



UNIVERSIDAD CENTRAL
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
ESCUELA DE PSICOLOGÍA

TEMA DE INVESTIGACIÓN

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN COGNITIVO-CONDUCTUAL PARA EL MANEJO DE ESTRÉS DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA ESPECIALIDADES GOURMAC LIMITADA EN SAN RAFAEL DE ALAJUELA. ESTUDIO COMPRENDIDO ENTRE LOS MESES DE MAYO A DICIEMBRE DE 2024

**MODALIDAD DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA
CON ÉNFASIS EN MODIFICACIÓN DE LA CONDUCTA**

ESTUDIANTE

Michell Yhonnathe González Duno

TUTORA

M. Ps. Nancy Román González

SEDE SAN JOSÉ
DICIEMBRE, 2024

Tabla de Contenido

Tribunal Examinador	2
Declaración Jurada	3
Carta de Aprobación Tutora.....	4
Carta de Corrección Filológica.....	5
Carta de Aprobación Lector/A.....	6
Tabla de Contenido	7
Índice de Tablas	11
Índice de Figuras	13
Agradecimiento	17
Dedicatoria	18
Resumen	19
Derechos de Propiedad Intelectual	20
Capítulo I: Problema.....	21
1.1 Planteamiento del problema	21
1.2 Objetivos.....	28
1.2.1 Objetivo general	28
1.2.2 Objetivos específicos.....	29
1.3 Justificación	29
1.4 Antecedentes.....	36
1.4.1 Antecedentes internacionales.....	37
1.4.2 Antecedentes nacionales	42
1.5 Proyecciones.....	47

Capítulo II Marco Teórico	48
2.1. Estrés laboral	48
2.1.1 Causas de estrés laboral.....	49
2.1.1.1 Diferencias entre estrés positivo (eustrés) y negativo (distrés)	50
2.1.1.1.1 Eustrés	50
2.1.1.1.2 Distrés.....	52
2.1.2 Factores de estrés comunes en entornos de producción	53
2.1.2.1 Sobrecarga de trabajo	53
2.1.2.2 Ambiente físico y condiciones laborales	54
2.1.2.3 Relaciones interpersonales y conflictos.....	54
2.1.2.3.1 Demandas interpersonales	55
2.1.2.4 Plazos estrictos	56
2.1.2.5 Falta de control sobre el trabajo	56
2.1.2.6 Inseguridad laboral	56
2.1.3 Impacto del estrés en la salud y productividad de los colaboradores.....	57
2.1.3.1 Consecuencias físicas del estrés (problemas cardiovasculares, trastornos del sueño)	58
2.1.3.2 Consecuencias psicológicas del estrés.....	59
2.1.3.3 Efectos en la productividad y rendimiento laboral.....	59
2.3 Fundamentos de la Terapia Cognitivo-Conductual (TCC).....	60
2.3.1 Orígenes y desarrollo de la TCC	61
2.3.2 Técnicas cognitivo-conductuales aplicables en el entorno laboral.....	62
2.3.3 Técnicas cognitivo-conductuales para el manejo del estrés	63
2.3.3.1 Técnicas de relajación	63
2.3.3.2 Reestructuración cognitiva	64
2.3.3.3 Desensibilización sistemática	65
2.3.3.4 Técnica de exposición	66
2.4 Programa de intervención.....	67
2.4.1 Diseño y aplicación del programa de intervención	68
2.4.2 Metodología de intervención: sesiones, talleres, seguimiento	69
2.4.3 Indicadores y criterios de evaluación	70

2.4.4 Criterios para evaluar la reducción del estrés (medidas pre y postintervención)	70
2.5 Especialidades Gourmac Limitada	71
Capítulo III: Marco Metodológico	75
3.1 Enfoque de la investigación.....	75
3.2 Método de la investigación.....	77
3.3 Fuentes de investigación.....	78
3.3.1 Fuentes primarias.....	79
3.3.2 Fuentes secundarias	79
3.3.3 Fuentes terciarias	80
3.3.4 Población	80
3.3.5 Muestra	81
3.3.6 Criterios de inclusión y exclusión de la muestra	82
3.3.6.1 Criterios de inclusión de las personas colaboradoras	82
3.3.6.2 Criterios de exclusión de las personas colaboradoras	82
3.3.6.3 Criterios de inclusión de las personas de jefaturas	83
3.3.6.4 Criterios de inclusión de las personas de jefaturas	83
3.4 Variables	83
3.5 Instrumentos	88
3.5.1 Cuestionario.....	89
3.5.2 Aspectos éticos	90
3.5.2.1 Consentimiento informado	90
3.6 Proceso de recolección y análisis de datos	90
Capítulo IV: Análisis de Resultados	92
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones	147
5.1 Conclusiones.....	147
5.1.1 Objetivo específico 1: Identificar las principales fuentes de estrés laboral en los colaboradores del área de producción de la empresa Especialidades Gourmac Limitada	147
5.1.2 Objetivo específico 2: Explorar las técnicas cognitivas-conductuales más adecuadas para abordar del estrés en el entorno laboral.....	149

5.1.3 Objetivo específico 3: Elaborar un programa de intervención cognitivo-conductual para los colaboradores del área de producción que presentan estrés laboral	150
5.2 Recomendaciones	150
5.2.1 A los colaboradores de Especialidades Gourmac Limitada.....	150
5.2.2 A la jefatura de producción de Especialidades Gourmac Limitada	151
5.2.3 Al Área de Recursos Humanos de Especialidades Gourmac Limitada	152
5.2.4 A la Universidad Central	152
Referencias	153
Apéndices	167
Apéndice 1: Documento de aprobación del proyecto por parte de la empresa Especialidades Gourmac Limitada	167
Apéndice 2: Validación por el juicio experto del instrumento Cuestionario para el personal operativo de producción.....	168
Apéndice 3: Validación por el juicio experto del instrumento Cuestionario para cargos de jefatura de producción	172
Apéndice 4: Cuestionario para el personal operativo de producción	176
Apéndice 5: Cuestionario para cargos de jefatura de producción	181
Apéndice 6: Consentimiento informado para aplicar el instrumento	187
Apéndice 7: Programa de Intervención Cognitivo-Conductual para los colaboradores del área de producción que presentan estrés laboral	190

Índice de Tablas

Tabla 1	Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral. Cuestionario a los colaboradores	86
Tabla 2	Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales. Cuestionario a los colaboradores.....	87
Tabla 3	Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral. Cuestionario a los niveles de jefatura.....	88
Tabla 4	Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales. Cuestionario a los niveles de jefatura.....	89
Tabla 5	Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral. (Sobrecarga de Trabajo).....	95
Tabla 6	Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral. (Plazos Estrictos)	100
Tabla 7	Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral. (Falta de Control sobre el Trabajo)	106
Tabla 8	Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral. (Relaciones Interpersonales)	112
Tabla 9	Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral. (Inseguridad Laboral)...	118
Tabla 10	Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales. (Técnica de Relajación)	123
Tabla 11	Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales. (Técnica de Reestructuración Cognitiva)	129
Tabla 12	Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales. (Técnica Desensibilización Sistemática)	135
Tabla 13	Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales. (Técnicas de Exposición)	141

Tabla 14	Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales. (Programa de Intervención)	147
----------	---	-----

Índice de Figuras

Figura 1	Organigrama de la empresa Especialidades Gourmac Limitada.....	76
Figura 2	Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Sobrecarga de Trabajo): Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 1.....	96
Figura 3	Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Sobrecarga de Trabajo): Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 3.....	97
Figura 4	Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Sobrecarga de Trabajo): Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 1.....	98
Figura 5	Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Sobrecarga de Trabajo): Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 3.....	99
Figura 6	Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Plazos Estrictos): Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 2.....	101
Figura 7	Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Plazos Estrictos): Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 4.....	102
Figura 8	Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Plazos Estrictos): Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 2.....	103
Figura 9	Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Plazos Estrictos): Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 4.....	104
Figura 10	Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Falta de Control Sobre el Trabajo): Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 5.	107

Figura 11	Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Falta de Control Sobre el Trabajo): Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 7.....	108
Figura 12	Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Falta de Control Sobre el Trabajo): Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 5.	109
Figura 13	Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Falta de Control Sobre el Trabajo): Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 7.	110
Figura 14	Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Relaciones Interpersonales): Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 6.....	113
Figura 15	Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Relaciones Interpersonales): Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 9.....	114
Figura 16	Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Relaciones Interpersonales): Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 6.	115
Figura 17	Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Relaciones Interpersonales): Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 9.....	116
Figura 18	Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Inseguridad Laboral): Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 8.....	119
Figura 19	Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Inseguridad Laboral): Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 10.....	120

Figura 20	Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Inseguridad Laboral): Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 8.....	121
Figura 21	Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Inseguridad Laboral): Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 10.....	122
Figura 22	Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnica de Relajación): Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 11.....	124
Figura 23	Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnica de Relajación): Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 13.....	125
Figura 24	Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnica de Relajación): Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 11.....	126
Figura 25	Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnica de Relajación): Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 13.....	127
Figura 26	Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnica de Reestructuración cognitiva): Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 12.....	130
Figura 27	Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnica de Reestructuración cognitiva): Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 14.....	131
Figura 28	Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnica de Reestructuración cognitiva): Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 12.....	132
Figura 29	Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnica de Reestructuración cognitiva): Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 14.	133

Figura 30	Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnica Desensibilización Sistemática): Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 15.....	136
Figura 31	Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnica Desensibilización Sistemática): Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 17.....	137
Figura 32	Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnica Desensibilización Sistemática): Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 15.....	138
Figura 33	Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnica Desensibilización Sistemática): Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 17.....	139
Figura 34	Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnicas de Exposición): Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 16.....	142
Figura 35	Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnicas de Exposición): Cuestionario para el personal operativo de producción: Pregunta 18.....	143
Figura 36	Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnicas de Exposición): Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 16.....	144
Figura 37	Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnicas de Exposición): Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 18.....	145
Figura 38	Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales “Programa de Intervención”: Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 19.....	147

Agradecimiento

A la empresa Especialidades Gourmac Limitada, por permitir el desarrollo de la investigación y brindar un espacio, es una muestra de gratitud por el apoyo recibido durante el proceso de elaboración del Trabajo de Grado.

A la Universidad Central, por brindar la oportunidad de adquirir conocimientos y formarse como profesional en el área de la Psicología, es un reconocimiento al apoyo académico y los recursos proporcionados por la institución, fundamentales para el éxito en la realización de este proyecto investigativo.

