periodo universitario, para alcanzar el título universitario y ejercer la carrera de Psicología.

En las organizaciones se ha instaurado un enemigo silencioso, el cual no solo pone en riesgo la salud física de los colaboradores si no también la salud mental, desencadenando consecuencias irreversibles para la persona y, por ende, para la organización, ya que ve afectada su producción y el alcance de los objetivos: el estrés laboral. Es por ello, que el presente trabajo de suficiencia profesional consideró pertinente evaluar la problemática y brindar una solución a través de una intervención para mejorar los niveles de estrés laboral en colaboradores que realizan trabajo remoto de una consultora, con el fin, de que todos los colaboradores reduzcan sus niveles de estrés y puedan desenvolverse de manera adecuada al hacer sus labores sin poner en riesgo su integridad.

El presente trabajo de suficiencia profesional se organizó en 5 capítulos, los cuales presentan la siguiente secuencia:

En el primer capítulo se describió el planteamiento del trabajo de suficiencia profesional, exponiendo los objetivos generales y específicos, junto con la justificación práctica y metodológica.

En el segundo capítulo se detalló el planteamiento del problema encontrado, se realizó la descripción del mismo junto con sus objetivos generales y específicos. En éste capítulo también se encontrará la metodología, técnicas e instrumentos utilizados para llegar al diagnóstico y realizar las conclusiones pertinentes.

En el tercer capítulo se elaboró el marco teórico conceptual, antecedentes nacionales e internacionales, además, se detallaron las bases teóricas como sustento del plan de intervención a realizar y se definieron los términos básicos. Éste capítulo concluye con la justificación de la intervención.

En el cuarto capítulo se presentó el plan de intervención junto con sus objetivos correspondientes; además de precisar las actividades a realizar junto con el cronograma de intervención. Se describen los resultados esperados e indicadores de evaluación.

En el quinto capítulo se detallaron las conclusiones y recomendaciones del trabajo de suficiencia profesional.

Capítulo I: Planteamiento del trabajo de suficiencia profesional

1.1.Descripción del trabajo

Para comprender el presente trabajo se debe primero profundizar el concepto de psicología y sus áreas de estudio. Se define como Psicología a la disciplina científica que estudia el comportamiento del ser humano basada en leyes y teorías, las cuales se desprenden de sus diferentes escuelas como: el Psicoanálisis, el Humanismo, Conductismo y el Estructuralismo (Ardila, 2003). La psicología abarca diferentes ámbitos como el área forense, educativa, deportiva, familia, cognitiva y en especial el área organizacional / industrial, dando paso a la Psicología Organizacional. Ésta se basa en la investigación del trabajo (acciones) que realiza la persona dentro de su centro de labores, evaluando factores internos y externos que afectan a la eficacia y eficiencia del colaborador. Las áreas de estudio de la psicología organizacional son: el comportamiento organizacional, consejo vocacional y carrera, psicología de la ingeniera, desarrollo de las organizaciones y relaciones industriales (Aamodt, 2010).

Según el código de ética y deontología propuesto por el Colegio de Psicólogos del Perú (2007) para ejercer la profesión se requiere contar con el título de profesional, para ello, se ha resuelto realizar el Trabajo de Suficiencia Profesional que tiene como finalidad evaluar al profesional para darle el grado de Bachiller y/o Título en una universidad licenciada por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria bajo sus propios estándares y mecanismos. El Ministerio de Educación desde el 2020 bajo la Resolución de Consejo Directivo N°061-20SUNEDU /CD aprueba la verificación de competencias y aprendizaje del bachiller mediante la elaboración y sustentación del trabajo de investigación (Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, 2020).

Ésta modalidad permite al bachiller demostrar todo el conocimiento adquirido en el transcurso de los años universitarios, dando a conocer que es capaz de poder resolver problemas, que posee juicio crítico y tiene capacidad de análisis para dar solución a las diversas situaciones que se le presenten durante su vida laboral.

La universidad Marcelino Champagnat al ser licenciada por la SUNEDU está en la facultad de otorgar el título profesional a través del Programa de Acompañamiento de Titulación (PAT), en el cual, bajo la asesoría de un docente del área, se desarrollará el Trabajo de Suficiencia Profesional que permitirá evidenciar las competencias adquiridas y desarrolladas del alumno durante sus años de estudio. Culminado el curso, el alumno deberá sustentar en una exposición frente a los jurados, los cuales, pueden realizar preguntas y observaciones a fin de corroborar la calidad del trabajo para poder otorgar la aprobación según sea conveniente (Universidad Marcelino Champagnat [UMCH], 2020).

El estudio que se presentará a continuación presenta dos facetas: la primera es encontrar la problemática de la organización y qué es lo que origina el caos en la empresa, para luego, en la segunda fase poder desarrollar un plan de intervención basado en la teoría más apropiada según el criterio del bachiller.

Como consecuencia de la obtención del título profesional, el licenciado obtendrá beneficios en la vida académica ya que podrá adquirir en adelante la colegiatura, el magister, entre otros niveles académicos que le permitirán desarrollar su intelecto y permanecer en constate competencia frente a otros profesionales de la salud mental. Así mismo, el nuevo licenciado en el ámbito laboral obtendrá trabajos con mayor beneficio económico y jerárquico ya que podrá desarrollar su carrera conforme lo dicta la ley del Psicólogo peruano. A nivel personal, habrá culminado una etapa y logrado su meta propuesta para seguir sus objetivos y proyecto de vida.

Se concluye que el Trabajo de Suficiencia Profesional no solo hará que el bachiller demuestre sus destrezas y competencias para afrontar situaciones reales en su centro de labor si no también demostrará que es capaz de aportar conocimiento y nuevas metodologías para resolver problemas; además obtendrá nuevas oportunidades en diferentes aspectos de su vida logrando alcanzar el título profesional.

1.2. Objetivos del Trabajo de suficiencia profesional

1.2.1 Objetivo General:

Demostrar que se han logrado las competencias profesionales del psicólogo organizacional mediante la presentación del trabajo de suficiencia profesional.

1.2.2 Objetivos Específicos:

Demostrar que se han logrado las competencias profesionales del psicólogo organizacional mediante el diagnóstico situacional del estrés laboral en colaboradores que realizan trabajo remoto en una consultora del distrito de Breña

Demostrar que se han logrado las competencias profesionales del psicólogo organizacional mediante el diseño de un plan de intervención para mejorar los niveles de estrés laboral en colaboradores que realizan trabajo remoto en una consultora del distrito de Breña.

Demostrar que se han logrado las competencias profesionales del psicólogo organizacional mediante la elaboración de indicadores de medición del impacto del plan para mejorar los niveles de estrés laboral en colaboradores que realizan trabajo remoto de una consultora del distrito de Breña.

1.3. Justificación

A fin de comprender la justificación del presente proyecto de suficiencia profesional se ha organizado a nivel práctico y metodológico.

A nivel práctico la importancia del presente estudio radica en desarrollar un proyecto en el área Organizacional que brinde diferentes estrategias para abordar la problemática encontrada. Las soluciones propuestas por el estudiante se basarán en el conocimiento adquirido, dando paso a la obtención del título universitario tras la sustentación del trabajo realizado.

A nivel *metodológico* es importante el trabajo de Suficiencia profesional por que se evaluará la calidad del trabajo en su campo de acción, para ello es importante escoger la herramienta correcta que le permitirá obtener información específica de los colaboradores, además de elegir el modelo teórico adecuado para realizar un plan de acción según la realidad encontrada.

Capítulo II: Planteamiento del Problema

2.1 Descripción del Problema

El siguiente estudio tendrá como foco principal a los integrantes del área de reclutamiento y selección de una organización peruana que tiene más de una década en el mercado peruano y español. Ésta consultora tiene como clientes externos a entidades bancarias como: Banbif, Ripley, Pacíficos Seguros y telefonías como Movistar; los cuales contratan los servicios de la empresa para llegar de manera rápida a sus clientes.

El área mencionada tiene como fin realizar el proceso de reclutamiento y selección de los diferentes puestos que existen en la empresa: jefes, gerentes, supervisores, coordinadores, medico ocupacional, asistentes, asesores de ventas y asesores de cobranzas. Debido a la coyuntura que atraviesa el mundo por la propagación del COVID 19, todos los colaboradores se encuentran realizando trabajo remoto para evitar los contagios masivos. Cabe mencionar que en el Perú, ésta modalidad tiene como principal característica que la persona labore desde su vivienda o en un lugar de aislamiento domiciliario (esta característica aplica para el sector público y privado) utilizando herramientas tecnológicas que pueden o no ser brindadas por la empresa; además es importante resaltar que no se debe realizar un ajuste de sueldo y demás condiciones económicas, ya que se están cumpliendo las mismas actividades que se venían realizando de manera presencial (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MINTRA], 2020).

Al trabajar desde casa, ha surgido un nuevo panorama para los selectores, ya que ahora alternan los quehaceres del hogar con el trabajo, no todos cuentan con un ambiente privado y adecuado para poder realizar sus tareas cotidianas indicadas por el jefe, el cual no siempre se ha mostrado respetuoso para corregir a sus subordinados. Además que, no se han respetado las 8 horas de labor diaria, pues en diferentes oportunidades en una misma semana empezaban la

jornada a las 8:30 am y terminaban a las 10:00 pm. Por otro lado, no existen incentivos económicos ni emocionales al esfuerzo realizado durante todo este tiempo.

Por otro lado, se han olvidado reforzar la misión y la visión de la organización para los antiguos colaboradores y para los nuevos, no han realizado una inducción correcta, desencadenando confusiones respecto al funcionamiento de la empresa y áreas que existen dentro de ella. Por otro lado, las herramientas digitales ahora son importantes pero no todos poseen conocimientos técnicos del buen uso de los equipos y en lugar de percibir a la tecnología como ayuda indican que no les facilita el trabajo remoto.

Todos los episodios ya mencionados han causado que los colaboradores del equipo presenten síntomas de estrés, pues durante las reuniones han salido a flote temas de conversación como por ejemplo: el cansancio no solo físico, si no mental. El médico ocupacional ha mencionado que de un tiempo hacia adelante han aumentado las consultas por dolores de cabeza, ardor en los ojos, dolores lumbares y musculares. Últimamente, durante las mesas de trabajo virtual se ha percibido la falta de control de los selectores para expresar sus ideas, cuando no se encuentran de acuerdo con lo que se les menciona. El entusiasmo por llegar a las metas propuestas ya no es el mismo, esto se percibe en las respuestas que dan cuando se les pregunta el porqué de la baja productividad a lo que ellos responden: “no hay postulantes”, “es que ya no me quedo hasta tan tarde como antes”, “la verdad es que no sé a qué se deba”.

Es importante el estudio del estrés laboral ya que padecerlo trae consigo consecuencias negativas tanto para la organización como para el trabajador. En la empresa donde existe un alto índice de estrés laboral entre los trabajadores se incrementa el ausentismo, la rotación, la insatisfacción y falta de compromiso, los errores suelen ser más frecuentes y esto conlleva a un

bajo rendimiento (Del Hoyo, 2004). Por otro lado, el colaborador ve afectada su salud física ya que a largo plazo se presentan problemas cardiacos y accidentes cerebrovasculares junto con dolores crónicos, asma, insomnio, dolores de cabeza y alergias (Delgado, Calvanapón & Cárdenas, 2020). La salud mental también atraviesa por problemas ya que aparece la angustia, irritabilidad, baja autoestima, olvidos frecuentes y falta de toma de decisiones (Mur & Maqueda, 2011). Otros aspectos que se ven afectados son las relaciones interpersonales entre pares y familiares al aparecer conductas agresivas e irritables (Duran, 2010).

Esta situación es preocupante, según lo mencionado en párrafos anteriores si no se logra educar a los colaboradores para afrontar el estrés y las organizaciones no se detienen a evaluar los factores que lo causan. Si los indicadores continúan en aumento, salud física y mental de la población que trabaja seguirá corriendo riesgo a corto y largo plazo. Por ello es necesario tomar cartas en el asunto y fomentar la salud mental dentro de los centros laborales con el fin de disminuir los riesgos y accidentes en las organizaciones.

2.2 Diagnostico

2.2.1 Objetivos

Objetivo general

Realizar una medición del estrés laboral en colaboradores que realizan trabajo remoto en una consultora del distrito de Breña.

Objetivos específicos

Describir el estrés laboral en colaboradores que realizan trabajo remoto en una consultora del distrito de Breña.

Identificar los factores del trabajo remoto relacionados con el estrés laboral en colaboradores que realizan trabajo remoto en una consultora del distrito de Breña.

2.2.2 Metodología

Método: Estudio de caso

El estudio de caso es un método que puede ser cualitativo o cuantitativo que investiga fenómenos en un entorno real. Puede realizarse de manera grupal o individual y es el estudiante quien pondrá en práctica las habilidades que ya maneja, como el pensamiento crítico ante situaciones complejas, el análisis e interpretación de datos, identificación de lo relevante dentro de toda la información para que hacer más ágil el proceso de investigación y por último, la toma de decisiones que es importante para poder realizar el plan de intervención según las evidencias y el análisis de los resultados (Cobo & Valdivia, 2017). Este tipo de estudio presenta diferentes características o partes / componentes; preguntas de investigación y bases teóricas que hacen referencia a la recolección de datos y análisis del mismo; análisis, evaluación e interpretación de datos (Martínez, 2006).

Cabe mencionar que el presente estudio no sigue de forma estricta la metodología del estudio de caso, sin embargo se utilizará de referencia para desarrollar el diagnóstico pero no es una investigación de este tipo.