A la profesora y tutora Nancy Román González, por su dedicación, orientación y enseñanzas en el desarrollo de la investigación, así como en el proceso de formación académica y profesional como estudiante.

Agradezco sinceramente a mis compañeros de estudio: Luis Márquez, Dahiana Campos, Mariana Castillo Montoya y Daniel Aguilar. Sus constantes acompañamiento, asesoramiento y disposición para ayudarme en todo momento fueron fundamentales. Juntos, caminamos en esta etapa crucial de la elaboración de nuestro trabajo de grado, lo que permitió culminarlo con éxito. Sus apoyos han sido invaluable y siempre los llevaré en mi corazón.

Dedicatoria

Dedico este logro a Dios, fuente inagotable de sabiduría y amor, quien ha iluminado mi camino en este viaje académico y ha sido mi fortaleza en los momentos de dificultad.

A mis amados hijos, quienes son mi mayor inspiración y motor para alcanzar mis metas. Su amor incondicional y apoyo constante han sido mi mayor impulso para llegar hasta aquí. Este logro es también de ustedes, mis tesoros, que me han enseñado el verdadero significado de la perseverancia y el amor incondicional.

Que este trabajo sea un reflejo de mi gratitud y amor eterno hacia Dios y mis amados hijos.

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo diseñar un programa de intervención cognitivo-conductual para el manejo de estrés de los colaboradores del área de producción de la empresa Especialidades Gourmac Limitada en San Rafael de Alajuela, estudio comprendido entre los meses de mayo a diciembre de 2024. Es un estudio cuantitativo, de tipo descriptivo, con diseño no experimental y de corte transversal. La población está conformada por 16 sujetos de la empresa y la muestra objeto de estudio consiste en 10 sujetos, conformada por ocho (8) colaboradores del área de producción, lo que representa el 57,14% de la población en esta categoría, y dos (2) sujetos que ocupan cargos de jefatura, lo que representa el 100% de la población en esta categoría. La principal conclusión se centra en identificar las fuentes que generan estrés en los colaboradores, lo cuales arrojó que los colaboradores en un 100% coinciden en que la sobrecarga laboral supera su capacidad productiva. Del mismo modo, el 100% señaló que la falta de control sobre las tareas eran un factor detonante del estrés y adicionalmente el 87% indicó que los plazos son excesivos para cumplir sus tareas. Las técnicas cognitivas-conductuales más efectivas para el manejo del estrés laboral, el 100% de los colaboradores y jefes señalaron que las técnicas como la relajación, la reestructuración cognitiva, la desensibilización sistemática y la exposición progresiva serían las más atinentes de aplicar. Finalmente, la principal recomendación incluye fomentar la comunicación sobre carga laboral, una revisión de los plazos establecidos para cumplir las tareas, capacitación de los jefes para mejorar el liderazgo y el manejo del grupo y, por último, se recomienda a la empresa implementar políticas organizacionales orientadas a la prevención del estrés laboral.

Palabras Claves: *Estrés laboral, Intervención cognitivo-conductual, Bienestar emocional.*

Derechos de Propiedad Intelectual

La información compilada en este estudio puede ser utilizada como referencia para otros estudios, actividades académicas o de acción social- laboral, tomando la autoría de la persona estudiante Michell Yhonnathe González Duno con el uso correcto de la cita bibliográfica.

Por tanto, se recomienda utilizar:

González, M. (2024). *Programa de Intervención Cognitivo-Conductual para el manejo de estrés de los colaboradores del Área de Producción de la empresa Especialidades Gourmac Limitada en San Rafael de Alajuela. Estudio comprendido entre los meses de mayo a diciembre de 2024.* [Tesis Licenciatura en Psicología]. Universidad Central de Costa Rica.

Capítulo I: Problema

El estrés laboral es un desafío significativo que afecta la salud y el bienestar de los empleados en todas las dimensiones: física, mental y social. A medida que las demandas laborales se intensifican, es crucial comprender y gestionar adecuadamente este fenómeno para mantener un ambiente de trabajo saludable y productivo. La implementación de un programa de intervención cognitivo-conductual en la empresa Especialidades Gourmac Limitada, durante el período de mayo a diciembre de 2024, busca abordar este desafío, con el objetivo de mejorar las estrategias de afrontamiento de los colaboradores y optimizar su bienestar emocional y físico.

Esta iniciativa se basa en la premisa de que el estrés puede ser tanto un aliado como un adversario, y busca potenciar sus efectos positivos para promover un equilibrio que beneficie tanto a los colaboradores como a la organización. La pregunta de investigación planteada busca explorar los efectos de esta intervención en el manejo del estrés de los colaboradores del área de producción durante el período mencionado.

1.1 Planteamiento del problema

En toda organización, la mayor fuerza laboral está compuesta por sus empleados, cuya salud y bienestar son esenciales tanto para su desarrollo personal como para el crecimiento y la eficacia de la entidad misma. Las organizaciones son sistemas dinámicos que se transforman y adaptan continuamente para satisfacer las demandas cambiantes de un entorno global en constante evolución. A medida que estas demandas se intensifican, también lo hace el estrés en el entorno laboral, afectando profundamente a los trabajadores en todos los aspectos de su salud: física, mental y social.

Existen diferentes definiciones de salud, sin embargo, una relevante es referida por Solano (2022). La salud, según la definición de la Organización Mundial de la Salud de

1948, es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no simplemente la ausencia de enfermedades o afecciones. Este concepto subraya la importancia de un enfoque integral que considera tanto las características individuales como las del entorno para la promoción de la salud. En Costa Rica, la salud mental se define como un proceso que implica bienestar y desempeño personal y colectivo, destacando aspectos como la autorrealización, la autoestima y la autonomía, así como la capacidad para manejar las demandas de diversos contextos vitales.

Esta perspectiva, según lo planteado por la autora, se incorporó en la Ley General de Salud número 5395 de Costa Rica, desarrollada para establecer que toda persona tiene derecho a recibir información adecuada sobre la promoción y conservación de su salud personal, lo que resalta la influencia de los factores sociales, psicológicos y biológicos en el bienestar general. La promoción de la salud implica la planificación, implementación y evaluación de programas que buscan mejorar el control de la salud a nivel individual y colectivo, considerando los recursos económicos disponibles y el contexto inmediato de los individuos (Solano, 2022).

El estrés laboral es un tema complejo que involucra la interacción entre factores externos y la respuesta personal en este sentido (Félix, García y Mercado, 2018), los modelos contemporáneos de estrés laboral enfatizan la interacción entre estímulos desencadenantes externos y la respuesta personal al estrés. Este enfoque ayuda a entender mejor cómo diferentes situaciones laborales pueden desencadenar una variedad de respuestas de estrés en los trabajadores, dependiendo de sus características personales y su entorno laboral.

El estrés laboral puede manifestarse como estrés agudo o crónico. El estrés agudo suele ser de corta duración y surge de situaciones específicas percibidas como presiones

inmediatas. Aunque es temporal, una exposición repetida puede llevar al desarrollo de estrés crónico, el cual es más perjudicial y persistente. Este tipo de estrés emerge cuando los trabajadores enfrentan desafíos continuos sin suficiente recuperación o apoyo, lo que puede resultar en efectos adversos a largo plazo tanto en la salud física como mental.

Los síntomas del estrés laboral se presentan en diversas formas. Los síntomas físicos pueden incluir fatiga, problemas digestivos y cardiovasculares, mientras que los síntomas cognitivos abarcan dificultades en la concentración y la memoria. Además, los síntomas emocionales, como la ansiedad y la depresión, afectan significativamente el estado de ánimo y la capacidad general de funcionamiento del individuo. Es vital reconocer estos signos temprano para prevenir consecuencias más serias.

Así pues, el estrés es la reacción automática del cuerpo frente a las exigencias del entorno, manifestándose a través de cambios físicos, mentales y emocionales. Esta respuesta puede ser desencadenada por diversas situaciones, y aprender a gestionarla de manera efectiva es crucial para el bienestar general (Gallardo, 2024).

Este desequilibrio se produce porque el propio organismo se ve abrumado por demandas ambientales que abrumen sus propios recursos. Las causas del estrés son diferentes, pero cabe aclarar que esta reacción no es negativa en sí misma, pues su existencia permite a las personas adaptarse a diversas situaciones ambientales difíciles.

El estrés laboral es un fenómeno omnipresente que varía en intensidad según la personalidad del trabajador y las características específicas del trabajo, en este sentido, Vallejo (2022) menciona que el estrés laboral, un fenómeno omnipresente en el entorno laboral, varía en su intensidad en función de la personalidad del trabajador y las características específicas del trabajo que desempeña. Esta variabilidad indica que, mientras algunos empleados pueden ser especialmente susceptibles al estrés, otros manejan con

relativa facilidad las mismas condiciones laborales. La vulnerabilidad al estrés no solo está influenciada por el ambiente laboral, sino también por la disposición psicológica y la resiliencia de cada individuo.

Por otra parte, Hans Selye (1964), como se citó en Ramos (2022), aporta una perspectiva interesante al señalar que, aunque el estrés laboral puede ser perjudicial, también actúa como un catalizador necesario que impulsa a los individuos a enfrentar desafíos, alcanzar sus metas y desarrollar habilidades. Esta visión dualista del estrés propone que la ausencia total de estrés puede resultar tan contraproducente como su presencia excesiva, destacando la importancia de mantener un nivel de estrés óptimo, que favorezca un rendimiento laboral efectivo y promueva el bienestar general en el trabajo.

El estrés laboral en Costa Rica ha sido objeto de atención por parte del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) y otras entidades. Según el documento “Costa Rica: Estadísticas de Salud Ocupacional 2021”, se ha observado un aumento significativo de trastornos mentales y de comportamiento relacionados con el trabajo, como ansiedad, reacción al estrés laboral y depresión. Según el referido documento, en el año 2020 se reportaron 23 casos, mientras que, en el año 2021, esta cifra aumentó a 167 personas afectadas en su salud mental debido al trabajo. De estas 167 personas, 117 fueron mujeres y 50, hombres.

Además, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, a través de la Inspección del Trabajo, ha señalado que, durante el año 2021, la mayor cantidad de consultas relacionadas con algún tipo de violencia en el trabajo estuvieron vinculadas con la discriminación por razón de género, relacionada con el despido ilegal y la restricción de derechos de la trabajadora embarazada. En total, se registraron 449 consultas. En segundo lugar, se ubicaron 137 consultas por acoso u hostigamiento laboral, seguidas por 23 consultas por

acoso u hostigamiento sexual y 10 consultas por discriminación por discapacidad, VIH u otros (Villalobos, 2022).

Estos datos reflejan la importancia de abordar el estrés laboral y sus consecuencias en la salud mental de los trabajadores en Costa Rica. Es importante destacar que estas estadísticas y acciones reflejan la preocupación y el compromiso de las autoridades y entidades pertinentes en Costa Rica por abordar el estrés laboral y promover la salud mental en el entorno laboral.

El estrés laboral es un problema que afecta a muchas empresas en Costa Rica en la actualidad, y la empresa Especialidades Gourmac Limitada no es la excepción. Durante el último año 2023-2024, el personal del área de producción de esta empresa ha experimentado quejas y síntomas de estrés laboral, lo que es preocupante y requiere abordarse eficazmente. En la población de trabajadores de la empresa (48 personas), 14 de ellos operan el área de producción. De manera alarmante, el 66,67% de estos operarios manifestaron tener síntomas de estrés laboral durante el último año. Esta estadística es significativa y apunta a un problema serio que necesita ser atendido con urgencia. El estrés laboral puede tener un impacto negativo no solo en la salud y bienestar de los trabajadores, sino también en la productividad y el ambiente laboral en general (Obando, E., Comunicación personal, 10 de julio de 2024).

Es crucial que la empresa tome medidas para abordar este problema de manera integral. Esto podría incluir la implementación de programas de intervención cognitivo-conductual para el manejo del posible estrés de los colaboradores del área de producción de la empresa Especialidades Gourmac Limitada.

Así, es esencial entender y gestionar adecuadamente el estrés en el ámbito laboral para fomentar un ambiente de trabajo saludable y productivo. Hay que reconocer que el

estrés puede ser tanto un aliado como un adversario, lo que es crucial para desarrollar estrategias de gestión del estrés que busquen minimizar los aspectos negativos y potencien sus efectos positivos, promoviendo así un equilibrio que beneficie a los empleados y a las organizaciones.

Para manejar y mitigar el estrés laboral, es esencial que las organizaciones implementen estrategias proactivas. Estas incluyen la mejora de las condiciones de trabajo, asegurando una distribución equitativa de las cargas de trabajo, proporcionando claridad en las expectativas laborales, y ofreciendo soporte y recursos suficientes para que los empleados realicen sus tareas. Además, es crucial fomentar un ambiente de trabajo de apoyo donde los empleados puedan discutir abiertamente sus preocupaciones sin temor a represalias.

La formación en habilidades de manejo del estrés, junto con programas de bienestar que promuevan prácticas saludables como la actividad física regular, técnicas de relajación y una nutrición adecuada, también son parte integral de una estrategia efectiva de prevención y manejo del estrés laboral. Los programas de intervención, como el mencionado por Solano (2022), que se centran en técnicas cognitivo-conductuales, pueden ser particularmente efectivos. Estos programas enseñan a los empleados cómo modificar pensamientos y comportamientos negativos relacionados con el trabajo, mejorando así su capacidad para manejar el estrés de manera proactiva.

Este fenómeno, más que una simple reacción emocional, constituye una compleja interacción de factores emocionales, cognitivos, conductuales y fisiológicos que responden a las demandas y desafíos del entorno laboral. Los desequilibrios provocados por expectativas desmedidas y recursos insuficientes pueden desencadenar un estado de estrés

laboral, que no solo afecta el desempeño individual, sino también el funcionamiento general de las organizaciones.

Al abordar el estrés, es fundamental considerar los ejes emocional, biológico, psicológico y conductual para comprender cómo las consecuencias del estrés se manifiestan a nivel orgánico y psíquico. Cada individuo percibe, analiza y responde a las situaciones estresantes de manera diferente, influenciado por sus capacidades personales y el contexto específico en el que se encuentra.

Ante esta necesidad, la terapia cognitivo-conductual se presenta como una metodología prometedora para gestionar el estrés en el entorno laboral. Teóricos como Beck, Ellis y Meichenbaum han desarrollado esta aproximación, que modifica pensamientos irracionales y comportamientos desadaptativos que contribuyen al estrés. Este enfoque no solo es efectivo para tratar diversas condiciones psicológicas, sino que también es beneficioso para mejorar la interacción entre los empleados y su ambiente laboral, fortaleciendo así la resiliencia organizacional.

Una técnica destacada en este contexto es la reestructuración cognitiva, que ayuda a los pacientes a identificar y modificar pensamientos desadaptativos, reemplazándolos por otros más funcionales que mitiguen la perturbación emocional. Este enfoque es especialmente útil para tratar los síntomas que surgen tras experiencias traumáticas, ayudando a los pacientes a reinterpretar y dar nuevo significado a sus recuerdos dolorosos.

La desensibilización sistemática también es una técnica clave, utilizada para reducir la evitación conductual y el miedo. Al exponer gradualmente al paciente a los estímulos temidos, en un entorno controlado, se facilita la habituación a estos estímulos sin que representen un peligro real, lo que permite una reducción de la respuesta de ansiedad.

Además, las técnicas de exposición son fundamentales para interrumpir el ciclo de evitación. Esta técnica alienta a los pacientes a enfrentarse directamente a los estímulos o situaciones que temen, lo que les permite aprender que recordar un trauma no equivale a revivirlo y que pueden manejar la ansiedad sin perder el control.

El cambio de patrones de pensamiento y el desarrollo de comportamientos más efectivos se deben, según Gillihan (2020), a la TCC porque combina el cambio de patrones de pensamiento problemáticos con el desarrollo de comportamientos más efectivos. En Especialidades Gourmac Limitada, el programa utilizará esta dualidad de enfoques para ayudar a los colaboradores a manejar el estrés mediante la mejora de sus estrategias de afrontamiento y la optimización de su bienestar emocional y físico. Al orientar a los colaboradores a romper ciclos de pensamiento negativo y a actuar de manera proactiva, se espera mejorar significativamente su calidad de vida y eficacia laboral.

Con base en lo anterior se ha planteado la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo debe ser el diseño de un programa de intervención cognitivo-conductual en el manejo del estrés de los colaboradores del área de producción de Especialidades Gourmac Limitada durante el período de mayo a diciembre de 2024?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Diseñar un programa de intervención cognitivo-conductual para el manejo de estrés de los colaboradores del área de producción de la empresa Especialidades Gourmac Limitada en San Rafael de Alajuela, estudio comprendido entre los meses de mayo a diciembre de 2024.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar las principales fuentes de estrés laboral en los colaboradores del área de producción de la empresa Especialidades Gourmac Limitada.
- Explorar las técnicas cognitivo-conductuales más adecuadas para abordar del estrés en el entorno laboral.
- Elaborar un programa de intervención cognitivo-conductual para los colaboradores del área de producción que presentan estrés laboral.

1.3 Justificación

La justificación de la investigación establece el motivo del estudio, indicando el fundamento. Se deben proporcionar razones justificables para demostrar que la investigación es necesaria e importante (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p.39).

En el panorama actual de las organizaciones modernas, el estrés laboral se ha convertido en un foco de atención crítico, no solo por su prevalencia sino también por su profundo impacto tanto en el bienestar de los colaboradores como en la eficiencia organizacional. El estrés era visto como un componente inevitable del entorno laboral, ignorado o minimizado en su importancia.

El estrés es una constante en la vida laboral de los trabajadores, manifestándose en diversas formas y con diversos impactos tanto en el individuo como en la dinámica organizacional. Cuando el estrés alcanza niveles críticos, se conoce como distrés o estrés negativo, capaz de desencadenar efectos adversos, molestias físicas y mentales, y colectivos, deteriorando el clima laboral y las relaciones interpersonales. Ramírez (2019), citando a Moreno y Báez, argumenta que este tipo de estrés se considera un riesgo

psicosocial que surge como resultado de condiciones acumulativas en el entorno de trabajo, afectando significativamente la salud del trabajador.

Las repercusiones del estrés en un contexto organizacional son amplias y variadas, incluyendo desde el aumento del absentismo, ya sea por condiciones médicas legítimas o por una falta de voluntad para trabajar, hasta problemas de adicción al trabajo y conflictos interpersonales. Estos problemas no solo afectan la salud mental y física de los empleados, sino que también impactan negativamente en su desempeño laboral, elevando las tasas de quejas y disminuyendo la productividad y los resultados generales de la empresa.

Tal y como lo indica Mena (2023), a nivel mundial, el 44% de los empleados encuestados en 2022 reportaron haber experimentado un alto nivel de estrés en el trabajo el día anterior. Estos resultados son consistentes con los de la encuesta del año anterior, manteniendo el estrés de los trabajadores en un nivel récord y prolongando una “tendencia de estrés elevado que comenzó casi una década atrás”.

No obstante, es crucial reconocer que no toda manifestación de estrés es perjudicial. Existe también el eustrés o estrés positivo, el cual actúa como un motor de motivación para los empleados al enfrentar retos que perciben como oportunidades de crecimiento personal y profesional. Este tipo de estrés puede incentivar la creatividad, la innovación y la iniciativa, además de facilitar un mejor manejo emocional, convirtiéndose en un estimulante esencial para el desarrollo individual dentro del marco organizacional.

Desde esta perspectiva, Vallejo (2022) indica que el estrés laboral es un problema persistente en el entorno moderno de trabajo, con consecuencias significativas tanto para los individuos como para las organizaciones. A nivel individual, este estrés se manifiesta con síntomas que afectan la salud física de los empleados, como insomnio, problemas cardiovasculares, hipertensión y trastornos digestivos y respiratorios. Estos síntomas físicos

no solo disminuyen la calidad de vida del trabajador, sino que también pueden llevar a condiciones médicas crónicas que requieren tratamiento a largo plazo.

Además de las consecuencias físicas, el estrés laboral influye considerablemente en el comportamiento de los empleados. Alteraciones como dificultades para comunicarse de manera efectiva, explosiones emocionales y comportamientos impulsivos son comunes. Estos cambios pueden resultar en un aumento en el consumo de sustancias como el alcohol y otras drogas, exacerbando el estrés y creando un ciclo vicioso de deterioro de la salud y bienestar.