2.2.2.1 Técnicas e Instrumentos

Para el proceso diagnóstico se emplearán las siguientes técnicas e instrumentos de evaluación:

Instrumentos:

A: Cuestionario: Estrés laboral de la OIT – OMS

El Instrumento a utilizar para medir el estrés laboral es el Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS (ver apéndice A). Este fue publicado por la Organización Mundial del trabajo- Organización Mundial de la Salud y sustentada por Ivancevich y Matteson en el año 1989, su objetivo es detectar el estrés laboral y riesgos psicosociales. Se encuentra compuesto por 25 items agrupados en 7 áreas: Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Falta de Cohesión, Influencia del Líder y Respaldo de Grupo. Ésta herramienta propone utilizar la escala de Litker, en la cual uno significa nunca y siete siempre. La duración para resolver el instrumento es de 10 a 15 minutos y puede ser aplicada en personas mayores de 18 de manera individual o grupal (Laime, 2017). El Cuestionario realizado por Ivancevich y Matteson muestra una consistencia interna alta expresada en su coeficiente de confiabilidad = 0,96, según el alfa de Cronbach el cual se considera elevado. En cuanto a la validez del constructo Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS se puede determinar que es correcto puesto que su elaboración se ajusta a lo que se entiende por estrés laboral, para ello se aplicará el instrumento para que a partir de los resultados y procesos estadísticos se puedan obtener datos que permitan obtener evidencias de validez las cuales deben concordar con el objetivo de la prueba. (Ivancevich & Matteson, 1989).

B: Cuestionario

El cuestionario es un instrumento que permite recoger información de las unidades de análisis, está compuesto por preguntas las cuales pueden ser abiertas o cerradas (García, Alfaro, Hernández & Molina, 2006). Para este trabajo se ha diseñado un cuestionario compuesto por 17 preguntas las cuales están orientadas a explorar la experiencia de los colaboradores con relación al trabajo remoto que realizan en la empresa; las áreas que se evaluaron son Clima Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Estructura Organizacional, Influencia del Líder, Cohesión y Respaldo de Grupo. (Ver apéndice B). Las opciones de respuesta son dicotómicas (Sí/No) y se debe resolver de manera individual en aproximadamente diez minutos.

C. Lista de cotejo

La lista de cotejo es un instrumento que contiene enunciados con acciones o conductas esperadas de los participantes del estudio, este *check list* permite recaudar información de manera rápida y ordenada (Certad, 2015). Para el presente trabajo se ha diseñado una lista con 10 enunciados los cuales están orientados a evaluar la conducta de los de los colaboradores con relación al trabajo remoto que realizan en la empresa (ver apéndice C). El observador marcará las opciones de respuesta que en este caso son dicotómicas (Sí/No). Similar al caso anterior, debe indicarse qué se está evaluando con esta lista de cotejo, detallar las áreas o categorías evaluadas.

D. Entrevista Estructurada

La entrevista estructurada es una técnica objetiva la cual se aplica para indagar más afondo acerca de un tema en específico, las preguntas están ordenadas y son direccionadas para encontrar información relevante (Díaz et al., 2013). Para el presente trabajo se realizará una entrevista que durará aproximadamente 10 minutos, la cual consta de tres preguntas directas para abordar el estrés laboral en colaboradores que realizan trabajo remoto (ver apéndice D).

2.2.2.2 Consideraciones Éticas

Para autorizar el uso de la información brindada por los participantes se utilizará el siguiente documento: Consentimiento Informado (ver apéndice E), el cual debe contar con la descripción del siguiente estudio y debe estar debidamente firmado por el participante. Éste documento sirve para proteger los datos, informar y confirmar la participación voluntaria del sujeto (Carreño, 2016).

2.2.3 Cronograma de Actividades

Se han programado actividades en su respectiva ejecución en los meses indicados, sin embargo, ésta programación es referencial y se contempla una duración de doce meses. Las actividades han sido distribuidas en etapas diferenciales, pero ninguna de estas restringe el avance de las otras.

ACTIVIDADES	FECHAS										
	Ene.	Feb.		Mar.			Abr.		May.		Jun.
	4ta sem.	1era y 2da sem.	3era y 4ta sem.	1era y 2da sem.	3era y 4ta sem.	5ta sem.	1era y 2da sem.	3era y 4ta sem.	1era y 2da sem.	3era y 4ta sem.	1era y 2da sem.
Revisión bibliográfica	x	x									
Elección de variable y población		x									
Elaboración de objetivos			x								
Solicitud de accesos o uso de datos				x							
Revisión documental					x						
Elaboración del planteamiento del problema					x						
Elaboración de objetivos						x					
Revisión de cuestionarios							x				
Entrevistas con los colaboradores								x			
Aplicación de la escala							x				
Reporte de análisis y resultados								x	x		
Elaboración del marco conceptual								x	x		
Plan de intervención: Objetivos										x	
Actividades y cronograma del plan de intervención										x	x
Elaboración de conclusiones y recomendaciones											x

Tabla 1 Cronograma de actividades

2.2.4 Resultados del proceso diagnóstico

2.2.4.1 Descripción cuantitativa de los resultados

Estrés Laboral

Los resultados de la escala de Estrés laboral arrojan que a nivel general un 40% de los entrevistados presenta un nivel de estrés intermedio, mientras que un 20% reporta estrés y un 40% se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 2

Estrés general en colaboradores del área de Reclutamiento y Selección

Nivel de estrés	F	%
Bajo	2	20%
Intermedio	4	40%
Estrés	4	40%
Alto	0	0%
Total	10	100%

El 60 % del total de los encuestados presenta un nivel intermedio de estrés laboral en el área de clima organizacional mientras que el 40% restante presenta estrés laboral.

Tabla 3

Nivel de estrés en la dimensión Clima Organizacional en colaboradores del área de Reclutamiento y Selección

Nivel de estrés	F	%
Bajo	0	0%
Intermedio	6	60%
Estrés	4	40%

Alto	0	0%
Total	10	100%

En la dimensión Estructura Organizacional, el 20% de participantes presenta alto nivel de estrés laboral y el mismo porcentaje de personas presenta bajo nivel de estrés laboral. El 30% presenta un nivel de estrés intermedio y el mismo porcentaje de colaboradores presenta estrés laboral en la dimensión estructura organizacional.

Tabla 4
Nivel de estrés en la dimensión Estructura Organizacional en colaboradores del área de Reclutamiento y Selección

Nivel de estrés	F	%
Bajo	2	20%
Intermedio	3	30%
Estrés	3	30%
Alto	2	20%
Total	10	100%

El 30% de la muestra presenta un nivel intermedio de estrés laboral respecto a la dimensión Territorio Organizacional frente al 40% que solo presenta un nivel bajo de estrés laboral. El 30% de los participantes presenta estrés en ésta dimensión.

Tabla 5
Nivel de estrés en la dimensión Territorio Organizacional en colaboradores del área de Reclutamiento y Selección

Nivel de estrés	F	%
Bajo	4	40%
Intermedio	3	30%
Estrés	3	30%
Alto	0	0%
Total	10	100%

El 60% de los participantes muestran un nivel intermedio de estrés laboral y el 20% muestra un

Nivel de estrés	F	%
Bajo	2	20%
Intermedio	6	60%
Estrés	0	0%
Alto	2	20%
Total	10	100%

nivel alto de estrés laboral frente a la dimensión tecnología.

Tabla 6

Nivel de estrés en la dimensión Tecnología en colaboradores del área de Reclutamiento y Selección

El 40% de participantes presenta un nivel alto de estrés laboral frente a la influencia del líder.

El 30% presenta un nivel intermedio de estrés laboral y el 20% presenta estrés.

Tabla 7

Nivel de estrés en la dimensión Influencia de líder en colaboradores del área de Reclutamiento y Selección

Nivel de estrés	F	%
Bajo	1	10%
Intermedio	3	30%
Estrés	2	20%
Alto	4	40%
Total	10	100%

El 70% presente estrés laboral frente a la dimensión de falta de cohesión.

Tabla 8

Nivel de estrés en la dimensión falta de cohesión en colaboradores del área de Reclutamiento y Selección

Nivel de estrés	F	%
Bajo	3	30%
Intermedio	0	0%
Estrés	7	70%

Alto	0	0%
Total	10	100%

En la dimensión respaldo de grupo el 50% presenta un nivel intermedio de estrés laboral y solo el 10% un nivel alto de estrés laboral. El 20% presenta un nivel bajo de estrés laboral.

Tabla 9

Nivel de estrés en la dimensión Respaldo de grupo *colaboradores del área de Reclutamiento y Selección*

Nivel de estrés	F	%
Bajo	2	20%
Intermedio	5	50%
Estrés	2	20%
Alto	1	10%
Total	10	100%

2.2.4.2 Descripción cualitativa de los resultados

Esta sección de los resultados se dio a partir de la aplicación de un cuestionario y una entrevista estructurada. Los hallazgos se organizan describiendo la frecuencia de respuesta y posteriormente se revisan los aspectos cualitativos para cada área.

Área 1: Clima Organizacional

Se incluyeron dos preguntas que abordan el área de Clima Organizacional. La información esta resumida en porcentajes. El 100% de los encuestados indica que no ha recibido incentivos. El 80% de participantes indica que durante el trabajo remoto la comunicación con sus compañeros es fluida, y respetuosa frente a diferencia del 20% que indica lo contrario.

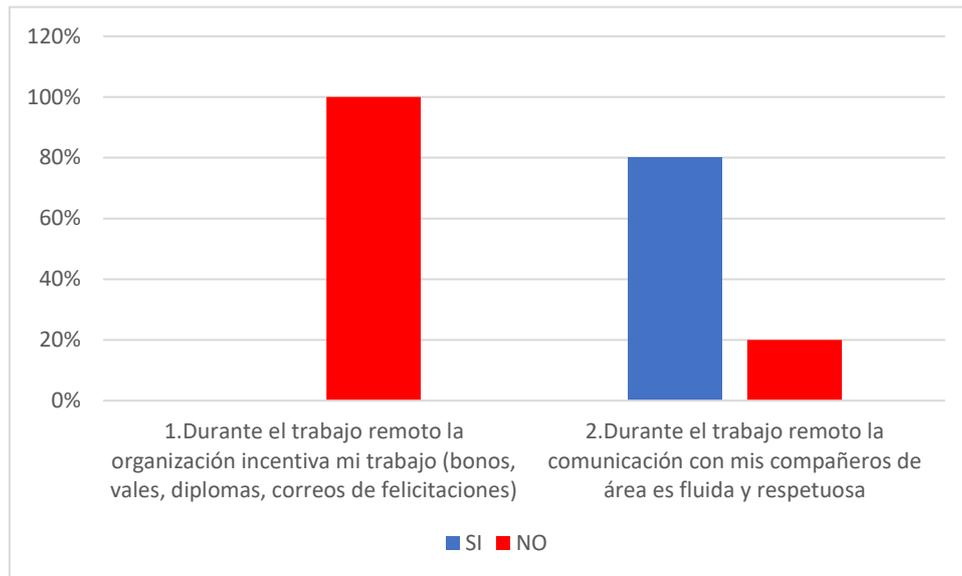


Figura 1. Clima Organizacional durante trabajo remoto

Resultados cualitativos de la entrevista estructurada en el área 1

El 80% de los entrevistados indica que el clima laboral no ha variado durante el trabajo remoto, sin embargo comentan que la comunicación no es fluida ya que no todos se encuentran en un solo ambiente y es difícil poder resolver las dudas en tiempo real. El otro 20% indica que el clima laboral si se ha visto afectado por la sobrecarga laboral que se da en las labores diarias.

Área 2: Territorio Organizacional

Se incluyeron dos preguntas que abordan el área de Territorio Organizacional. La información esta resumida en porcentajes. El 90% indica que sí cuenta con un espacio adecuado para realizar trabajo remoto y solo el 10% indica que no. Por otro lado, el 70% de participantes comenta que no cuenta con una silla ergonómica para poder utilizarla durante su horario de gestión durante el trabajo remoto.

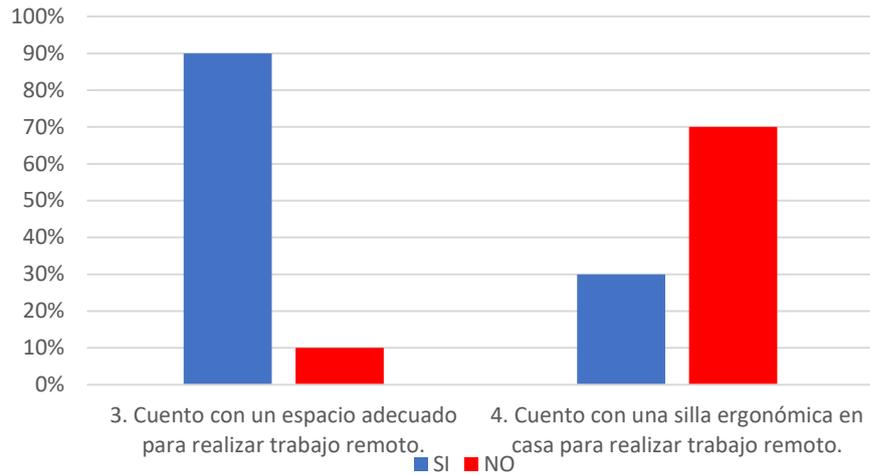


Figura 2. Territorio Organizacional durante trabajo remoto

Área 3: Tecnología

Se incluyeron dos preguntas que abordan el área de Tecnología. La información esta resumida en porcentajes. El 100% de los participantes indica que la empresa le brindo herramientas para realizar el trabajo remoto, sin embargo solo el 30% indica que la empresa les brindó internet para poder realizar el trabajo remoto.