Cognitivamente, el estrés laboral afecta la capacidad de concentración y memoria de los empleados, limitando su habilidad para realizar tareas con eficacia. Este decremento en la función cognitiva puede causar errores en el trabajo y una disminución general en la productividad, lo que a su vez afecta la percepción del empleado sobre su competencia y valor en el lugar de trabajo.

Socialmente, el impacto del estrés laboral se extiende más allá del entorno de trabajo y se filtra en la vida personal de los empleados. La sobrecarga de trabajo a menudo lleva a una negligencia de las relaciones personales y familiares, resultando en tensiones y conflictos que pueden deteriorar estos vínculos importantes. En el lugar de trabajo, un empleado estresado puede tener dificultades para interactuar eficazmente con colegas y superiores, lo que puede afectar la moral y el clima general de la oficina.

Desde la perspectiva de la empresa, los efectos del estrés laboral son igualmente perjudiciales. Las organizaciones enfrentan costos directos e indirectos significativos, desde tratamientos médicos y compensación por accidentes laborales hasta una disminución en la productividad y la calidad del trabajo. Además, los ambientes de trabajo estresantes suelen experimentar altos índices de rotación de personal, quejas frecuentes de los clientes y una

disminución en la satisfacción general del empleado, lo que puede afectar negativamente la cultura y la eficacia organizacional (Vallejo, 2022).

Tal y como lo indica Londoño (2019), el estrés es uno de los mayores desafíos para casi un 35% de los trabajadores en todo el mundo. Las investigaciones muestran que entre el 50% y el 60% de las ausencias laborales están vinculadas a este problema. Esto conlleva un costo significativo, tanto en términos de sufrimiento humano como de pérdidas económicas.

Por lo tanto, la responsabilidad de las organizaciones no se limita solo a mitigar el impacto del estrés, sino también a cultivar un ambiente que propicie el eustrés, asegurando así el bienestar integral de sus colaboradores y, por ende, mejorando la eficiencia y la satisfacción laboral. Esta dualidad en la gestión del estrés no solo mejora la calidad de vida de los empleados, sino que también fortalece la estructura y el rendimiento de la organización en su conjunto.

La prevención y el manejo del estrés laboral son cruciales para mantener un ambiente de trabajo saludable y productivo. Las estrategias efectivas deben tanto abordar las causas subyacentes del estrés en el ambiente laboral como ofrecer recursos a los empleados para manejar sus respuestas al estrés. Esto podría incluir capacitaciones en gestión del estrés, mejoras en las condiciones de trabajo y políticas organizacionales que fomenten un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.

Este tipo de estrés surge cuando hay un desequilibrio percibido entre las demandas del trabajo y los recursos o capacidades que los empleados tienen para manejar esas demandas. Factores como cargas de trabajo excesivas, plazos estrictos, falta de control sobre el trabajo, relaciones conflictivas en el lugar de trabajo y la inseguridad laboral contribuyen a la experiencia del estrés laboral.

Esta investigación se justifica por la urgente necesidad de abordar de manera proactiva los efectos del estrés en los colaboradores de Especialidades Gourmac Limitada, específicamente en el área de producción, donde la intensidad y las demandas del trabajo diario presentan desafíos únicos y significativos. El enfoque cognitivo-conductual, respaldado por la investigación para ofrecer estrategias efectivas en la modificación de la percepción del estrés y el desarrollo de habilidades de manejo, proporciona una base teórica sólida para el desarrollo de intervenciones prácticas que pueden ser medibles y sustentables dentro del ambiente corporativo.

El enfoque cognitivo-conductual es una metodología consolidada dentro de la psicología, que se origina de la integración de la Terapia Cognitiva y la Conductual. Este enfoque es eminentemente práctico y está orientado a modificar comportamientos y procesos mentales disfuncionales.

Se ha establecido como una de las herramientas más eficaces y ampliamente utilizadas en la psicología moderna. Validada empíricamente, esta terapia ofrece resultados observables y mensurables, lo que la hace efectiva para abordar desafíos psicológicos.

La Terapia Cognitivo-Conductual (TCC) se ha establecido como un enfoque terapéutico basado en que las emociones y comportamientos son el resultado de procesos cognitivos. Esta perspectiva sugiere que intervenciones específicas dentro de este marco pueden inducir cambios significativos en cómo las personas piensan, sienten y actúan, especialmente en entornos estresantes como el laboral. En el contexto de Especialidades Gourmac Limitada, una empresa ubicada en San Rafael de Alajuela, se implementará un Programa de Intervención Cognitivo-Conductual dirigido a manejar el estrés de los colaboradores de su área de producción, con la intervención programada para llevarse a cabo de mayo a diciembre de 2024.

Un aspecto distintivo de la TCC es su enfoque integrador, que no solo atiende a las conductas observables, sino también a las creencias internas y pensamientos del individuo. Según Vallejo (2022), el propósito de la TCC es inducir cambios en el comportamiento, cognición y emociones del paciente, eliminando patrones desadaptativos y, a través de técnicas específicas, entrenar al individuo en nuevas formas de enfrentar situaciones, promoviendo adaptaciones más saludables y funcionales.

Originada en los principios de la psicología conductista y la teoría del aprendizaje de los años 1950, la TCC ha evolucionado significativamente a lo largo de las décadas. Inicialmente centrada en el modelo estímulo-respuesta para modificar comportamientos desadaptativos, la terapia se amplió en los años 70 para incluir los procesos cognitivos del paciente, respondiendo a la necesidad de abordar la complejidad de las experiencias humanas más allá de las conductas observables. Esta evolución marcó el comienzo de la segunda generación de la TCC, que integró la teoría del aprendizaje social de Bandura y avanzó hacia técnicas como la reestructuración cognitiva y la solución de problemas, según detallan Díaz, Ruiz y Villalobos (2020).

Entrando en la década de 1990, la TCC experimentó otra transformación con la introducción de su tercera generación, que incorpora un enfoque constructivista y contextual. Esta fase ha dado lugar a terapias innovadoras como la psicoterapia funcional analítica, la terapia de aceptación y compromiso y la terapia dialéctica conductual, que se basan en un enfoque más holístico y pragmático. Estas modalidades no solo consideran los comportamientos y cogniciones, sino también el contexto y la cultura del individuo, permitiendo un enfoque terapéutico más personalizado y profundamente integrativo.

Hoy en día, la TCC se reconoce por su carácter educativo y autoevaluativo, siendo un método que no solo trata las patologías, sino que también empodera a los pacientes a

entender y gestionar sus propias respuestas a diversas circunstancias de la vida. Con módulos estructurados y una clara conceptualización inicial del tratamiento por parte del terapeuta, la TCC facilita un proceso de aprendizaje activo donde los pacientes trabajan juntamente con sus terapeutas para alcanzar una comprensión más profunda y soluciones efectivas a sus problemas, tal como indican Díaz, Ruiz y Villalobos (2020).

En cuanto a la efectividad de la TCC, es relevante mencionar que de acuerdo con Moreira-Navia (2021), las técnicas cognitivo-conductuales han mostrado ser altamente efectivas en el tratamiento de trastornos relacionados con el estrés, según investigaciones contemporáneas. Entre las técnicas más empleadas se encuentran las de relajación y respiración, que no solo ayudan a reducir los niveles de ansiedad, sino que también preparan al paciente para terapias más profundas.

En suma, la TCC no solo continúa evolucionando y adaptándose a las nuevas demandas del campo de la salud mental, sino que también sigue expandiendo su influencia y aplicabilidad, ofreciendo un enfoque terapéutico robusto, versátil y profundamente humano que responde a las complejidades del comportamiento y la mente humana.

La elección de esta metodología se apoya en la visión de que el estrés laboral es un problema importante en las empresas actuales, afectando de forma negativa tanto el bienestar de los trabajadores como la eficacia de la organización, por cuanto no debe verse el estrés como meramente un ‘síntoma’ que debe ser eliminado, sino más bien un ‘sistema de señales’ que, si se entiende y maneja adecuadamente, puede llevar a mejoras significativas en la calidad de vida de los trabajadores y, por ende, en la productividad de la organización. Las técnicas cualitativas de recolección de datos, incluyendo entrevistas en profundidad y análisis de grupos focales, se emplearán para captar la rica textura de las

experiencias individuales del estrés, permitiendo así intervenciones más personalizadas y efectivas.

Además, este estudio pretende contribuir a la literatura existente proporcionando *insight* prácticos y aplicables sobre cómo las estrategias cognitivo-conductuales pueden ser implementadas en entornos laborales específicos para mitigar el estrés. Esto es relevante cuando la salud mental en el lugar de trabajo se ha movido a la agenda corporativa global, impulsando la necesidad de enfoques más innovadores y humanizados para manejar el estrés.

Para solucionar de manera proactiva este problema en Especialidades Gourmac Limitada, se sugiere utilizar un enfoque cognitivo-conductual para crear intervenciones prácticas y sostenibles. El impacto potencial de tal programa no se limita solo a la reducción de los niveles de estrés, sino también a la mejora en la productividad y la satisfacción laboral, fomentando un ambiente de trabajo más saludable y resiliente. La TCC, al enfocarse en cambiar tanto las percepciones como las reacciones de los empleados frente a los desafíos, podría también contribuir significativamente a la cultura organizacional, promoviendo una mayor comprensión y gestión del estrés dentro de la empresa.

La selección de la terapia cognitivo-conductual se basa en su comprobada eficacia en cambiar conductas y procesos mentales disfuncionales. Se prevé que este enfoque no solo disminuya la tensión, sino que también aumente la eficiencia y la felicidad en el trabajo, ayudando a crear una cultura organizativa más fuerte y duradera.

1.4 Antecedentes

En este apartado se hace referencia de algunas investigaciones que proporcionan una visión de los estudios previos y tesis relacionadas con el problema planteado, tanto a

nivel nacional como internacional. Este análisis incluye la revisión de investigaciones realizadas anteriormente que guardan alguna vinculación con el problema en estudio.