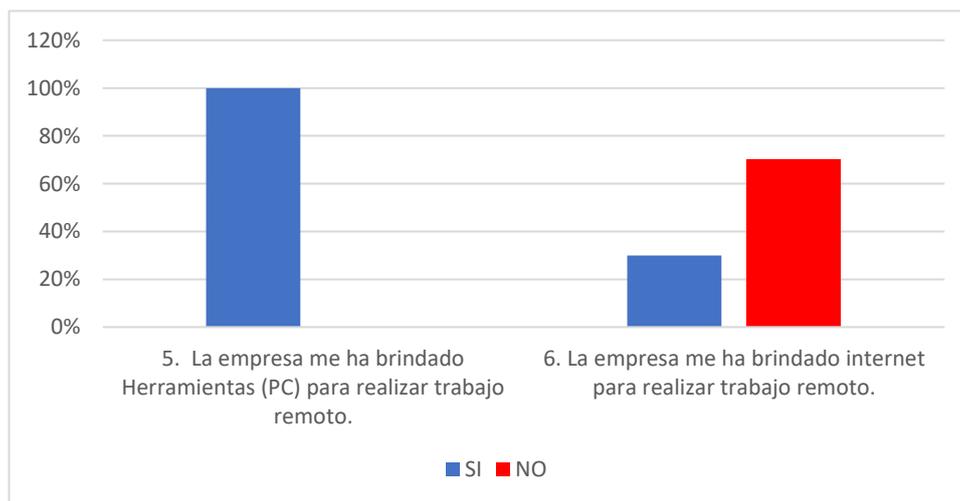


Figura 3. Tecnología durante trabajo remoto

Resultados cualitativos de la entrevista estructurada en el área tres

El 80% que comentó que organización sí tiene claridad respecto a las necesidades tecnológicas de los colaboradores, incluso les han brindado herramientas como PC y a algún otro internet para poder realizar sus labores, sin embargo, desearían realizar reuniones para absolver dudas acerca de las herramientas con las que ellos trabajan y con los que los reclutados necesitarán. Por otro lado, el 20% indica que, si bien a ellos se les ha brindado herramientas de trabajo, las personas que serán reclutadas ya no contarán con estas herramientas ofrecidas por la empresa como en un primer momento; consideran que este escenario les da desventajas frente a otras organizaciones del mismo rubro.

Área 4: Estructura Organizacional

En el cuestionario realizado se incluyeron también dos preguntas respecto al área Estructura Organizacional; las respuestas están siendo representadas en porcentajes. El 70% de participantes indica que durante el trabajo remoto la jerarquía de sus áreas ha cambiado y el mismo número de colaboradores asumen que realizan tareas de acuerdo a su puesto de trabajo, mientras que el 30% indica lo contrario.

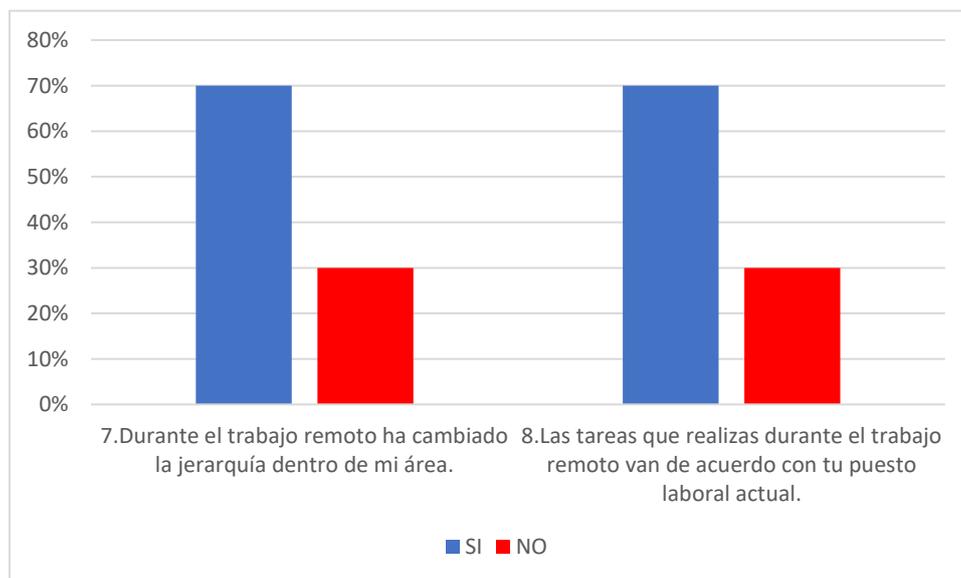


Figura 4. Estructura Organizacional durante trabajo remoto

Área 5: Influencia del líder

En el cuestionario realizado se incluyeron dos preguntas respecto al área Influencia del Líder; las respuestas están siendo representadas en porcentajes. El 20% indica que su líder sí lo motiva durante el trabajo remoto y el 80% indica que no recibe motivación por parte de su líder. Así mismo el 30% indica que su líder reconoce sus derechos laborales durante el trabajo remoto y el otro 70% no se encuentra de acuerdo con lo mencionado

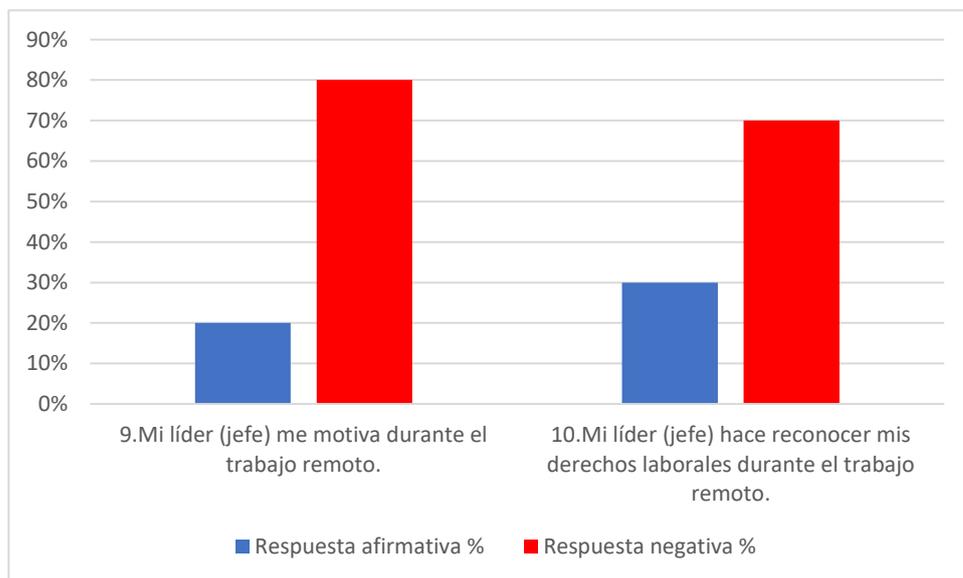


Figura 5. Influencia del líder durante trabajo remoto

Resultados cualitativos de la entrevista estructurada en el área cinco

El 20% de los entrevistados indican que su líder los ha sabido guiar de manera oportuna para poder alcanzar los objetivos, aunque al principio del trabajo remoto por la novedad del proceso solían quedarse más tiempo de lo debido para poder organizarse sobre la marcha. El otro 50% indica que su líder resolvía algunas consultas pero han sido sus pares quienes le explicaban que es lo que debían de hacer para poder llegar a la meta.

Área 6: Falta de cohesión

Se incluyeron dos preguntas que abordan el área de Falta de cohesión. La información está representada en porcentajes. El 80% de los encuestados indica que durante el trabajo remoto ha sentido la necesidad de renunciar por mala conducta de otro miembro de la organización, así mismo el 60% indica que durante el trabajo remoto la organización en su área ha sido la adecuada. El 20% nunca ha sentido la necesidad de renunciar por la actitud de otro miembro de la organización y el 40% indica que la organización en su área no ha sido la adecuada.



Figura 6. Falta de cohesión durante trabajo remoto

Área 7: Respaldo de grupo

Se incluyeron dos preguntas que abordan el área de Respaldo de grupo. La información está representada en porcentajes. El 90% de los entrevistados indica que durante el trabajo remoto sus compañeros han respaldado su trabajo frente al 10% que indica que no se ha sentido respaldado. La mitad de los entrevistados indica que su jefe no ha respaldado sus opiniones, la otra mitad indica lo contrario.

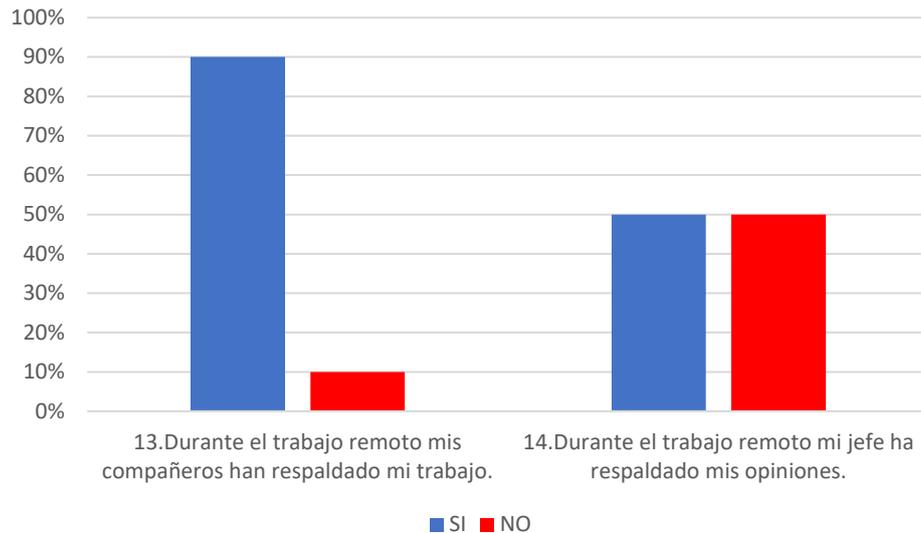


Figura 7. Respaldo de grupo durante trabajo remoto

Otros hallazgos durante la entrevista

Las entrevistas realizadas se realizaron de manera virtual a través de la plataforma meet y zoom. Se entrevistaron a 4 personas del área de Reclutamiento y Selección, entre practicantes y asistentes. Las entrevistas tuvieron una duración entre 10 a 30 minutos, en la cual los participantes indicaron lo siguiente:

- Todos los entrevistados concordaron que el trabajo remoto les ha producido estrés por la sobre carga de actividades, por los cambios constantes y por el sobre tiempo de horas laboradas, ya que al tener la Pc en casa, los condicionaba a conectarse después de las 6 pm para cumplir con sus obligaciones o se les citaba a reuniones.
- Todos los colaboradores indican que sí han presentado dolores musculares y de espalda por estar sentados en horarios prolongados y no tener pausas activas. Además de presentar ardor en los ojos y dolor de cabeza por estar por mucho tiempo frente a la PC.
- Todos los colaboradores mencionaron que su líder no siempre se preocupa por su bienestar y en ocasiones no los ha respaldado frente a otras áreas.

Los resultados de la lista de cotejo indican que todos los colaboradores demoran más tiempo para poder cumplir con sus objetivos como por ejemplo para llegar al ratio de reclutados, sin embargo, la calidad del trabajo sigue siendo buena. Durante el trabajo remoto todos han sido puntuales para conectarse, los permisos que han pedido han sido por motivos de salud y validados por la doctora ocupacional. No todos participan de manera activa en las reuniones puesto que al darse fuera de la hora laboral se encuentran haciendo otras actividades.

El trato con sus demás compañeros no es hostil, es cordial y respetuoso pero a veces se muestran enérgicos al dar una opinión sobre todo cuando no están de acuerdo con alguna indicación. Los colaboradores toman buenas decisiones para resolver problemas y esperan que el líder pueda respaldar su decisión a pesar del resultado.

2.2.4.3 Análisis de resultados

El desarrollo de los diferentes cuestionarios, además de técnicas de recopilación de información, ha permitido poder describir el nivel de estrés laboral en colaboradores del área de Reclutamiento y Selección de una consultora que labora bajo la modalidad del trabajo remoto. También nos permitirá conocer cuáles son las áreas más afectadas por este aspecto emocional. Se ha considerado una evaluación con base en siete dimensiones las cuales se encuentran en la escala de Estrés Laboral – OMS OIT. Las áreas mencionadas son: Tecnología, Estructura Organizacional, Territorio organizacional, Influencia de Líder, Falta de Cohesión, Respaldo de Grupo. Los demás instrumentos han sido creados y orientados según las áreas ya mencionadas.

Se ha evidenciado que las personas evaluadas presentan un nivel intermedio de estrés laboral, han manifestado que durante el trabajo remoto no han recibido incentivos e indican que la comunicación es fluida, es respetuosa entre los compañeros más no con el líder. Al respecto, la dimensión de clima laboral ha tenido como resultado que, el 60% de los colaboradores presenta

un nivel intermedio respecto al estrés laboral y el 40% presenta estrés, estos son los niveles de estrés más altos que se han encontrado en los resultados. Al entrevistar a los colaboradores, indicaron que el clima laboral se ha visto mermado por un tema de comunicación inexacta porque no es en tiempo real y no se pueden observar las emociones que la persona tiene en el momento de responder, por ende, se puede mal interpretar el texto, dejando dudas sin respuestas. Sin embargo, mencionaron que la comunicación informal a través de las redes sociales los ayuda a comunicarse de manera más rápida y libre.

Otra área que ha mostrado un alto nivel de estrés laboral y como consecuencia, es un factor que repercute en los colaboradores es la Influencia del líder. Durante la entrevista un colaborador mencionó lo siguiente: *“se podría decir que en un 40% de mis actividades me ha guiado el líder y un 60% de las consultas fueron resueltas por diferentes personas del equipo, por eso no siento una guía en su totalidad”*. Esto evidencia que el líder debe tener más acercamiento con el equipo que tiene a cargo para respaldar e incentivar el trabajo realizado.

La dimensión llamada Tecnología también ha presentado que, un 60% de los colaboradores encuestados presenta nivel intermedio y un 20% presenta niveles altos de estrés laboral. A pesar que en el cuestionario el 100% indicó que la empresa sí le había brindado herramientas para ejecutar sus labores, solo al 30% se le ha brindado internet, el resto debe de laborar con su propio internet. En la entrevista, manifestaron que la problemática se presenta partir del reclutamiento, ya que los nuevos candidatos deben tener herramientas propias y eso significa que la propuesta no es atractiva frente a las demás compañías del rubro. Además hay que enviar a validar las características de la PC al área de Tecnología e infraestructura para saber si el candidato cumple con los requisitos pero el soporte que da ésta área no es el adecuado.

A pesar de los diferentes niveles de estrés que encontramos en el equipo, los colaboradores no han presentado faltas repentinas sin justificación ni tardanzas. Sobre su conducta, se ha observado

que suelen ser enérgicos al dar su punto de vista en las reuniones, sobre todo cuando no se encuentran de acuerdo con las indicaciones o propuestas señaladas por la gerencia. Posiblemente este tipo de comportamiento ha causado que el 80% de los encuestados, hallan indicado que en alguna oportunidad ha querido renunciar por una mala conducta de otra persona que labora con ellos.

Como consecuencia de la sobrecarga de trabajo, largas horas frente al computador y la falta de silla ergonómica, los colaboradores han atribuido que las siguientes dolencias se debe a lo antes mencionado: dolores de espalda, ardor en los ojos, dolores musculares y dolor de cabeza.

En síntesis, los resultados analizados permitirán que se elabore y desarrolle un plan de intervención para abordar el estrés laboral que no beneficia al buen desenvolvimiento del colaborador que realiza trabajo remoto, ya que en algún momento, el estrés puede llegar a agudizarse y presentar síntomas que ponen en riesgo su salud mental y física.

2.3 Conclusiones Diagnosticas

- El nivel de estrés laboral percibido por los colaboradores que realizan trabajo remoto en la organización, en su mayoría son estrés de tipo intermedio y normal.
- Las dimensiones con puntajes sobresalientes en nivel intermedio de estrés general son: Tecnología y Clima laboral (60% de encuestados en ambas dimensiones); las cuales deben de ser trabajadas con mayor atención para disminuir el estrés laboral en los colaboradores.

- La dimensión que presenta un mayor puntaje en el nivel alto de estrés laboral, es influencia de líder. Esta dimensión deberá ser abordada en el plan de intervención para evitar que se agudicen los niveles de estrés laboral.

- Las dimensiones que presentan los niveles más bajos de estrés laboral son territorio organizacional y falta de cohesión; representados en 40% y 30% respectivamente. Por sus bajos niveles, estos porcentajes pueden ser erradicados con mayor facilidad para disminuir el nivel de estrés.

- Los colaboradores de la empresa señalan que desde que realizan trabajo remoto presentan manifestaciones de estrés laboral caracterizado por dolores lumbares, de cabeza y ardor en ojos.

CAPITULO III: Marco teórico conceptual

3.1. Antecedentes y bases teóricas

3.1.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Para obtener antecedentes internacionales que se vinculen a las variables se recurrió a la base de datos de SCIELO y REDALYC en las cuales se encontraron resultados de las revistas científicas: FAREM – Etelí y ELVISER. . El periodo de búsqueda comprende del 2017 al 2020.

Sotelo, Hurtado, Canales y Solís (2020) en Nicaragua llevaron a cabo un estudio sobre los efectos de un programa de danza terapéutica para el control del estrés laboral en docentes de la fundación pedagógica Cristal Esteli. El tipo de estudio fue cuantitativo, exploratorio y cuasi experimental. Tuvo como objetivo evaluar los efectos de un programa de danza terapéutica para el control del estrés. Participaron cinco docentes mujeres de una población de 17 personas. El programa se enfoca en hacer que la persona pueda expresar sus emociones dando paso a una buena relación con sus pares y fortalecimiento de autoestima. Para recabar información se utilizó la lista de cotejo, cuestionario de Burnout, cuestionario de OIT OMS y guía de observación. Los resultados indican que el plan de intervención ayudó a identificar emociones negativas y liberar tensiones obteniendo un efecto positivo sobre el nivel estrés.

Aranda, Elcuaz, Fuertes, Güeto, Pascual y Sainz de Murieta (2018) en España llevaron a cabo un estudio sobre la evaluación de la efectividad de un programa de mindfulness y autocompasión para reducir el estrés y prevenir el bournout en profesionales sanitarios de atención primaria. El tipo de estudio fue un ensayo clínico controlado aleatorio. Tuvo como objetivo evaluar la efectividad de un programa sobre los niveles de estrés y bournout. Participaron 48 personas de las cuales 25 participaron como grupo de intervención y el resto fue grupo control. El programa consta de sesiones de 2 horas con 30 minutos durante 8 semanas. Utilizaron 5 herramientas: cuestionario para evaluar datos sociodemográficos y características laborales; el *Five Facets of Mindfulness Questionnaire* (FFMQ); el *Perceived Stress Questionnaire*; el *Self-Compasión Scale* y el *Maslach Burnout Inventory* (MBI). Los resultados demuestran que el grupo de intervención mejora en el estrés percibido y autocompasión y al ser comparado con el grupo control se muestran diferencias significativas.

Obando, Calero, Carpio y Fernández (2017), llevaron a cabo un estudio en Ecuador sobre el efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral en personal administrativo de la universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional. Tuvo como objetivo disminuir el estrés laboral. Participaron 47 colaboradores del área administrativa. El programa se llevó a cabo durante el periodo académico (seis meses) de lunes a viernes en dos horarios. Se utilizó un instrumento tipo cuestionario de 10 items que evalúa los síntomas del estrés; fue aplicado antes y después de la intervención. Los resultados de la intervención es la disminución del estrés al comparar los resultados del pretest y postets.

Donoso et al. (2017) en España, realizaron una intervención basada en ACT Y Mindfulness para afrontar el estrés laboral en profesionales de enfermería en UCI y urgencias. El tipo de estudio fue cuasi experimental de comparación con dos grupos. Tuvo como objetivo evaluar la eficacia de

la intervención dirigida a aumentar los niveles de flexibilidad psicológica, bienestar y reducir los niveles de agotamiento emocional en personas con niveles elevados de estrés. Participaron 164 enfermeros de los cuales, 50 fueron elegidos aleatoriamente para conformar el grupo pre y post test. El programa se realizó durante dos semanas consecutivas en dos sesiones de tres horas de duración y tres meses después, realizaron una sesión de refuerzo que también sirvió para evaluar los efectos de las primeras sesiones en las cuales utilizaron dinámicas redactadas en los manuales de ACT y utilizaron las prácticas Mindfulness para trabajar aceptación de eventos negativos. Los instrumentos de evaluación fueron el Cuestionario de aceptación y acción II, la escala *Mindful Attention Awareness Scale*, 10 ítems de la escala *Positive and Negative Affect Schedule*, sub escala del Cuestionario de desgaste Profesional de Enfermería, escala de Vitalidad Subjetiva y sub escala de Propósito Vital de las Escalas de Bienestar Psicológico.

En suma, de todas las investigaciones analizadas se concluye que el estrés laboral sigue siendo un problema para las organizaciones del mundo entero, ya que, no solo se ven afectados sus colaboradores si no también los resultados de sus quehaceres. Éstas investigaciones proponen como solución un plan de intervención, el cual debe tener una base teórica que sustente las sesiones realizadas. Los resultados en todos los casos son alentadores, pues los niveles de estrés disminuyen luego de la intervención.

Antecedentes nacionales

Para obtener los antecedentes nacionales se utilizaron las bases de datos SCIELO y REDALYC. Entre otros recursos, se utilizó DISPACE donde se trabajó con los repositorios de la universidad nacional San Agustín. También se utilizó el repositorio de la universidad Cesar Vallejo, universidad Macelino Champagnat, universidad Peruana de Ciencias Aplicadas y de la

universidad Tecnológica del Perú, donde se encontró estudios relacionados con el tema de investigación, en los últimos cinco años.

Chávez y Manco (2020) realizaron un programa que utiliza a la música como herramienta para reducir el estrés laboral. El tipo de estudio fue cuasi experimental. Tuvo como objetivo, determinar los efectos de un programa de intervención a través de la música como una herramienta para reducir el estrés dentro de una organización. La muestra tuvo un total de 14 personas de ambos sexos entre los 21 y 29 años de edad. Se realizaron un total de cinco sesiones de 45 minutos cada una. Se utilizó como instrumento de medición la escala original del cuestionario de Estrés Laboral OMS – OIT y el programa de intervención TMCYD. Se obtuvo como resultados que la música tiene efectos positivos sobre el estrés laboral para ayudar a disminuir los niveles.

León (2019) realizó un programa de bienestar emocional para disminuir el estrés laboral en colaboradores de un puesto de salud. El tipo de estudio fue pre experimental. Tuvo como objetivo determinar la influencia de un programa de desarrollo de bienestar emocional sobre niveles de estrés laboral. La muestra tuvo un total de 30 colaboradores entre estadísticos, laboratoristas, obstetras, odontólogos y psicólogos. Se realizaron 12 sesiones de 45 minutos cada una. Se utilizó como instrumento de valuación el cuestionario de Estrés Laboral JSS. Se obtuvo como resultados evidentes la disminución del estrés laboral.

Oblitas *et all.* (2019) realizaron un programa de intervención para evaluar el impacto de un programa de mindfulness en el estrés fisiológico, distres emocional, estrés percibido y estrés laboral en un grupo de trabajadores. El programa tuvo un diseño pre experimental en un solo grupo

con pretest y posttest. Este programa tuvo como objetivo evaluar el impacto de un programa de mindfulness en el estrés fisiológico, distres emocional, estrés percibido y estrés laboral. La muestra fue de 28 colaboradores entre hombres y mujeres de edad promedio 39 años. Realizaron seis sesiones en entrenamiento en mindfulness una vez por semana, cada sesión tuvo una duración de dos horas. Se utilizó ediciones de Biofeedback, Inventario de Distres Emocional, Escala de Estrés Laboral y el Inventario de Estrés Percibido. Los resultados muestran claras evidencias de relajación producida, es decir bajos niveles en el estrés fisiológico, distres emocional, estrés percibido y estrés laboral.

Ccapa y Goyzueta (2019) implementaron un programa de intervención para el estrés laboral en un centro minero. El estudio tuvo como diseño el pre y pos test no experimental. Esta investigación tuvo como objetivo reducir el nivel de estrés laboral. La muestra tuvo un total de 40 operarios. El programa de intervención tuvo 10 sesiones de hora y media. Se utilizó el cuestionario de estrés laboral OIT – OMS. Los resultados demostraron un nivel más bajo de estrés luego de haber aplicado el programa (el 7.5 % sufre estrés intermedio y el 92.5% sufre estrés bajo).

Uracahua (2017) realizó un programa de intervención para disminuir el estrés laboral en enfermeras de un centro quirúrgico. El estudio es pre experimental con diseño de pre y pos prueba en un solo grupo. Tiene como objetivo establecer la efectividad del programa para disminuir el estrés laboral. Participaron 30 enfermeras activas. Se realizaron 2 sesiones de aproximadamente de 9 horas cada una. Se utilizó el cuestionario SWS-Survey Estrés y Apoyo en el Trabajo. Los resultados demostraron un nivel más bajo de estrés luego de haber aplicado el programa.

En conclusión, los planes de intervención analizados, han demostrado que son eficientes para reducir los niveles de estrés laboral en diferentes rubros. Estas intervenciones están compuestas por un número de sesiones, que se dan según los niveles de estrés encontrados y la gravedad del mismo. Los estudios en su mayoría han tenido diseño pre experimental utilizando el pre y pos test para saber cuan eficaz ha resultado el trabajo realizado.

3.1.2 Bases Teóricas

3.1.2.1 Estrés laboral

Osorio y Cárdenas (2017) hacen referencia al estrés laboral como el conjunto de factores externos que ponen en riesgo la salud física y mental de la persona dentro del trabajo y por ende, el cumplimiento de metas de la organización a corto y largo plazo.

Por otro lado Ayuso (2006) define estrés laboral como la consecuencia del desequilibrio que existe entre la sobre demanda de trabajo frente a las herramientas que tiene el colaborador para poder realizar su trabajo, desembocando en una serie de actitudes no favorables que actúan como mecanismo de defensa frente a la tensión existente.

También se puede definir como la percepción de estímulos cambiantes e intensos en el entorno laboral que afecta al colaborador, ya que ocasiona cambios fisiológicos, aparición de ansiedad, ausentismo y otros efectos negativos en la persona (Hernández, Salanova y Peiró, 2003).

Ramirez, D'Aubeterre y Álvarez (2010) confirman que el estrés laboral supone estar en desequilibrio (mental y físico) frente a factores externos o estresores que se encuentran en el trabajo como las condiciones salariales, actividades a realizar del puesto, horarios, ambientes y herramientas adecuadas para un buen desenvolviendo de las tareas.

La Organización Mundial de la Salud [OMS] (2004) define como estrés laboral a la reacción del individuo frente a la presión causada para desenvolverse de manera adecuada en su centro de trabajo ya que sus capacidades no son suficientes para afrontar la situación por la que atraviesa. Esto se acompaña del ineficiente apoyo que recibe de su jefe o pares en un ambiente hostil.

En conclusión, se puede afirmar que el estrés laboral pone en riesgo a la persona, equipo y organización en general. Los factores causantes de esta problemática es el desequilibrio entre el entorno (estresores) y las condiciones del colaborador para afrontar la situación de manera correcta ya que no cuenta con las herramientas o condiciones laborales adecuadas. De no detener el avance de los niveles de estrés, el colaborador pone en riesgo su salud física y mental a corto y largo plazo.