1.4.1 Antecedentes internacionales

A propósito, Risco (2024) realizó un estudio titulado “Programa Cognitivo Conductual para Disminuir los Niveles de Estrés en Trabajadores de una Municipalidad Distrital”. Tesis Maestría en Psicología Clínica, Universidad Señor de Sipán en Perú. Este estudio de tipo aplicado y de nivel explicativo adoptó un diseño preexperimental y un enfoque mixto de corte transversal, con el objetivo de evaluar la eficacia de un programa cognitivo conductual en la reducción del estrés laboral. La investigación incluyó a 50 trabajadores de ambos géneros y contó con la colaboración de 5 supervisores para triangular la información. Se emplearon dos instrumentos validados por expertos para medir los niveles de estrés antes y después de la implementación del programa.

Los resultados del pretest mostraron niveles elevados de estrés, los cuales disminuyeron significativamente en el posttest tras la aplicación del programa. Por tanto, se concluye que el programa cognitivo conductual es efectivo para reducir el estrés laboral, recomendándose su aplicación en entornos similares. Este hallazgo enfatiza la importancia de que las organizaciones implementen estrategias efectivas para manejar el estrés laboral y mejorar la salud mental de sus colaboradores.

Así mismo, Ramos (2022) realizó un estudio titulado “Programa Cognitivo Conductual para Disminuir el Estrés Laboral en Docentes de Primaria de una Institución Educativa”. Tesis de grado académico de Maestría en Intervención Psicológica de la Universidad César Vallejo en la ciudad de Trujillo, Perú. Este estudio de diseño descriptivo-propositivo abordó una población censal de 31 docentes de primaria, utilizando el cuestionario de Estrés Laboral Docente ED6, que evalúa diversas dimensiones como

ansiedad, depresión y mal afrontamiento, entre otros. Los resultados revelaron que un alto porcentaje (91%) de los docentes experimentaban niveles elevados de estrés laboral.

Basado en estos hallazgos, Ramos Hernández propuso la elaboración de un programa de intervención cognitivo conductual, consistente en 15 sesiones de una hora, utilizando metodologías andragógicas y basándose en los modelos teóricos de Aaron Beck y Albert Ellis. Este estudio subraya la urgencia de que las instituciones educativas reconozcan y manejen eficazmente el estrés docente para mejorar el bienestar y la eficacia de los educadores.

Al mismo tiempo, Rodríguez (2022) llevó a cabo un estudio titulado “Programa Cognitivo Conductual para Disminuir el Estrés Laboral en Docentes de una Institución Educativa, Trujillo 2021: Estudio Descriptivo - Propositivo”. Tesis de grado académico de Maestra en Intervención Psicológica de la Universidad César Vallejo en la ciudad de Trujillo, Perú. El estudio, de diseño descriptivo-propositivo y no experimental, involucró a 61 docentes de secundaria de la IE. José Faustino Sánchez Carrión. Se utilizó la Escala Estrés Docente ED-6, que mide seis dimensiones incluyendo ansiedad, depresión y mal afrontamiento. Los resultados indicaron que un 14,8% de los docentes presentaba un nivel alto de estrés laboral. Basado en estos hallazgos, Rodríguez Martínez propuso un programa cognitivo conductual de 15 sesiones de 60 minutos cada una, fundamentado en un modelo de intervención de prevención secundaria con un enfoque cognitivo conductual. Este estudio subraya la importancia de que las instituciones educativas implementen estrategias efectivas para manejar el estrés laboral y mejorar el bienestar de los docentes.

En esta línea, Chicaiza (2023) realizó un estudio titulado “El Estrés Laboral y su Incidencia en el Desempeño Laboral en Docentes del Colegio Técnico San José de la Ciudad de Quito en el periodo 2022-2023” Tesis de grado título de licenciado en Psicología

de la Universidad Politécnica Salesiana, en la ciudad de Quito, Ecuador. El estudio, de corte transversal y metodología mixta, utilizó el cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el Cuestionario de Desempeño Laboral de Liliana Eugenio. Los resultados indicaron que el estrés laboral no afecta significativamente el desempeño de los docentes. Se identificaron factores protectores como un clima laboral positivo, apoyo social, cohesión y adecuada infraestructura, que ayudan a mitigar los efectos del estrés. Este hallazgo resalta la necesidad de fortalecer estos aspectos en las instituciones educativas para mejorar el bienestar y la eficacia de los docentes frente a los retos del entorno educativo moderno.

Por otro lado, Cabezas (2023) realizó un estudio titulado “El estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de salud. Caso de estudio en un hospital de segundo nivel”. Tesis de posgrado para la obtención del grado de Magíster en Gerencia Hospitalaria en la Universidad Nacional de Chimborazo, de la ciudad de Riobamba, Ecuador. Referida investigación cuantitativa y no experimental para analizar la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de salud en un hospital de segundo nivel. Se utilizó un cuestionario para evaluar el estrés laboral y el desempeño de 25 profesionales de salud. Los resultados sugirieron una relación negativa entre el estrés laboral y el desempeño, aunque se destacó la necesidad de más confirmación para establecer esta correlación con alta confianza. A partir de estos hallazgos, se desarrollaron estrategias para prevenir y reducir el estrés laboral y un plan de mejora continua para aumentar el rendimiento del personal de salud. Este estudio resalta la importancia de abordar el estrés laboral en el ámbito sanitario para mejorar la salud de los trabajadores y la calidad del servicio hospitalario.

De igual manera, Yáñez (2022) realizó un estudio de caso titulado “Intervención bajo el enfoque cognitivo conductual en adulto con sintomatología ansiosa generalizada”. Tesis de grado para optar al título de Licenciado en Psicología de la Universidad Peruana

Cayetano en la ciudad de Lima, Perú. El objetivo principal fue reducir los síntomas de ansiedad generalizada para mejorar la calidad de vida del consultante, un adulto de 26 años. Se implementó un programa de intervención cognitivo conductual de 24 sesiones, abordando aspectos emocionales, cognitivos, conductuales y de gestión del tiempo. Los resultados postintervención mostraron una notable disminución en la sintomatología ansiosa del individuo, pasando de un nivel moderado a uno normal. También se observaron mejoras en la regulación emocional, la flexibilidad de pensamiento, la resolución de problemas y la planificación de actividades saludables. Este estudio destaca la efectividad del enfoque Cognitivo Conductual en el tratamiento de la ansiedad generalizada y subraya la importancia de intervenciones personalizadas para mejorar significativamente la calidad de vida de los individuos afectados.

Además, Vallejo (2022) realizó un estudio titulado “El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral: Un estudio de caso en una empresa privada de investigación de mercados”. Tesis de Maestría en Gestión del Talento Humano de la Universidad Andina Simón Bolívar, en la ciudad de Quito, Ecuador. El estudio, de enfoque cuantitativo, utilizó el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/30 de Meliá y Peiró, aplicados a 64 colaboradores de la empresa. Los resultados mostraron que el estrés laboral en la organización es bajo, pero factores como la estructura organizacional y la falta de cohesión grupal generan estrés. A pesar de esto, los niveles de satisfacción laboral fueron altos, con la satisfacción intrínseca, las condiciones físicas del lugar de trabajo y las compensaciones como principales contribuyentes. El análisis estadístico reveló que no existe una relación significativa entre el estrés y la satisfacción laborales, sugiriendo que operan de manera independiente. A partir de estos hallazgos, se propuso una ruta de intervención para reducir el estrés laboral y mejorar la satisfacción

laboral, enfocándose en las estructuras y dinámicas organizacionales que pueden influir en ambos aspectos.

En un estudio realizado por Canto (2021), titulado “Terapia Cognitivo Conductual y Estrés”, tesis de grado de la Licenciatura en Psicología de la Universidad Rafael Landívar, en la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala, se llevó a cabo una revisión de literatura científica enfocada en los beneficios de la terapia cognitivo conductual en el manejo del estrés en colaboradores de diversas entidades laborales. Esta investigación incluyó a adultos de ambos sexos, con edades comprendidas entre los 18 y 60 años, pertenecientes a distintos estratos socioeconómicos y residentes en países como México, Bolivia, Nicaragua, Portugal, Perú y Guatemala.

Las conclusiones del estudio resaltan que la terapia cognitivo conductual ofrece considerables beneficios en la gestión del estrés en el ámbito laboral. Se observó que esta terapia es efectiva para modificar esquemas mentales y comportamientos frente a situaciones estresantes en el trabajo. Además, se identificaron tres fases de estrés experimentadas por los colaboradores: alarma, resistencia y agotamiento, las cuales comprometen la funcionalidad del organismo y conducen a un deterioro gradual de la salud física y mental.

Por último, los investigadores Nakao, Shiotsuki, y Sugaya (2021) llevaron a cabo una investigación titulada “Terapia cognitivo-conductual para el manejo de la salud mental y los trastornos relacionados con el estrés: avances recientes en técnicas y tecnologías”, publicada en revista científica *Bio Psycho Social medicine* en Japón. El objeto del estudio se enfocó en demostrar la efectividad de la terapia cognitivo-conductual (TCC) en condiciones estresantes tanto en la población clínica como general, así como avances recientes en técnicas relacionadas con la TCC. Se identificaron 345 artículos relacionados

con la medicina biopsicosocial, incluyendo revisiones sistemáticas y ensayos clínicos. Los resultados de varios ensayos controlados aleatorios indicaron que la TCC fue eficaz para una variedad de problemas mentales, físicos y de conducta a corto plazo, aunque se necesitan más observaciones de seguimiento para evaluar los efectos a largo plazo. La TCC promueve un pensamiento más equilibrado para mejorar la capacidad de afrontar el estrés.

1.4.2 Antecedentes nacionales

En primer lugar, Chacón (2023) realizó una investigación titulada “Análisis de indicadores conductuales y cognitivos, asociados al estrés laboral del personal docente del Centro Educativo de Primaria San Andrés de León Cortés de San José, durante el periodo de mayo a diciembre 2023”. Tesis de grado de la Licenciatura en Psicología de la Universidad Central en San José, Costa Rica. El objetivo general se basa en analizar los indicadores conductuales y cognitivos asociados al estrés laboral referido por los docentes de primaria de la escuela San Andrés de León Cortés de San José, la línea teórica se desarrolla desde la perspectiva conductual. En relación con el enfoque empleado, en este caso se basó en el cuantitativo, paradigma positivista. Se utilizó como método de investigación el diseño no experimental, y como instrumento, un cuestionario de 17 preguntas, permitiendo luego realizar la triangulación de las respuestas dadas por la muestra.

En las conclusiones, se destaca que las causas que generan mayor estrés, en cuanto a los factores cognitivos, las constituyen: la rumiación constante de pensamientos de índole laboral, fuera de horario de trabajo, y los problemas relacionados con la memoria, al no recordar datos frecuentes; en los factores conductuales se presenta la dificultad para reconciliar el sueño y la disminución en la productividad; en cuanto a las condiciones

laborales la mayor procedencia es la sobrecarga, por ende, se recomienda para entrenar en el manejo del estrés laboral, priorizar su trabajo.

En relación con la problemática expuesta, Abarca (2022) realizó una investigación titulada “Problemas de salud mental relacionados con el manejo del estrés, percibidos por estudiantes universitarios en Costa Rica”. Tesis de grado de la Maestría en Gerencia de Proyectos de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, en la ciudad de San José, Costa Rica. El estudio se enfocó en la transición a la educación presencial después de años de educación virtual y los efectos de la pandemia en la salud mental de los estudiantes. Los hallazgos destacan la importancia de manejar la frustración como un factor que provoca síntomas de estrés, ansiedad y depresión en estos estudiantes. Además, subraya la importancia de reconocer la salud mental como un factor clave en la creación de estrategias de apoyo para mantener a los estudiantes en la universidad. Estos hallazgos son relevantes para la investigación de un programa cognitivo conductual para el manejo del estrés en estudiantes universitarios de primer año, especialmente en el contexto postpandemia, ya que pueden ser cruciales para crear estrategias de intervención efectivas.

Otro de los estudios considerados es el realizado por Solano (2022), quien llevó a cabo un estudio titulado “Estrés laboral en profesionales del área de Educación del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Occidente: Evaluación y Guía Recomendativa”. Tesis de Grado de Licenciatura en Psicología en Universidad de Costa Rica, en la ciudad de San José, Costa Rica. Este estudio, de enfoque cuantitativo correlacional descriptivo, se centró en desarrollar una estrategia de autocuidado y afrontamiento para el estrés laboral docente. Participaron 139 profesionales de educación, evaluados mediante la Escala ED-6 de Gutiérrez et al. (2005).

Los hallazgos destacaron un nivel predominante de alto estrés laboral (36%) entre los encuestados. Basándose en estos resultados, Solano Salas elaboró una guía recomendativa enfocada en la promoción de la salud mental y la prevención terciaria, incluyendo actividades individuales y grupales como meditaciones, ejercicios de respiración, y técnicas de *Mindfulness*. Este estudio subraya la importancia de abordar el estrés laboral docente mediante intervenciones integradas que consideren tanto el bienestar mental como el físico de los educadores.

Por otro lado, Noguera (2021) desarrolla un artículo titulado “Fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento con relación al estrés laboral: una experiencia de sistematización”. Artículo científico de la revista electrónica SciELO Analytics, en la ciudad de San José, Costa Rica. Su objetivo principal es analizar las transformaciones en el sistema cliente a partir de las experiencias sistematizadas del facilitador y los participantes en una intervención de enfermería en salud mental, orientada al fortalecimiento de estrategias de afrontamiento del estrés en la empresa Hellman, Costa Rica. La sistematización se basó en el modelo de Sistemas de Betty Neuman y se implementó una intervención de enfermería en salud mental. Participaron 14 personas con roles de liderazgo, y a través de esta experiencia, lograron desarrollar una mayor conciencia para identificar elementos estresantes y estrategias de afrontamiento. Este estudio resalta la importancia de la identificación y entrenamiento en estrategias de afrontamiento del estrés, lo cual es relevante para la implementación de un Programa de Intervención Cognitivo-Conductual.

De igual manera, Carvajal (2021) presenta “Estrategias de intervención de los factores psicosociales organizacionales relacionados con el estrés laboral, en el Departamento de Impresión, Acabado, Corrugado y Administración de la Empresa Smurfit

Kappa Empaques de Costa Rica”. Tesis de Grado para optar al título de Maestría en Salud Ocupacional con énfasis en Higiene Ambiental de la Universidad Nacional de Costa Rica, en la ciudad de Cartago, Costa Rica. La investigación evaluó los riesgos psicosociales y el estrés laboral en cuatro departamentos de la empresa, utilizando métodos cualitativos y cuantitativos en dos fases. Los resultados resaltaron los factores de riesgo laboral y no laboral, así como la alta prevalencia de estrés. El estudio sugiere que el estrés elevado, incluso entre aquellos con factores de riesgo bajos, podría atribuirse al impacto de la pandemia COVID-19. La metodología participativa combinada con métodos cuantitativos y cualitativos resultó en un plan de acción a medida, con el compromiso tanto de los trabajadores como de la dirección de la empresa. Estos hallazgos y el enfoque del plan de acción podrían ser adaptados para el desarrollo de un Programa de Intervención Cognitivo-Conductual.

Del mismo modo, en la investigación de Espinoza & Rojas (2020) se realizó un artículo científico titulado “Satisfacción laboral y estrés en teletrabajadores y trabajadores presenciales de una universidad estatal de Costa Rica”, publicado en la revista científica UNED Research Journal de la Universidad Estatal a Distancia, en la ciudad de San José Costa Rica. En referida investigación se evaluaron los niveles de satisfacción laboral y estrés en teletrabajadores y trabajadores presenciales de una universidad estatal de Costa Rica. Se utilizó un método cuantitativo a través de una encuesta a 240 teletrabajadores y 224 trabajadores presenciales. Los resultados mostraron que los teletrabajadores reportaron niveles más altos de satisfacción laboral y niveles más bajos de estrés en comparación con los trabajadores presenciales.

Como conclusión, se estableció que el teletrabajo es una opción adecuada en términos de niveles de satisfacción y estrés, al menos en la institución estudiada. Este

estudio destaca la relación entre modalidades de trabajo, satisfacción laboral y niveles de estrés, lo que puede tener relevancia para comprender cómo diferentes entornos laborales influyen en el estrés de los empleados. Aunque el contexto de teletrabajo difiere del trabajo en el área de producción, los principios subyacentes de reducir el estrés y aumentar la satisfacción son aplicables y pueden informar estrategias dentro del programa de intervención.

Para concluir, la sustentante Madriz (2020) llevó a cabo una investigación cualitativa titulada “Las pausas activas como herramienta para enfrentar enfermedades laborales como el estrés y los trastornos musculoesqueléticos en los colaboradores de CRx Life Sciences S.A, ubicada en Zona Franca El Coyoil, durante los meses de mayo a agosto de 2020”. Este proyecto formó parte de su Proyecto de Graduación de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos en la Universidad Latina de Costa Rica, en la ciudad de Heredia, Costa Rica. El objetivo de la investigación fue el programa de pausas activas, que ha demostrado ser una herramienta efectiva para combatir y reducir la presencia de enfermedades laborales como el estrés y los trastornos musculoesqueléticos (TME) en los colaboradores.

Los resultados revelaron una disminución en la presencia de síntomas asociados al estrés laboral y los trastornos musculoesqueléticos después de la implementación del programa de pausas activas. Además, se observaron beneficios como la reducción de la dificultad para conciliar el sueño, la disminución de dolores de cabeza, la ansiedad, el aumento de los niveles de energía y la disminución de dolores musculoesqueléticos. Estos hallazgos proporcionan una base sólida para la inclusión de elementos similares en la propuesta de programa de intervención.

1.5 Proyecciones

Este trabajo de investigación pretende proporcionar al lector un mejor entendimiento de cómo un programa de intervención cognitivo-conductual puede mejorar el manejo del estrés laboral del personal de producción de la empresa Especialidades Gourmac Limitada.

Se pretende que esta investigación sirva como referencia para otros estudiantes interesados en el estudio del estrés laboral. Se busca proporcionar información detallada y relevante que se utilice como base teórica para futuras investigaciones en la psicología o áreas relacionadas con el estrés laboral.

Se busca concientizar a la gerencia de empresa sobre la importancia de prestar atención al estrés laboral que experimentan los colaboradores, así como destacar la relevancia de implementar un programa para mejorar el bienestar y la productividad del personal.

Capítulo II Marco Teórico

Se presenta el marco teórico, el cual cumple la función esencial de brindar un sustento teórico al trabajo de investigación, estableciendo las bases conceptuales y teóricas necesarias para comprender el fenómeno del estrés laboral y las estrategias de intervención propuestas. En este sentido, Barrantes (2002) define que el marco teórico es: “darle sustento teórico, o sea, explicar las relaciones entre las variables que componen el problema” (p.125).

2.1. Estrés laboral

Monitorear el estrés laboral en las empresas es crucial porque ayuda a identificar y mitigar los factores que afectan negativamente la salud física y mental de los empleados, mejorando su bienestar general. Esto, a su vez, incrementa la productividad y el rendimiento, reduce los costos asociados con el ausentismo y la rotación de personal, y asegura el cumplimiento de las normativas laborales. Además, al gestionar adecuadamente el estrés, las empresas pueden crear un entorno de trabajo positivo que fomente la innovación y la creatividad, mejorando su reputación y capacidad para atraer y retener talento.

Se entiende por estrés laboral, el conjunto de fenómenos o agentes estresantes derivados directamente del trabajo. En un estado patológico crónico ocasionado por las condiciones habituales de trabajo en las que se encuentra una persona. Afecta a su cuerpo y a su mente (Suárez et al., 2020, p. 107).

Suárez et al. (2020) definen el estrés laboral como un conjunto de fenómenos o agentes estresantes que provienen directamente del entorno de trabajo, convirtiéndose en un estado patológico crónico debido a las condiciones laborales habituales. Este tipo de estrés afecta tanto el cuerpo como la mente del individuo, manifestándose en problemas de salud

física, como trastornos del sueño y enfermedades cardiovasculares, y en problemas psicológicos, como ansiedad y depresión. La descripción subraya la gravedad y persistencia del estrés laboral, destacando la necesidad de estrategias efectivas para su manejo y prevención que aborden tanto los factores causales en el entorno de trabajo como sus diversas repercusiones en la salud de los trabajadores.

Para Patlán (2019), “El estrés laboral es un síndrome o un conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente” (p. 160).

Patlán define el estrés laboral como un conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo ante diversos agentes nocivos, ya sean de naturaleza física o química, presentes en el ambiente laboral. Esta visión resalta la naturaleza multidimensional del estrés, sugiriendo que no es un síndrome único y específico, sino una serie de respuestas que el cuerpo genera en reacción a factores estresantes variados.