3.1.2.2 Modelo teórico

- Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa

En 1996, Siegrits propone el modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa, es decir, el estrés se produce cuando el colaborador realiza trabajo en demasía y éste es poco o nada retribuido. Las variables que sustentan este modelo son: esfuerzo extrínseco (tareas); esfuerzo intrínseco (motivación) y recompensa (estatus, dinero, reconocimiento). Este autor indica que como consecuencia del estrés laboral la persona puede sufrir enfermedades cardíacas y afecciones mentales (Fernández, Fernández & Siegrit, 2005).

Merín, Cano y Miguel (1995) citan a algunos autores cuyos modelos son los más relevantes para hablar acerca del estrés:

- Modelo del ambiente social

Este modelo fue creado por el Instituto de Michigan y reforzado por French y Kahn en 1962. Éste propone cuatro elementos que se encuentran durante el proceso del estrés: condiciones físicas y sociales, percepción del contexto, respuestas del trabajador y secuelas físicas y mentales. En 1976 McGrath basado en este modelo, indica que existen procesos que intervienen en el estrés laboral, los cuales son: apreciación cognitiva, proceso de toma de decisión para la respuesta ante el estímulo, proceso de desempeño o conducta y por último se da el proceso resultante.

- Modelo de las demandas y restricciones

Este modelo tiene como autor a Karasek quien propone asociar a la variable satisfacción personal dentro del entorno laboral con el estrés laboral. Indica que a mayor presión o demanda, aumenta la posibilidad de tomar una mala decisión que concluirá en frustración, llevando al colaborador a pasar por una situación de distrés. Esto quiere decir que si la persona se encuentra insatisfecha dentro de su trabajo va a presentar estrés.

- Modelo Integrador

Este modelo fue propuesto por Ivancevich y Matteson en el año 1985 y reforzado por Peiró en 1993. Señalan que el estrés laboral enlaza diferentes factores como las variables ambientales o estresores, rasgos de la persona, experiencia subjetiva o percepción, respuesta de la persona o manera de afrontar el estrés y las consecuencias del estrés laboral. A partir de ésta teoría, otros autores han realizado otros modelos ampliando o modificando lo ya mencionado.

Basándose en los factores mencionados el estrés laboral se origina cuando la persona no se encuentra en sintonía entre el ambiente laboral y los estresores que lo acompañan obteniendo

resultados adversos tanto para la persona como para la organización. Los síntomas del estrés laboral suelen ser observados ya que la persona tiene un cambio conductual, psicológico y fisiológico (Ivancevich y Matteson, 1992).

Estos autores (Ivancevich y Matteson, 1992) indican que el estrés laboral tiene 2 tipos de variables; la primera hace referencia a la Estructura organizacional (variable independiente) y las Relaciones interpersonales en el centro de labores (variable dependiente):

- Estructura Organizacional: en ésta variable se encuentran innumerables causas de estrés laboral como por ejemplo la sobre carga de trabajo, tareas rutinarias, falta de compañerismo, sueldos por debajo del mercado a pesar de las tareas asignadas, edificios o áreas en mal estado, falta de luz y ventilación adecuada, además de espacios reducidos y ruidos molestos que no permiten la concentración del colaborador para poder realizar su trabajo.

- Relaciones Interpersonales en el trabajo: La comunicación es la base para mantener relaciones sanas, para poder llegar a un acuerdo y realizar feedback, sin embargo, al no darse una buena comunicación todas las situaciones mencionadas se revierten convirtiéndose en causantes de estrés laboral. Otros factores que se suman son los siguientes: falta de calidad en las relaciones interpersonales con los pares y personal de otras áreas, mala relación con la autoridad (liderazgo) y mala relación con sus subordinados.

Tipos de estrés

Existen tipos de estrés según como el estresor influye de manera positiva o negativa en la reacción del sujeto. Por un lado, tenemos al distrés que implica un desequilibrio para poder organizar ideas frente a la tensión trayendo como consecuencia una mala reacción para poder responder ante la situación. Por otro lado, tenemos al eutrés que es la manera positiva de como el

cuerpo reacciona ante el estímulo, logrando bienestar mental y físico ante la situación (Naranjo, 2009).

Etapas del estrés

Naranjo (2009) menciona en su investigación que existen 3 fases del estrés laboral: Fase de alarma, fase de resistencia y por último la fase de agotamiento

- Fase de alarma

El organismo percibe al agente estresor y aparecen las respuestas fisiológicas, es en éste momento que la persona se pone en estado de alerta e intenta hacerle frente a la situación.

- Fase de resistencia

Una vez que la persona toma consciencia del estrés, seguirá intentado resolver y afrontar el problema, al no lograr su objetivo la persona empezará a sentir frustración y ansiedad, su desempeño disminuirá por el desgaste de energía que realiza al intentar salir airoso de la situación y repetirá las acciones una y otra vez hasta encontrarse agotado.

- Fase de agotamiento

La fatiga se presenta en su máximo esplendor acompañada de la ansiedad y depresión. Aparece la falta de motivación, el insomnio y sentimientos negativos los cuales persisten durante esta etapa. La persona suele reaccionar de manera iracunda e irritable frente a cualquier circunstancia dentro de su entorno laboral.

Estresores

Ivancevich y Mattenson (1989) hacen referencia a los estresores como el vehículo que conduce hacia el estrés, es decir el estímulo; ya sea una situación o una persona que provoca desequilibrio. Estos autores dividen a los estresores de la siguiente manera:

- Estresores Extra – organizacionales
 - Factores Medioambientales: Son aquellos que se relacionan con los cambios constantes de políticas de la empresa como recorte de personal intempestivo, recortes salariales debido a la crisis económica, etc. Además también se suma la incertidumbre por las nuevas tecnologías que se utilizarán frente a los nuevos cambios y actualizaciones.

- Estresores Intra - organizacionales
 - Factores Individuales: Son aquellas experiencias que acompañan al colaborador durante su horario de gestión, como por ejemplo los problemas familiares, económicos y las características que posee la persona como su carácter o mecanismos de defensa que utilizan para afrontar las diferentes situaciones que se le presenten.

 - Factores Grupales: Conflictos entre pares, falta de cohesión en el grupo de trabajo, la carga de trabajo no es equitativa, no hay respaldo de opiniones.

 - Factores Organizacionales: Estos factores tienen relación con las tareas demandantes, jerarquía no definida y un liderazgo basado en el miedo.

b. Signos del estrés laboral

Delgado, Calvanapón y Cárdenas (2020) tras realizar un estudio acerca del estrés laboral, señalan que los síntomas más comunes del estrés laboral son los siguientes:

- Dolores de cabeza
- Dolores musculares y de articulaciones
- Fatiga
- Ataques de pánico
- Estados de confusión
- Pérdida de sueño
- Pérdida de memoria
- Falta de concentración
- Bajo Rendimiento
- Falta de eficiencia

c. Consecuencias del estrés laboral

La OMS señala que las consecuencias del estrés laboral no solo afecta al individuo, sino también a la organización:

Consecuencias en el colaborador: irritabilidad, angustia constante, falta de concentración, mala toma de decisiones, cansancio, trastornos del sueño, trastornos digestivos, trastornos cardiovasculares, aumento de tensión arterial, trastornos musculoesqueléticos, bajo razonamiento lógico, depresión y sobre peso.

Consecuencia en la organización: ausentismo, falta de compromiso, aumento de rotación temprana, baja calidad en los procesos, aumento de accidentes laborales, baja producción y a largo plazo mala imagen de la empresa por las quejas constantes y perdida de dinero.

d. Fundamentos teóricos de las intervenciones en el estrés laboral

Arnold *et al* (2012) en su libro Psicología del trabajo plantean que existen 3 tipos de intervenciones que se pueden aplicar para poder disminuir el nivel de estrés laboral:

- Intervención primaria

Intervención realizada de manera grupal la cual tendrá resultados a largo plazo. Busca rediseñar o modificar estreses que se encuentran ligados a la forma de trabajo. Ésta intervención busca desaparecer o disminuir significativamente el nivel de estrés. Las actividades que se pueden realizar en una intervención primaria es rediseñar las metas diarias, dar flexibilidad al horario establecido, brindar feedback continuo, distribución de recompensas, crear o fomentar la cohesión en el grupo para que las personas se sientan respaldadas y efectuar el desarrollo profesional de la persona (línea de carrera). Se recomienda contar con la participación de los colaboradores para escuchar sus propuestas para tener las soluciones alineadas al verdadero problema.

- Intervención secundaria

Éste tipo de intervención no abordará los problemas como tal de la organización respecto a estructura o diseño de labores, si no, ayudará al individuo a poder afrontar la situación dentro de la organización. Se suele trabajar con las habilidades que ya posee la persona para adaptarse, cambiando su manera de comportarse frente al fenómeno. El objetivo no es atacar la fuente de estrés, si no reducir o eliminar las consecuencias en la persona. Suelen darse capacitaciones o talleres en los cuales los moderadores que deben ser especialistas brindan herramientas para fortalecer sus habilidades para afrontar el estrés. También es recomendable realizar sesiones de meditación que tendrán como resultado la relajación y eliminación de pensamientos negativos.

Dentro de la intervención secundaria, también se observa como herramienta de apoyo la terapia de corte cognitivo conductual en la cual se busca modificar la conducta/ percepción del individuo frente a los estresores, logrando que el colaborado perciba la situación como aprendizaje mas no como problema.

- Intervención Terciaria

Las intervenciones que pertenecen a este grupo son aquellas diseñadas para los colaboradores que ya han sufrido las consecuencias del estrés laboral. Randall y Lewis (citados por Arnold y Randall, 2012) proponen programas de asistencia para los empleados. Estos programas empezaron a aplicarse a personas que sufren de alcoholismo pero en la actualidad, bajo esta modalidad, pueden aplicarse a diferentes problemáticas. Las intervenciones pueden ser internas en las cuales participarían moderadores que brindan apoyo al personal como por ejemplo los psicólogos que laboran en la empresa; también pueden realizarse intervenciones externas ya que las empresas pueden contratar agentes ajenos a la organización para que ayuden a rehabilitar al personal.

- Intervención Mindfulness

El Mindfulness significa lograr un estado de conciencia, percibir con nuestros sentidos lo que sucede a nuestro alrededor y acéptalo. En el mundo occidental, es Kabat – Zin quien propone introducir esta metodología al uso terapéutico. En la actualidad las áreas en las que suelen desarrollarse esta práctica de toma de conciencia son la medicina, neurociencias, la psicología, entre otros. Los programas basados en el Mindfulness, tienen como base a la meditación, la toma conciencia de la respiración y lo que se siente en el momento – ahora (Moñivas, García & García, 2012).

Esta técnica oriental tiene como beneficio apaciguar al cuerpo y la mente cuando se encuentran en desequilibrio a causa del entorno, y es a través de la meditación que se logran los objetivos deseados; por ello el instituto nacional estadounidense promociona en su localidad el desarrollo de estas técnicas como tratamiento para los trastornos psicopatológicos. El mindfulness al ser una herramienta que proporcionara equilibrio y control entre las ideas y la expresión del cuerpo en el

ahora, ayudará a reconocer lo que sentimos y a liberar las tensiones causadas por el estrés laboral (Martínez, Espinoza & Sola, 2017).

Los programas de intervención para reducir el estrés laboral basado en el Mindfulness suelen tener las siguientes características como la meditación estática, la revisión atenta del cuerpo y el yoga. Además, durante las sesiones se debe de trabajar la paciencia, la confianza, el no juzgar y el aceptar para dejar pasar (Vásquez, 2016)

3.2. Definición de términos básicos

- **Estrés laboral**

Inconsistencia que se produce entre las cualidades de la persona para realizar su trabajo y la demanda excesiva de tareas. Estado tenso de la persona causada por elementos netamente laborales (Ramírez, D'Aubeterre & Álvarez, 2009).

- **Clima Organizacional**

Ambiente laboral que denota de la percepción de los colaboradores acerca de la comunicación, estructura organizacional, incentivos y procedimientos (Iglesias & Sánchez, 2015).

- **Estructura Organizacional**

Manera ordenada en cómo se subdividen las áreas y las tareas de las mismas, las cuales deben de estar sujetas al cumplimiento de los objetivos organizacionales. El orden de la estructura sirve para estandarizar los procesos internos (Marín, 2012).

- **Territorio Organizacional**

Espacio en el cual la persona realiza sus labores diarias, comparte ideas, bromas y trabajo con sus compañeros. (Chacín *et al.*, 2002).

- **Tecnología**

Uso ordenado del conocimiento (teoría) para diseñar y plantear procedimientos técnicos y herramientas que sirven para elaboración de la ciencia. Innovación dirigida que está orientada a mejorar la calidad de los procesos dentro de una organización (Velásquez, 2010).

- **Influencia del líder**

Capacidad de la persona para influenciar sobre el grupo que dirige para lograr las metas propuestas. Es la manera de persuadir a través de la comunicación y la empatía y sus propias capacidades sobre los colaboradores para que efectúen su trabajo (Delgado & Delgado, 2003).

- **Cohesión de grupo**

Integración o unión colectiva de un determinado grupo. Característica que ayuda a mejorar el rendimiento de manera positiva para alcanzar la meta en común (Huescar, López y Cervello, 2017).

- **Respaldo de grupo**

Conducta óptima de un grupo de personas que dan soporte emocional a un miembro del equipo haciendo que éste tenga seguridad y confianza para realizar sus actividades dentro de un entorno favorable para su desenvolvimiento (Mantilla & García, 2010).

- **Trabajo remoto**

Forma de trabajo que permite que la persona pueda desempeñar su cargo y por ende la realización de tareas desde su domicilio o un lugar diferente a la oficina convencional, utilizando la tecnología como herramienta principal para el desenvolvimiento de la gestión (Alonso & Cifre, 2002).

- **Consultora**

Organización dedicada a prestar servicios a empresas para lograr sus objetivos a través de la implementación de estrategias múltiples según sea necesario (López, Sepúlveda & Arenas, 2010).