2.1.1 Causas de estrés laboral

Son muchas las causas que pueden generar estrés en el ambiente laboral, tales como excesiva demanda de trabajo, presión por los tiempos entre cada proceso, lograr las metas propuestas. El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador empieza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral (Suárez et al., 2020, p. 107).

Suárez et al. (2020) identifican las causas del estrés laboral, como la excesiva demanda de trabajo, la presión por los tiempos entre procesos y la necesidad de lograr metas, explicando que el estrés surge cuando estas demandas intensas o problemas organizacionales provocan vivencias negativas en los trabajadores. Estas experiencias pueden incluir agotamiento emocional, insatisfacción y deterioro de la salud mental y

física, destacando que tanto los factores directos del trabajo como los estructurales dentro de la organización contribuyen al estrés laboral. En la investigación de Buitrago et al. (2021), en cuanto a las causas, se explica lo siguiente:

Las bases generadoras de estrés laboral más relacionadas son sobrecarga laboral, falta de apoyo organizacional, desorganización (en aspectos como carencia de recursos, comunicación inadecuada, relaciones sociales, dinámicas de trabajo, estilos de gestión, así como falta claridad del rol), clima organizacional, horarios de trabajo extensos, poco personal y condiciones físicas (ruido, temperatura, entorno, entre otros) donde se realizan las actividades laborales. Tales factores están presentes en el sector terciario, principalmente, donde ejerce el personal de salud, ejecutivos, docentes, trabajadores administrativos, entre otros. (pp. 136-137)

Buitrago et al. (2021) identifican diversas bases generadoras de estrés laboral, enfatizando que estos factores son particularmente prevalentes en el sector terciario. Entre los elementos mencionados están la sobrecarga laboral, la falta de apoyo organizacional, la desorganización de recursos, comunicación, relaciones sociales, dinámicas de trabajo, estilos de gestión y falta de claridad. Además, factores como el clima organizacional, horarios de trabajo extensos, escasez de personal y condiciones físicas inadecuadas (ruido, temperatura, entorno) también contribuyen al estrés laboral.

2.1.1.1 Diferencias entre estrés positivo (eustrés) y negativo (distrés)

2.1.1.1.1 Eustrés

El eustrés es un tipo de estrés positivo que motiva y energiza a las personas, ayudándolas a enfrentar desafíos y alcanzar metas. A diferencia del distrés, que es negativo y perjudicial para la salud, el eustrés es percibido como

manejable y beneficioso. Este tipo de estrés puede mejorar el rendimiento y la concentración, aumentando la creatividad y la eficacia en la resolución de problemas. El eustrés ocurre en situaciones donde las demandas percibidas se consideran dentro de las capacidades del individuo, generando un impulso positivo. Provoca una adecuada activación, necesaria para culminar con éxito una prueba o situación complicada. Es normal y deseable tener cierta activación en algunas situaciones, hablar en público, por ejemplo. Es adaptativo y estimulante, necesario para el desarrollo de la vida en bienestar. Es un tipo de estrés positivo. Sucede cuando hay un aumento de la actividad física, el entusiasmo y la creatividad.

Por ejemplo, practicar un deporte otras actividades o recreación que sea agradable. El estrés no siempre es malo, todos siempre tenemos un poco de estrés, por su exceso puede provocar un trastorno de ansiedad. Ya no es bueno cuando nos sobrepasa e interfiere en varias áreas de nuestra vida cotidiana. (UIP, 2023, pp. 20-21)

El fragmento anterior resalta la naturaleza del eustrés como una forma de estrés positivo y adaptativo, que provoca una adecuada activación necesaria para enfrentar situaciones desafiantes con éxito. Se destaca que es normal y deseable experimentar cierto nivel de activación en determinadas circunstancias, como hablar en público, ya que este tipo de estrés puede ser estimulante y promover el desarrollo en bienestar. Se enfatiza que el eustrés es beneficioso para el crecimiento personal y el funcionamiento óptimo, ya que implica un aumento en la actividad física, el entusiasmo y la creatividad.

2.1.1.1.2 Distrés

El distrés es un término utilizado en psicología para referirse a un estado de malestar, tensión o angustia emocional que resulta de una situación estresante o desafiante. A diferencia del eustrés, que es una forma positiva de estrés que puede motivar y mejorar el rendimiento, el distrés es una experiencia negativa que puede tener efectos perjudiciales en la salud física y mental de una persona. Este estrés puede provocarse por problemas laborales, conflictos interpersonales, preocupaciones financieras, eventos traumáticos, entre otros.

Es un estrés desagradable, que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación con la carga. Provoca una inadecuada, excesiva o desregulada activación psicofisiológica. Es dañino, nos provoca sufrimiento y desgaste personal. (Uip, 2023, p. 21)

Se destaca que el distrés se caracteriza por un exceso de esfuerzo en relación con la carga percibida, lo que resulta en una activación psicofisiológica inadecuada, excesiva o desregulada. Esta activación descontrolada puede generar sufrimiento emocional y un desgaste personal significativo en las personas que lo experimentan.

También se subraya que el distrés es un fenómeno desagradable que puede tener consecuencias negativas para la salud mental y física. Al provocar un exceso de esfuerzo y activación, el distrés puede llevar a la fatiga, el agotamiento y el deterioro del funcionamiento cognitivo y emocional. Esta visión del distrés resalta la importancia de identificar y gestionar adecuadamente los factores estresantes en la vida cotidiana para evitar sus efectos nocivos.

2.1.2 Factores de estrés comunes en entornos de producción

En entornos de producción, los principales factores de estrés comunes suelen incluir la sobrecarga laboral, caracterizada por altas demandas de producción y plazos ajustados, así como la presión por el rendimiento y la calidad. Además, el ambiente físico puede ser estresante debido a condiciones adversas como ruido, temperaturas extremas o iluminación inadecuada. Las relaciones interpersonales también pueden contribuir al estrés, especialmente si existen conflictos entre compañeros de trabajo o una falta de apoyo social. También hay factores internos y externos.

Estímulos externos: “problemas económicos, familiares, exceso de trabajo, temor, pérdida de un ser querido, de un trabajo, una mudanza, etc.” (UIP, 2023, p. 24). Estímulos Internos: “pertenecen al dominio psicofísico del individuo, por ejemplo, un dolor intenso, una enfermedad, sentimientos de inferioridad, problemas psicológicos, entre otros” (UIP, 2023, p. 24).

2.1.2.1 Sobrecarga de trabajo

La sobrecarga de trabajo puede ser un importante detonante de estrés laboral debido a varios factores. En primer lugar, cuando los trabajadores se enfrentan a una carga excesiva de tareas y responsabilidades, pueden experimentar una sensación abrumadora de depresión y ansiedad, especialmente si los plazos son ajustados y las expectativas de rendimiento son altas. Esta presión constante puede generar un estado de tensión crónica que afecta tanto la salud física como mental de los empleados.

El trabajo puede ser un campo de grandes satisfacciones al igual que una fuente de todo tipo de escenarios adversos. Ejemplo de esto es el estrés laboral o el síndrome de *burnout*, estado de agotamiento mental, físico y emocional que proviene de exigencias agobiantes, insatisfacción laboral, entre otros (UIP, 2023, p. 25).

UIP destaca la dualidad del ambiente laboral, señalando que mientras puede ser una fuente de satisfacción y logros, también puede generar diversos desafíos y tensiones, como el estrés laboral y el síndrome de *burnout*. Al hacer esta distinción, resalta la complejidad de la experiencia laboral, reconociendo que se trata de cumplir con tareas y alcanzar metas y enfrentar situaciones adversas que pueden afectar mucho a la salud y el bienestar de los trabajadores. Al mencionar el síndrome de *burnout*, se hace hincapié en las consecuencias negativas del estrés laboral prolongado, que puede resultar en un agotamiento mental, físico y emocional profundo, derivado de demandas laborales abrumadoras y una sensación de insatisfacción.

2.1.2.2 Ambiente físico y condiciones laborales

La relación entre el ambiente físico y las condiciones laborales como un factor de estrés común es significativa debido a cómo las condiciones físicas en el lugar de trabajo pueden afectar la salud y el bienestar de los empleados. Por ejemplo, un ambiente de trabajo ruidoso, temperaturas extremas, iluminación inadecuada o aire contaminado pueden generar incomodidad y malestar físico, lo que a su vez puede aumentar los niveles de estrés entre los trabajadores. Estas condiciones adversas pueden dificultar la concentración, disminuir la productividad y contribuir al agotamiento emocional.

“El entorno nos bombardea constantemente con demandas de adaptación, viéndonos obligados a soportar el ruido, las aglomeraciones, las exigencias que representan las relaciones interpersonales, los horarios rígidos, las normas de conducta y muchas otras amenazas, deberes o responsabilidades” (UIP, 2023, p. 24).

2.1.2.3 Relaciones interpersonales y conflictos

Las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo son un aspecto crucial de la dinámica laboral y pueden influir significativamente en el bienestar emocional de los

empleados. Cuando las relaciones laborales son tensas o conflictivas, ya sea con compañeros de trabajo, superiores o clientes, pueden surgir diversos desafíos que contribuyen al estrés laboral. Los conflictos interpersonales pueden surgir por diferencias en la comunicación, valores, expectativas o estilos de trabajo, y si no se abordan adecuadamente, pueden generar tensiones constantes y un ambiente laboral negativo.

“La naturaleza del ser humano hacia lo gregario puede ser un verdadero problema para ciertas personas. El estrés suele aparecer cuando un proceso de socialización no sale como se espera, o se vuelve complicado de realizar” (UIP, 2023, p. 25). Se evidencia que la necesidad innata de socializar puede convertirse en un desafío para algunas personas, especialmente cuando las interacciones sociales no cumplen con las expectativas o se vuelven difíciles de manejar. Esto sugiere que el estrés laboral puede surgir como resultado de dificultades en la socialización en el trabajo, lo que puede manifestarse en sentimientos de incomodidad, ansiedad o aislamiento.

2.1.2.3.1 Demandas interpersonales

De conformidad con Conejo (2019), las demandas interpersonales “Son presiones creadas por otros empleados. La falta de respaldo social de los colegas y las malas relaciones interpersonales pueden ocasionar un estrés considerable, sobre todo entre los empleados con una elevada necesidad de reconocimiento social” (p. 37).