- **Plan de intervención**

Proceso en el cual, el especialista luego de diagnosticar la problemática, evalúa y desarrolla actividades para prevenir, disminuir o erradicar por completo la dificultad que presenta la persona de manera individual o colectiva (Olivares, Macia, Rosa & Olivares, 2014).

- **Mindfulness**

Técnica derivada de la meditación que implica tomar conciencia de lo que sucede con nuestro cuerpo y mente en un instante determinado (ahora), aceptando cada una de nuestras emociones y reacciones. Se utiliza en diversos tratamientos en espacios terapéuticos (Vásquez, 2016).

3.3 Justificación de la intervención

El presente estudio tiene utilidad metodológica ya que se realizará un plan de intervención basado en el modelo integrador para abordar el estrés laboral, teniendo como objetivo principal disminuir los niveles de estrés laboral encontrados; éste se dará a través de sesiones y acompañamiento para realizar las técnicas de relajación. Este programa podrá ser utilizado en estudios similares a futuro.

A nivel práctico el plan de intervención es importante porque beneficiará a los colaboradores del área de selección que actualmente se encuentran realizando trabajo remoto y presentan estrés laboral causado por estresores del entorno. Al disminuir los niveles presentados, las personas no tendrán graves consecuencias sobre su salud física y mental, podrán desenvolverse en sus quehaceres diarios de manera óptima y lograrán las metas propuestas por su líder. Además que, este programa podrá ser implementado en las diferentes áreas de la empresa, no solo para disminuir o erradicar, sino también para prevenir situaciones de estrés.

Capítulo IV: Plan de intervención.

4.1 Objetivo general

Disminuir los niveles de estrés laboral en colaboradores que realizan trabajo remoto en una consultora del distrito de Breña

4.2 Objetivos específicos

Reducir el nivel de estrés laboral en su dimensión clima laboral en colaboradores que realizan trabajo remoto en una consultora del distrito de Breña.

Reducir el nivel de estrés laboral en su dimensión territorio organizacional en colaboradores que realizan trabajo remoto en una consultora del distrito de Breña.

Reducir el nivel de estrés laboral en su dimensión influencia del líder en colaboradores que realizan trabajo remoto en una consultora del distrito de Breña.

4.3 Actividades

Actividad 1

Tiempo de desarrollo: La actividad uno consta de tres sesiones las cuales serán desarrolladas una vez a la semana, teniendo un total de ocho horas. Esta actividad se realizará desde la semana uno hasta la tres según el cronograma.

Objetivo

Reducir el nivel de estrés laboral en su dimensión clima laboral en colaboradores que realizan trabajo remoto en una consultora del distrito de Breña.

Estructura

Está compuesta por tres sesiones las cuales proponen tareas y dinámicas con la intención de reducir el estrés en su dimensión clima laboral. Así mismo, cada sesión incluye un ejercicio de relajación para que el participante pueda realizarlo en sus en sus pausas activas sin supervisión.

Sesión 1. Conozco mi casa

Objetivo: Comprender e interiorizar las metas, visión, misión, política y valores de la organización.

Materiales: Diapositivas, hojas y lapiceros.

Plataforma: Zoom

Duración: 4 horas

Participantes: Colaboradores del área de Reclutamiento y Selección

Responsable: Shiram Garcia Cepiran

Actividades principales: Se empezará realizando una lluvia de ideas acerca de lo que se conoce de la organización (visión, misión, valores, año de creación, fundador). Seguido de ello se pasará un video animado acerca de la historia de la empresa y como se ha ido transformando a través del tiempo. Luego, se presentará a través de diapositivas la misión, la visión, los valores, políticas y clientes actuales de la empresa. A continuación se hará un comparativo entre la información que ellos brindaron al iniciar la sesión con la que han recibido. De ser necesario los participantes podrán realizar preguntas.

Después, se agrupará a los participantes y se designará uno de los temas tocados durante la ponencia para que realicen una canción, cuento o poesía, para luego ser presentado ante el grupo. Finalmente cada uno de los participantes indicará la utilidad de la información y como ha cambiado la perspectiva que tenían de la organización.

Actividad de relajación: Se colocará música de relajación y el moderador hará reflexiones acerca del cuidado personal y de lo importante que es cada persona en el equipo.

Sesión 2. ¿A qué se dedica mi casa?

Objetivo: Comprender el rubro/giro de la organización.

Materiales: Diapositivas

Plataforma: Zoom

Duración: 2 horas 30 min

Participantes: Colaboradores del área de Reclutamiento y Selección

Responsable: Shiram Garcia Cepiran

Actividades principales: Para empezar se hará un recuento de la sesión anterior con los puntos más importantes. Se les pedirá a los participantes que nombren los servicios que la organización brinda a sus clientes externos (información previa). Luego de ello se hará un cuadro comparativo con lo mencionado y la información real. Se formarán cinco parejas y a cada una se le designará información de cada servicio para que preparen una infografía y puedan explicarla a sus compañeros. Seguido de ello se realizarán conclusiones a partir de las exposiciones. Finalmente cada uno de los participantes indicará la utilidad de la información y como ha cambiado la perspectiva que tenían de la organización.

Actividad de relajación: El moderador colocara música relajante y pedirá a los participantes que cierren los ojos e imaginen que se encuentran en el campo, seguido de ello deberán concentrarse en su respiración.

Sesión 3. ¿Cómo funciona mi casa?

Objetivo: Comprender el funcionamiento interno de la empresa.

Materiales: Diapositivas y videos

Plataforma: Zoom

Duración: 1 hora con 30 min

Participantes: Colaboradores del área de Reclutamiento y Selección

Responsable: Shiram Garcia Cepiran

Actividades principales: Para empezar se hará un recuento de la sesión anterior con los puntos más importantes. Seguido de ello, se mostrará en pantalla el organigrama de la empresa en blanco y los participantes tendrán que completarlo según su conocimiento previo. Luego, se

mostrará el organigrama con información precisa y se hará un comparativo entre lo que ellos sabían y la realidad. Se presentará a los gerentes y jefes de cada área en un video, en el cual, ellos explicarán la función principal que cumplen dentro de la organización.

Los participantes indicaran cuál de las áreas y funciones le parece más relevante dentro de la organización y el porqué de su elección. Para culminar deberán armar un mapa mental con la información mencionada durante toda la sesión.

Actividad de relajación: Se colocará música de relajación y el moderador hará reflexiones acerca de las emociones que han sentido durante el día.

Actividad 2

Tiempo de desarrollo: La actividad 2 consta de dos sesiones las cuales serán desarrolladas una vez a la semana durante 4 horas cada una. Esta actividad se realizará en la semana cuatro y cinco según el cronograma.

Objetivo

Reducir el nivel de estrés laboral en su dimensión tecnología en colaboradores que realizan trabajo remoto en una consultora del distrito de Breña.

Estructura

Está compuesta por dos sesiones las cuales proponen un taller práctico para el aprendizaje del correcto uso de las herramientas y equipos que la empresa le proporciona al colaborador, con la intención de reducir el estrés en su dimensión tecnología.

Sesión 1. Taller de aplicativos parte I: Mi amiga la Tecnología

Objetivo: Aprender el uso adecuado de la tecnología para realizar tareas con calidad durante el trabajo remoto.

Materiales: Diapositivas y manuales

Plataforma: zoom

Duración: 4 horas

Participantes: Colaboradores del área de Reclutamiento y Selección

Responsable: Shiram Garcia Cepiran

Ponente invitado: Jefe del área de Tecnología

Actividad principal: Se dictará un taller en el cual el jefe del área de tecnología explicará el uso adecuado de las herramientas y aplicativos que utilizan en el área. Se resolverán las dudas y consultas de los participantes. Al finalizar los participantes puntuaran de forma anónima su

percepción acerca del taller. De quedar dudas, mandaran un correo al área correspondiente para que se puedan aclarar en la sesión siguiente.

Sesión 2. Taller de aplicativos parte II: Mi amiga la Tecnología

Objetivo: Aprender el uso adecuado de la tecnología para poseer un mejor nivel de desempeño en su área y frente a otras gerencias.

Materiales: Diapositivas y videos.

Plataforma: zoom

Duración: 4 horas

Responsable: Shiram Garcia Cepiran

Ponente invitado: jefe del área de Tecnología

Actividad principal: Se dictará la segunda parte del taller en la cual los colaboradores iniciaran con preguntas para absolver las dudas que quedaron pendientes. Seguido de ello, se realizarán ejercicios para poner en práctica lo aprendido. Concluirán con la explicación del uso de las herramientas y aplicativos que utiliza el área y se hablará acerca de las características y herramientas que deben de tener en casa los asesores para poder laborar de manera adecuada (esta información servirá para tenerla en cuenta durante el reclutamiento de asesores). El área de TI enviará un manual a los participantes con toda la información brindada en el taller.

Actividad 3

Tiempo de desarrollo: La actividad tres consta de tres sesiones las cuales serán desarrolladas una vez a la semana, teniendo un total de 13 horas. Esta actividad se realizará entre la semana seis y ocho según el cronograma.

Objetivo

Reducir el nivel de estrés laboral en su dimensión influencia de líder en colaboradores que realizan trabajo remoto en una consultora del distrito de Breña.

Estructura

Está compuesta por 3 sesiones las cuales proponen un taller con la intención de reducir el estrés en su dimensión influencia de líder.

Sesión 1. Taller de liderazgo parte I: Líder de líderes

Objetivo: Poseer un comportamiento basado en el respeto.

Materiales: Diapositivas y videos.

Plataforma: zoom

Duración: 4 horas

Participantes: Líderes del equipo de R&S

Responsable: Moderador

Actividad principal: La sesión iniciará con un video acerca del liderazgo y los tipos de liderazgo que existen. A continuación cada líder debe indicar cuál de los estilos de liderazgo presentado en el video es el mejor para poder aplicar con su equipo. Para concientizar a los líderes, se les mostrará las cifras encontradas en los resultados de la prueba aplicada, en la cual se indica que el 40% del equipo presenta estrés laboral en niveles altos. Seguido de ello, se explicará las causas negativas y el impacto que tendrá sobre el equipo si no se revierte el número y la cifra sigue en aumento. A través de un video se explicará la importancia de los valores que debe de poseer un líder, en especial, el respeto. Ellos deberán realizar una lista de 10 actitudes basadas en el respeto, las cuales deberán ser puestas en práctica durante la semana. En la próxima sesión deben contar sus experiencias luego de haber aplicado el respeto hacia la otra persona.

Actividad de relajación: Se realizarán pausas activas centrándose en su respiración y seguido de ello bailarán la canción escogida por el moderador.

Sesión 2. Taller de liderazgo parte II: Líder de líderes

Objetivo: Asimilar la importancia de respaldar y confiar en el trabajo realizado por el equipo.

Materiales: Diapositivas y videos.

Plataforma: zoom

Duración: 5 horas

Participantes: Líderes del equipo de R&S

Responsable: Shiram Garcia Cepiran

Actividad principal: El taller empezará con la intervención de los participantes, quienes contarán acerca de la tarea pendiente que debían realizar durante la semana. Seguido de ello, se les pedirá a los participantes que cada uno explique por qué es importante confiar en su equipo (las ideas expuestas servirán para realizar conclusiones al terminar la sesión). Luego,

se mostrará un video acerca de la implicancia de confiar en el trabajo de otra persona y qué actitudes debemos evitar para que el colaborador a cargo sienta que no se confía en su trabajo.

A cada participante se le entregará un caso con la temática de la confianza y éste debe indicar cuál será la actitud correcta que deberá de tomar para poner en práctica lo aprendido.

Para continuar, se explicará con diapositivas acerca de la importancia del respaldo del trabajo del colaborador frente a otras áreas, teniendo en cuenta que el líder debe asumir los aciertos y fracasos de su equipo como propios. Se explicarán las consecuencias negativas de no respaldar el trabajo del equipo frente a otras personas.

Se les dará una lista de 10 actividades y ellos deberán escoger cinco para ser realizadas durante la semana.

Actividad de relajación: El moderador pedirá que se coloquen sobre un tapete con los ojos cerrados y recorrerán su cuerpo para reconocer las sensaciones físicas; esto les permitirá ser más conscientes de su cuerpo que es su propio instrumento para ejecutar actividades.

Sesión 3. Taller de liderazgo parte III: Líder de líderes

Objetivo: Comprender la importancia del bienestar de los miembros del equipo.

Materiales: Diapositivas y videos.

Plataforma: zoom

Duración: 4 horas

Participantes: Líderes del equipo de R&S

Responsable: Shiram Garcia Cepiran

Actividad principal: La sesión iniciará hablando sobre las actividades que los participantes realizaron durante la semana e indicaran cómo lograron realizarlas y cómo se sintieron al hacerlas. Luego, se proyectara un video acerca de la empatía en el liderazgo. Los participantes deberán mencionar 4 actitudes en las cuales no han sido empáticos y cuál hubiera sido una mejor respuesta frente a la situación. Se expondrá el tema: “Me preocupo por mi equipo”. Durante la ponencia se hablará acerca de la importancia de velar por el bienestar de cada uno de los integrantes del equipo; forma adecuada de dialogo y manejo de emociones. Se les dejará de tarea a los líderes conversar con cada uno de los integrantes de su equipo abordando el tema de bienestar en el trabajo.

Actividad de relajación: Se colocará música de relajación y el moderador hará reflexiones acerca de las emociones que han sentido durante el día.

4.4 Cronograma y plan operativo. Tabla 10

	Dirigido a :	Duración	Indicador de logro	JULIO				AGOSTO			
				1	2	3	4	1	2	3	4
Plano de acción 1: Reducir el nivel de estrés laboral en su dimensión clima laboral en colaboradores que realizan trabajo remoto en una consultora del distrito de Breña.											
Actividad 1	Colaboradores del área de R&S	4 horas	Comprender e interiorizar las metas, visión, misión, política y valores de la organización.								
Sesión 1. Conozco mi casa											
Sesión 2. ¿A qué se dedica mi casa?		2 horas 30 minutos	Comprender el rubro/giro de la organización.								
Sesión 3. ¿Cómo funciona mi casa?		1 hora 30 minutos	Comprender el funcionamiento interno de la empresa.								
Plano de acción 2 : Reducir el estrés laboral en su dimensión tecnología en colaboradores que realizan trabajo remoto en una consultora del distrito de Breña											
Actividad 2	Colaboradores del área de R&S	4 horas	Aprender el uso adecuado de la tecnología para realizar tareas con calidad durante el trabajo remoto.								
Sesión 1. Taller de aplicativos parte I: Mi amiga la Tecnología											
Sesión 2. Taller de aplicativos parte II: Mi amiga la Tecnología		4 horas	Aprender el uso adecuado de la tecnología para poseer un mejor nivel de desempeño en su área y frente a otras gerencias								

	Dirigido a :	Duración	Indicador de logro	JULIO				AGOSTO				
				1	2	3	4	1	2	3	4	
Plan de acción 3: Reducir el nivel de estrés laboral en su dimensión influencia de líder en colaboradores que realizan trabajo remoto en una consultora del distrito de Breña.												
Actividad 3	Colaboradores del área de R&S	4 horas	Poseer un comportamiento basado en el respeto.									
Sesión 1. Taller de liderazgo parte I: Líder de líderes												
Sesión 2. Taller de liderazgo parte II: Líder de líderes				5 horas	Asimilar la importancia de respaldar y confiar en el trabajo realizado por el equipo							
Sesión 3. Taller de liderazgo parte III: Líder de líderes				4 horas	Comprender la importancia del bienestar de los miembros del equipo							

4.5 Resultados esperados

Los resultados esperados están de acuerdo con los objetivos planteados, para ello se ha trabajado en el descenso de los niveles de estrés por cada dimensión:

Clima laboral

Objetivo específico:

Reducir el nivel de estrés laboral en su dimensión clima laboral en colaboradores que realizan trabajo remoto en una consultora del distrito de Breña.

Se espera que después de realizar la intervención, habiendo aplicado el cuestionario nuevamente el nivel de estrés en esta dimensión haya disminuido:

- A nivel cuantitativo, el 60% de los colaboradores presentan niveles bajos de estrés causado por un mal clima laboral.
- A cualitativo, los colaboradores percibirán un buen clima laboral teniendo conocimiento de los valores, políticas y creencias que tiene la organización pues han de interiorizar y sentir como propia la misión y visión de la organización para tomar una postura adecuada durante su permanencia dentro de la empresa como trabajador.

Tecnología

Objetivo específico:

Reducir el nivel de estrés laboral en su dimensión Tecnología en colaboradores que realizan trabajo remoto en una consultora del distrito de Breña.

Se espera que después de realizar la intervención, habiendo aplicado el cuestionario nuevamente el nivel de estrés en esta dimensión haya disminuido:

- A nivel cuantitativo, el 60% de los colaboradores presentan niveles bajos de estrés laboral causado por la dimensión tecnología.

- A nivel cualitativo, los colaboradores percibirán a la tecnología como una herramienta útil para poder realizar sus labores diarias con calidad y tendrán conocimiento técnico del uso adecuado de los equipos que la empresa les proporciona.

Influencia de Líder

Objetivo específico:

Reducir el nivel de estrés laboral en su dimensión Liderazgo en colaboradores que realizan trabajo remoto en una consultora del distrito de Breña.

Se espera que después de realizar la intervención, habiendo aplicado el cuestionario nuevamente, el nivel de estrés en esta dimensión haya disminuido:

- A nivel cuantitativo, el 60% de los colaboradores presentan niveles bajos de estrés causado por la dimensión influencia de líder.
- A nivel cualitativo, los colaboradores percibirán que sus jefes son líderes que basan su comportamiento en el respeto; confían en su trabajo; se preocupan por su bienestar y los respaldan frente a otras áreas.

4.6 Indicadores de evaluación

Al cabo de terminar el programa se realizará un pos prueba en la cual se medirá el efecto de las sesiones, se compararán los promedios obtenidos antes y después de la intervención:

Tabla 11. *Indicadores de evaluación*

OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	DEFINICION DEL INDICADOR	ORIGEN DE LOS DATOS	ESCALA DE MEDIDA	META
Obj. Específico 1: Reducir el nivel de estrés laboral en su dimensión clima laboral en colaboradores que realizan trabajo remoto en una consultora del distrito de Breña.	Clima laboral	Ambiente laboral que denota de la percepción de los colaboradores acerca de la comunicación, estructura organizacional, incentivos y procedimientos.	Escala del estrés laboral de la OIT - OMS	Rangos de niveles de estrés	Al menos el 60% de la población se ubica en nivel bajo de estrés laboral en la dimensión Clima Organizacional.
Obj. Específico 2: Reducir el nivel de estrés laboral en su dimensión tecnología en colaboradores que realizan trabajo remoto en una consultora del distrito de Breña.	Tecnología	Uso ordenado del conocimiento (teoría) para diseñar y plantear procedimientos técnicos y herramientas que sirven para elaboración de ciencia.	Escala del estrés laboral de la OIT - OMS	Rangos de niveles de estrés	Al menos el 60% de la población se ubica en nivel bajo de estrés laboral en la dimensión Tecnología.
Obj. Específico 3: Reducir el nivel de estrés laboral en su dimensión influencia del líder en colaboradores que realizan trabajo remoto en una consultora del distrito de Breña.	Influencia del líder	Capacidad de la persona para influenciar sobre el grupo que dirige para lograr las metas propuestas	Escala del estrés laboral de la OIT - OMS	Rangos de niveles de estrés	Al menos el 60% de la población se ubica en nivel bajo de estrés laboral en la dimensión Influencia del líder.

OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	DEFINICION DEL INDICADOR	ORIGEN DE LOS DATOS	ESCALA DE MEDIDA	META
Obj. General : Disminuir los niveles de estrés laboral en colaboradores que realizan trabajo remoto en una consultora del distrito de Breña	Estrés laboral	Inconsistencia que se produce entre las cualidades de la persona para realizar su trabajo y la demanda excesiva de tareas. Estado tenso de la persona causada por elementos netamente laborales	Escala del estrés laboral de la OIT - OMS	Rangos de niveles de estrés	Al menos el 60% de la poblacion se ubica en nivel bajo de estrés laboral

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones.

Conclusiones

- El presente trabajo permitió evidenciar las competencias profesionales del psicólogo organizacional mediante la realización del diagnóstico situacional, diseño del plan de intervención y elaboración de indicadores de impacto para abordar y disminuir los niveles de estrés laboral encontrados en colaboradores que realizan trabajo remoto en una consultora.

- El objetivo general de la intervención fue disminuir los niveles de estrés laboral en colaboradores que realizan trabajo remoto en una consultora del distrito de Breña ya que se demostró a través de los resultados presencia de estrés laboral en diferentes niveles, optando por reducirlos a través de un plan de intervención, por cual se determinó utilizar el modelo integrador de Ivancevich y Matteson, ya que permite que el colaborador mejore la percepción que tiene de la organización y sus miembros durante su estadía en ella.

- En relación a los resultados esperados de acuerdo al objetivo general van de acorde a los objetivos de las sesiones que fueron diseñadas según el diagnóstico para mejorar el déficit encontrado.

- Respecto al primer objetivo específico, reducir el nivel de estrés laboral en su dimensión clima organizacional, se evidencia que los colaboradores no tienen claro la forma de trabajar de la empresa y no comprenden la misión y política de la misma, por ello es importante explicar al detalle el funcionamiento de la organización para que el colaborador logre entender e

interiorizar la información brindada realizando su trabajo de forma alineada con los objetivos de la organización y propios.

- Respecto al segundo objetivo específico, reducir el nivel de estrés laboral en su dimensión tecnología, se evidencia que la falta de conocimiento del uso adecuado de las herramientas tecnológicas para realizar trabajo remoto genera estrés laboral, por ello se espera que al potenciar el conocimiento en esta área el colaborador sienta que puede realizar su trabajo con calidad y sin limitaciones, percibiendo su desempeño como bueno y competente dentro de su área y frente a las demás gerencias.

- Respecto al tercer objetivo específico, reducir el nivel de estrés laboral en su dimensión influencia de líder, se evidencia que el colaborador percibe que su líder desconfía de su desempeño, no lo respeta ni se preocupa por su bienestar, por lo que se espera que el líder del equipo pueda comprender la importancia de respaldar y confiar en el trabajo de su equipo logrando un comportamiento en base al respeto, así lograr que el colaborador a cargo perciba que se interesan en su bienestar y que su trabajo es valorado.

Recomendaciones:

- Se recomienda brindar mayor información acerca del estrés laboral a los colaboradores de todas las áreas de la empresa, a fin de que tomen consciencia de las consecuencias y las causas de la problemática y sean partícipes de la intervención.
- Al realizar el plan de intervención se recomienda realizar las sesiones virtuales con cámara encendida para generar cercanía y lograr tener contacto con los colaboradores, esto servirá también para observar las reacciones de los mismo y llegar a tener una participación constante.
- Se recomienda utilizar otras variables como desempeño, ausentismo y falta de motivación, constructos que son consecuencia del estrés laboral y son perjudiciales para el colaborador y la organización.
- Se recomienda utilizar otros instrumentos de evaluación que hayan sido utilizados en el Perú para poder detectar el estrés laboral en los colaboradores.
- Se recomienda aplicar la intervención de estrés laboral a otras áreas de la organización y a las empresas que se encuentren realizando trabajo remoto.

Referencias

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial / organizacional: un enfoque aplicado*. Cengage Learning Editores. México. Recuperado de <http://104.207.147.154:8080/bitstream/54000/1297/1/Aamodt-%20Psicolog%c3%ada%20organizacional.pdf>
- Alonso, M. & Cifre, E. (2002). Trabajo y Salud: un nuevo reto para la psicología. *Papeles del psicólogo* 8, 56-61. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/778/77808308.pdf>
- Aranda, G., Elcuaz, M., Fuertes, C., Gueto, V., Pascual, P. & Sainz E. (2018). Evaluación de efectividad de un programa de mindfulness y autocompasión para reducir el estrés y prevenir el burnout en profesionales sanitarios de atención primaria. *Elsevier*. Recuperado de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0212656716304590?token=4BB18922B94CDB2B43A3ED5DF02F7196E3FDFDB4801E9E4A2168F21E81042858A5D2BDD41C301DAD16151BBCFAA81935>
- Ardila, R. (2003). La necesidad de unificar la psicología: El paradigma de la síntesis experimental del comportamiento. *Revista Colombiana de Psicología* 12, 28-37. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/804/80401203.pdf>
- Arnold, J., Randall, R., Patterson, F. Silvester, J, Robertson, I. Cooper. C., Den Hartog, D. (2012). *Psicología del Trabajo. Comportamiento humano en el ámbito laboral*. México. Editorial Pearson. Recuperado de <https://latecnicalf.com.ar/descargas/material/higieneyseguiridad/Psicolog%C3%ADa%20del%20trabajo,%205ta%20Edici%C3%B3n%20-%20John%20Arnold.pdf>
- Ayuso, J. (2006). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Bourout. *Revista Iberoamericana de Educación*.
- Carreño, J. (2016). Consentimiento informado en investigación clínica: un proceso dinámico. *Persona y Bioética* 20(2), 232-243. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/832/83248831008.pdf>
- Ccapa, S. & Goyzueta, A. (2019). *Implementación de un programa de intervención para el Estrés Laboral en operarios de mantenimiento en mina de la empresa KAMPFER SAC- Arequipa, 2018* (tesis para obtener el título profesional). Universidad Tecnológica del Perú. Perú. Recopilado de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1789/Shirley%20Ccapa_Ado%20Goyzueta_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Certad, P. (2015). Diseño de instrumento para la evaluación de un entorno de aprendizaje colaborativo. *Vivat Academia* 131, 131 – 151. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752883006.pdf>
- Chacín, B., Corso, G., Rojas, L., Rodríguez, E. & Corso, G. (2002). Estrés organizacional y exposición a ruido en trabajadores de la planta de envasado de una industria cervecera. *Investigación Clínica* 43(4). Recuperado de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0535-51332002000400006
- Chávez, M. & Manco, L. (2020). *Efectos de un programa que utiliza la música como herramienta para reducir el estrés laboral* (tesis para obtener por el título profesional de licenciado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú
- Cobo, G. & Valdivia, S. (2017). El Estudio de Casos. Colección de Materiales de apoyo a la Docencia 1(2). Recuperado de <https://idu.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2017/08/2.-Estudio-de-Casos.pdf>
- Congreso de la República del Perú (2007). Ley N ° 28369 - Ley Del Trabajo del Psicólogo y su Reglamento.
- Delgado, N. & Delgado, D. (2003). El líder y el liderazgo: reflexiones. *Revista Interamericana de Bibliotecología* 26(2), 75-88. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1790/179018081005.pdf>
- Delgado, S., Calvanapón, F. & Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo* 14(2), 11-18. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5728/572863748003/html/index.html>
- Del Hoyo, M. (2004). Estrés laboral. Madrid. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M. & Varela, M. (2013). La Entrevista recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica* (2)7, 162 – 167. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Donoso, L., Garcia, C., Moreno, B., De la Pinta, M., Moraleda, S. & Garrosa, E. (2017). Intervención breve basada en ACT y mindfulness: estudio piloto con profesionales de enfermería en UCI y urgencias. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy* 17(1), 57-73. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/560/56049624004.pdf>
- Duran, M. (2010). Bienestar Psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral.
- Fernández, J., Fernández, E. & Siegrist, J. (2005). El trabajo y sus repercusiones en la salud. El modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa-DER. *Revista de Calidad Asistencial*. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-pdf-13074244>

- García, F., Alfaro, A., Hernández, A. & Molina Milagros (2006). Diseño de cuestionarios para la recogida de información: Metodología y limitaciones. *Revista clínica de medicina de familia* 1(5), 232-236. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1696/169617616006.pdf>
- Huescar, E., López, C. & Cervello, E. (2017). Relación de los estilos de liderazgo, cohesión grupal, potencia de equipo y rendimiento en jugadores de fútbol no profesionales. *Universitas Psychologica* 16(4), 1-14. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v16n4/1657-9267-rups-16-04-00125.pdf>
- Hernández, P., Salanova, M. & Peiró, J. (2003). El estrés laboral: ¿Un concepto cajón – de – Sastre? *Dialnet* 10, 197-185.
- Ivancevich, J. & Matteson, M. (1989). *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial*. México: Trillas.
- Ivancevich, J. & Matteson, M. (1992). *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial* México: Trillas.
- Iglesias, A. & Sánchez, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *MediSur* 13, 455-457. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1800/180039699016.pdf>
- Laime, E. (2017). Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de la gerencia regional de salud – Arequipa. (Tesis para obtener el grado de titulación). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú. Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3307/TESIS_Elizabeth%20Laime%20Huam%C3%A1n.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- León, M. (2019). *Programa de bienestar emocional para disminuir el estrés laboral en trabajadores de un Puesto de Salud de Nuevo Chimbote* (Tesis para obtener el título de magister). Universidad Cesar Vallejos, Perú.
- López, E., Sepúlveda, C. & Arenas, H. (2010). La consultoría de gestión humana en empresas medianas. *Estudios Gerenciales* 26(14), 149-168. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/212/21218572007.pdf>
- Mantilla, M. & García, D. (2010). Trabajo en equipos auto dirigidos: competencias personales y conductas necesarias para su éxito. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 51-71. Recopilado de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100004
- Marín, D. (2012). Estructura organizacional y sus parámetros de diseño: análisis descriptivo en pymes industriales de Bogotá. *Estudios* 28(123), 46-63. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/212/21224852003.pdf>
- Martínez, M., Espinoza, R. & Sola, E. (2017). Aprendiendo a parar. El *Mindfulness* como herramienta de bienestar. *INDAF Revista de Psicología* 4(1), 215-222. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349853537022.pdf>

- Martínez, P. (2006). El método de Estudio de Caso: Estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento & Gestión* (20), 165-193. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>
- Merin, J., Cano, A. & Miguel, J. (1995). El estrés laboral: Bases Teóricas y Marco de Intervención. *Ansiedad y Estrés* 1(2-3), 113-130. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Antonio-Cano-Vindel/publication/230577109_El_estres_laboral_bases_teoricas_y_marco_de_intervencion_Occupational_stress_theoretical_background_and_intervention_framework/links/09e41501afca081a0e000000/El-estres-laboral-bases-teoricas-y-marco-de-intervencion-Occupational-stress-theoretical-background-and-intervention-framework.pdf
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2020). *Guía para la aplicación del trabajo remoto*. Lima: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/662676/GUIA_PARA_LA_APLICACION_DEL_TRABAJO_REMOTO.pdf
- Moñivas, A., García, G. & García, R. (2012). Mindfulness (atención plena): Concepto y Teoría. *Portularia*, 12, 83-98. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1610/161024437009.pdf>
- Mur, C. & Maqueda, J. (2011). Salud laboral y salud mental: estado de la cuestión. *Medicina y seguridad del trabajo* 57(1). Recuperado de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500001
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación* 33(2), 171-190. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- Obando, Calero, Carpio & Fernández (2017). Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. *Revista cubana de medicina laboral integral*, 33(3), 342-351. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v33n3/mgi07317.pdf>
- Oblitas, L., Anicama, J., Bayona, L., Bazán, C., Ferrel, F. & Nuñez, N. (2019). Impacto del mindfulness en el estrés en trabajadores de una universidad de Lima Sur. *Revista Salud Uninorte* 35(2). Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/817/81763278005/html/index.html>
- Olivares, J., Macía, D., Rosa, A. & Olivares, P. (2014). *Intervención psicológica: Estrategias, técnicas y tratamiento*. España, Madrid: Pirámide.
- Organización Mundial de la Salud [OMS] (2004). La Organización del trabajo y el estrés. Recuperado de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

- Osorio, J. & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 81-90. Recuperado de <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/3494/3383>
- Quintero, L. (2015). El sector reatil, los puntos de ventas y el comportamiento de compra de los consumidores de la base de la pirámide en la comuna 10 de la ciudad de Medellín. *Revista Ciencias estratégica* 23(33), 109-118. Recuperado de <https://www.aacademica.org/luis.fernando.quintero.arango/2.pdf>
- Ramírez, T., D'Aubeterre, M. & Álvarez, J. (2010). Dimensiones asociadas al estrés de los maestros venezolanos. *Investigación y Posgrado* 25(1), 33-62. Recuperado de <http://caelum.ucv.ve/bitstream/123456789/4025/1/65822264003.pdf>
- Sotelo, M., Hurtado, Y., Canales, J. & Solís, F. (2020). Efectos de un programa de danza terapéutica para el control del estrés laboral en docentes de Fundación Pedagógica Cristal Estelí. *Revista Científica de FAREM-Estelí* 34. Recuperado de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/337/3371383006/3371383006.pdf>
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (2020). *Resolución del consejo directivo N°061-2020-SUNEDU/CD*. Lima: Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.
- Taquia, J. (2015). Retail marketing para desarrollar mercados emergentes. *Ingeniería Industrial* 33, 133-155. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3374/337443854006.pdf>
- Velásquez, L (2010). Transferencia de tecnología: consideraciones y desafíos en escenarios de globalización. *Revista venezolana de gerencia* 15(51), 428-445. Recuperado de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000300005
- Universidad Marcelino Champagnat (2020). *Resolución N° 009-2020 PDC/UMCH. Reglamento de grados y títulos de pregrado*. Lima: UMCH.
- Uracahua, D. (2017). *Aplicación de un programa de intervención para disminuir el estrés laboral en enfermeras de centro quirúrgico. Clínica San Juan de Dios* (tesis para optar el grado de licenciado). Universidad Nacional de San Agustín. Perú
- Vásquez, E. (2016). Mindfulness: Conceptos generales, psicoterapia y aplicaciones clínicas. *New Neuropsiquiatr* 79(1). Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v79n1/a06v79n1.pdf>

APÉNDICES

Apéndice A
ESCALA DEL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT –OMS

FECHA: / /

DATOS PERSONALES:

EDAD :

SEXO : F M

AREA DE TRABAJO PUESTO QUE OCUPA

.....

JEFE..... TIEMPO EN EL
CARGO ACTUAL.....

INSTRUCCIONES: El siguiente es un cuestionario para medir el nivel de estrés en su centro de trabajo que consta de 25 ítems relacionados con los principales estresores laborales, para cada ítem indique con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, deberá marcar con un (X) el número que mejor describa en cada enunciado, donde el nivel de las condiciones están representadas de la siguiente manera:

1	Si la condición NUNCA es fuente de estrés
2	Si la condición RARA VEZ es fuente de estrés
3	Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés
4	Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés
5	Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés
6	Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés
7	Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés

N° de Ítems		1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.							
11	El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.							

12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.							
13	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.							
14	El no tener conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.							
15	El no tener espacio privado en mi trabajo me estresa.							
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.							
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.							
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.							
19	El que mi equipo de trabajo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que hacen los jefes me estresa.							
20	El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.							
21	El que me equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés.							
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.							
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.							
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.							

N°	Área	N° de Item	Rango de Estrés
1	Clima Organizacional	1, 10, 11, 20	4 a 28
2	Estructura Organizacional	2, 12, 16, 24	4 a 28
3	Territorio Organizacional	3, 15, 22	3 a 21
4	Tecnología	4, 14, 25	3 a 31
5	Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4 a 28
6	Falta de Cohesión	7, 9, 18, 21	4 a 28
7	Respaldo de grupo	8, 19, 23	3 a 31

Niveles de estrés	Puntuación
-------------------	------------

Bajo nivel de Estrés	< 90
Nivel intermedio de estrés	91 – 117
Estrés	118 – 153
Alto nivel de estrés	>154

Apéndice B**CUESTIONARIO**

DATOS PERSONALES:

Nombre y apellido

Edad : Sexo: F M

Área de trabajo Puesto que ocupa

.....

Marque SÍ O NO según corresponda

1. Durante el trabajo remoto la organización incentiva mi trabajo (bonos, vales, diplomas, correos de felicitaciones).	SI	NO
2. Durante el trabajo remoto la comunicación con mis compañeros de área es fluida y respetuosa	SI	NO
3. Cuento con un espacio adecuado para realizar trabajo remoto.	SI	NO
4. Cuento con una silla ergonómica en casa para realizar trabajo remoto.	SI	NO
5. La empresa me ha brindado Herramientas (PC) para realizar trabajo remoto.	SI	NO
6. La empresa me ha brindado internet para realizar trabajo remoto.	SI	NO
7. Durante el trabajo remoto ha cambiado la jerarquía dentro de mi área.	SI	NO
8. Las tareas que realizas durante el trabajo remoto van de acuerdo con tu puesto laboral actual.	SI	NO
9. Mi líder (jefe) me motiva durante el trabajo remoto.	SI	NO
10. Mi líder (jefe) hace reconocer mis derechos laborales durante el trabajo remoto.	SI	NO
11. Durante el trabajo remoto he sentido la necesidad de renunciar por una mala conducta de otro miembro de la organización.	SI	NO
12. Durante el trabajo remoto la organización en mi área no ha sido la adecuada.	SI	NO
13. Durante el trabajo remoto mis compañeros han respaldado mi trabajo.	SI	NO
14. Durante el trabajo remoto mi jefe ha respaldado mis opiniones.	SI	NO

- Agrega un comentario final acerca de tu experiencia del trabajo remoto.

.....

Apéndice C

Lista de Cotejo

Nombre y apellido

En los últimos 15 días el colaborador:

ENUNCIADO	RESPUESTA SEGÚN LO OBSERVADO	
1. El colaborador entrega lo solicitado a tiempo.	SÍ	NO
2. El colaborador ha bajado su cantidad de reclutados.	SÍ	NO
3. El colaborador es puntual.	SÍ	NO
4. El colaborador se desconecta sin avisar durante su hora de trabajo.	SÍ	NO
5. El colaborador solicita permisos contantes para faltar.	SÍ	NO
6. El colaborador participa activamente de las reuniones.	SÍ	NO
7. El colaborador se muestra malhumorado con sus compañeros.	SÍ	NO
8. El colaborador se muestra enérgico al expresar una opinión.	SÍ	NO
9. El colaborador tiene buena relación con sus pares.	SÍ	NO
10. El colaborador toma buenas decisiones para resolver problemas.	SÍ	NO

Guía de entrevista estructurada

Nombre Completo

.....

Cargo

Preguntas:

1. ¿Consideras que el trabajo remoto ha cambiado el clima laboral de tu área? ¿Por qué?
2. ¿Consideras que la organización tiene claras las necesidades tecnológicas de sus colaboradores para realizar trabajo remoto? ¿Por qué?
3. ¿Durante el trabajo remoto mi líder me ha guiado de manera oportuna para conseguir las metas propuestas?
4. En tu opinión, ¿Cuáles crees que son los aspectos del trabajo remoto que pueden afectar tu estado de ánimo?
5. ¿Qué es lo más difícil de realizar trabajo remoto? ¿Por qué?
6. ¿Consideras que el trabajo remoto te ha provocado estrés? ¿Por qué?
7. Has presentado dolor de cabeza, espalda, ardor de ojos, dolor muscular en estos últimos 15 días
8. Como te gustaría que se aborde el estrés en la organización

Apéndice E

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DEL SIGUIENTE ESTUDIO

El propósito de este documento es brindar a los participantes en este estudio explicación clara y detallada de la naturaleza de éste, así como de su role en el como participante.

El presente estudio es dirigido por SHIRAM ARIANA MILAGROS GARCIA CEPİRAN, Bachiller de la escuela de Psicología de la Universidad Marcelino Champagnat. El objetivo de este estudio es determinar el grado de estrés que causa el trabajo remoto en el área de selección de una consultora.

Si usted accede participar de este estudio, se le pedirá responder las preguntas de un cuestionario de 25 items. Eso tomará 15 minutos aproximadamente de su tiempo.

La participación en este estudio es voluntaria, la información que se recogerá será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del mismo. Sus respuestas al cuestionario y entrevista serán codificadas con un número de identificación, por lo tanto serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre el presente estudio puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el. Si alguna de las preguntas de los cuestionarios le parece incómoda, tiene derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderla; sin embargo, se le recuerda que toda la información que se recoja será confidencial.

Se agradece su participación

.....
 Aceptó participar voluntariamente en el siguiente estudio, conducido por SHIRAM ARAIANA MILAGROS GARCIA CEPİRAN. He sido informado(a) que el objetivo de este estudio es determinar el nivel de estrés que origina el trabajo remoto en colaboradores del área de Reclutamiento y Selección de una consultora en el distrito de Breña.

También se me ha indicado que tendré que responder a un cuestionario de contiene 25 preguntas y participar en una entrevista la cual tomará 1 hora de mi tiempo aproximadamente.

Reconozco que la información que yo provea en el curso del presente estudio es estrictamente confidencial y no será usada para ningún propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado(a) que puedo hacer preguntas sobre el estudio en cualquier momento. De tener dudas sobre mi participación en este estudio puedo contactar a Shiram Ariana Garcia al teléfono 97735100.

Nombre del(la) participante : _____

Firma del(la) participante: _____

Fecha: _____