Estas demandas pueden surgir de las interacciones con otros colegas y pueden manifestarse en forma de presiones percibidas o falta de apoyo social. Se señala que las relaciones interpersonales conflictivas o la falta de respaldo por parte de los compañeros pueden generar un estrés significativo, especialmente para aquellos empleados que valoran mucho el reconocimiento social.

2.1.2.4 Plazos estrictos

Los plazos estrictos son un detonante de estrés laboral, según lo indica Canto (2021), los plazos estrictos pueden estar relacionados con las exigencias laborales que superan la capacidad del trabajador, lo que puede generar estrés. Esto se relaciona con la idea de que el estrés se produce cuando las exigencias en el trabajo son mayores a la capacidad del individuo para afrontarlas.

Canto (2021) afirma que los plazos estrictos pueden provocar estrés laboral al imponer exigencias que superan la capacidad del trabajador para manejarlas. Cuando las demandas del trabajo sobrepasan las habilidades o recursos del individuo, esto genera una presión adicional y estrés, ya que las exigencias laborales exceden la capacidad del empleado para afrontarlas de manera efectiva.

2.1.2.5 Falta de control sobre el trabajo

Con respecto a la falta de control en el trabajo, Benzoni et al. (2020) mencionan que la falta de control sobre el trabajo se refiere a la sensación de que un individuo no tiene la capacidad o la autoridad para influir en su entorno laboral, lo que puede incluir decisiones sobre tareas, horarios, o la forma en que se realiza el trabajo. Esta falta de control puede contribuir a una mayor sensación de estrés y malestar, ya que los empleados pueden sentirse abrumados por las demandas sin tener los recursos o la autonomía para manejarlas adecuadamente.

2.1.2.6 Inseguridad laboral

En cuanto a la inseguridad laboral, Canto (2021) la cataloga como una de las causas del estrés laboral, donde los colaboradores expresan preocupaciones económicas y temor respecto al futuro y su situación laboral, lo que contribuye a la sensación de estrés.

Canto (2021) señala que la inseguridad laboral es una causa importante de estrés en el trabajo, ya que genera preocupaciones económicas y temores sobre el futuro y la estabilidad del empleo. Estas inquietudes contribuyen significativamente a la sensación de estrés entre los colaboradores, afectando su bienestar y rendimiento en el trabajo.

2.1.3 Impacto del estrés en la salud y productividad de los colaboradores

El impacto del estrés en la salud y productividad de los colaboradores es significativo y multifacético. Desde el punto de vista de la salud, el estrés crónico puede desencadenar una serie de problemas físicos y mentales, incluyendo trastornos del sueño, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, ansiedad, depresión y enfermedades cardiovasculares. Además, el estrés prolongado puede debilitar el sistema inmunológico, aumentando la susceptibilidad a enfermedades y reduciendo la capacidad de recuperación. En cuanto a la productividad, el estrés puede interferir con la capacidad de concentración, toma de decisiones, memoria y creatividad. Los empleados estresados también pueden experimentar una disminución en la motivación y el compromiso laboral, lo que se traduce en una menor eficiencia y calidad en el trabajo realizado.

La exposición a situaciones o contextos estresores afectan tanto la esfera individual como la organizacional, con implicaciones de tipo físico, como enfermedades cardiovasculares, cefalea, dificultades musculoesqueléticas, entre otras, o de tipo psíquico, en las que se presenta depresión, ansiedad, despersonalización y trastornos del sueño (Buitrago, 2021, p. 138).

Buitrago señala que la exposición a situaciones estresantes puede afectar negativamente a los empleados, manifestándose en enfermedades cardiovasculares, dolores de cabeza y problemas musculoesqueléticos. Además, se mencionan las implicaciones psicológicas del estrés, como la depresión, ansiedad, despersonalización y trastornos del

sueño, que pueden afectar significativamente el bienestar emocional y mental de los trabajadores.

2.1.3.1 Consecuencias físicas del estrés (problemas cardiovasculares, trastornos del sueño)

De conformidad con Buitrago et al. (2021), las consecuencias físicas del estrés laboral pueden manifestarse de diversas maneras en el cuerpo humano. Algunas de las principales consecuencias físicas incluyen trastornos gastrointestinales como dolor de estómago, náuseas o diarrea; problemas musculares como tensión muscular, dolor de espalda o cuello, y dolores de cabeza frecuentes; trastornos del sueño como insomnio o dificultad para conciliar el sueño; cambios en el apetito, que pueden llevar a comer en exceso o perder el apetito por completo; aumento de la presión arterial y del ritmo cardíaco, lo que puede aumentar el riesgo de enfermedades cardiovasculares; supresión del sistema inmunológico, lo que puede hacer que los individuos sean más propensos a enfermarse; y síntomas relacionados con el sistema nervioso, como ansiedad, irritabilidad o dificultad para concentrarse.

Para contrarrestar las consecuencias físicas del estrés laboral, es esencial implementar una variedad de estrategias que promuevan el bienestar en el lugar de trabajo. Esto puede incluir programas de bienestar que fomenten hábitos saludables y ofrezcan actividades de relajación y ejercicio, así como políticas organizacionales que aborden la carga laboral excesiva y promuevan un equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

Además, es importante proporcionar apoyo y recursos para que los empleados desarrollen habilidades de afrontamiento y manejo del estrés, así como acceso a servicios de salud mental cuando sea necesario. Al crear un ambiente laboral que priorice la salud y

el bienestar de los empleados, se puede ayudar a contrarrestar las consecuencias físicas del estrés laboral y promover un entorno más saludable y productivo.

2.1.3.2 Consecuencias psicológicas del estrés

Las principales consecuencias psicológicas del estrés laboral, según Acosta et al. (2019), pueden incluir una variedad de trastornos mentales y emocionales que afectan el bienestar y el funcionamiento de los empleados. Entre estas consecuencias se encuentran la ansiedad, la depresión y la despersonalización. La ansiedad se manifiesta en sentimientos de nerviosismo, preocupación excesiva y miedo constante, lo que puede interferir con la capacidad de concentración y desempeño laboral.

La depresión, por otro lado, se caracteriza por una profunda sensación de tristeza, desesperanza y falta de interés en actividades cotidianas, lo que puede afectar la motivación y el compromiso con el trabajo. La despersonalización implica una desconexión emocional y una actitud de indiferencia hacia el trabajo y los compañeros, lo que puede generar conflictos interpersonales y disminuir la calidad de las relaciones laborales. En conjunto, estas consecuencias psicológicas del estrés laboral pueden afectar mucho la salud mental y el bienestar emocional de los empleados, así como a la eficacia y productividad laboral.

2.1.3.3 Efectos en la productividad y rendimiento laboral

El estrés laboral puede tener varios efectos negativos en la productividad y el rendimiento laboral. Por un lado, el estrés crónico puede afectar la capacidad de concentración y atención de los trabajadores, lo que puede resultar en errores más frecuentes y una menor calidad en el trabajo realizado. Además, el estrés puede provocar fatiga física y mental, lo que puede reducir la energía y la motivación de los empleados para realizar sus tareas de manera efectiva. El estrés también puede afectar las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, aumentando la probabilidad de conflictos y

disminuyendo la colaboración entre colegas. A largo plazo, el estrés laboral no tratado puede contribuir al agotamiento emocional y al síndrome de *burnout*, lo que puede llevar a ausentismo laboral, rotación de personal y una disminución general en el compromiso y la satisfacción laboral.

El estrés tiene la potencialidad de afectar el desempeño laboral. Este impacta en el rendimiento y capacidad para el cumplimiento de las tareas y funciones asignadas, induciendo a errores procedimentales y falta de eficiencia, lo que puede afectar al resto de su equipo de trabajo (Delgado, Calvanapón & Cárdenas, 2020, p. 12).

Según el fragmento anterior, el estrés tiene el potencial de afectar negativamente la capacidad de los empleados para cumplir con sus responsabilidades laborales de manera efectiva, lo que puede manifestarse en errores procedimentales y una falta de eficiencia en el trabajo realizado. Además, se resalta que estos errores y falta de eficiencia pueden tener consecuencias más amplias para el equipo de trabajo en su conjunto, ya que pueden afectar la productividad y el éxito general de la empresa.

2.3 Fundamentos de la Terapia Cognitivo-Conductual (TCC)

La Terapia Cognitivo-Conductual (TCC) es una forma de tratamiento psicológico que se basa en la premisa de que los pensamientos, sentimientos y comportamientos están interconectados y que, al cambiar los pensamientos disfuncionales, se puede modificar las emociones y conductas problemáticas. Desarrollada a partir de principios de la psicología cognitiva y conductual, la TCC utiliza un enfoque estructurado y orientado a objetivos para abordar una variedad de problemas psicológicos.

De acuerdo con Mendoza, Parra & Suárez (2021), la Terapia Cognitivo-Conductual (TCC) se fundamenta en la interconexión de pensamientos, sentimientos y comportamientos. Es altamente efectiva para tratar problemas de salud mental,

comparándose favorablemente con otras terapias y medicaciones. Su éxito depende de la habilidad del terapeuta, la motivación del cliente y una buena relación terapéutica. Utiliza técnicas como la reestructuración cognitiva, la activación conductual y la atención plena para mejorar el bienestar. La TCC se centra en el presente y emplea un enfoque estructurado y guiado para aplicar las habilidades terapéuticas en la vida real.

2.3.1 Orígenes y desarrollo de la TCC

La Terapia Cognitivo-Conductual se originó en la década de 1960, centrada en la idea de que los pensamientos influyen significativamente en las emociones y comportamientos. Inicialmente, combinó principios de la psicología cognitiva y conductual, evolucionando para formar lo que hoy se conoce como TCC. Con el tiempo, se ha expandido y diversificado, adaptándose a diversas problemáticas y demostrando su eficacia a través de extensas investigaciones.

En su investigación, Mendoza, Parra & Suárez (2021) comentan que la Terapia Cognitivo-Conductual (TCC) tiene sus raíces en el trabajo de Albert Ellis y Aaron T. Beck del siglo XX. Enfatiza la interconexión entre pensamientos, sentimientos y comportamientos, y es efectiva en tratar diversos problemas de salud mental, superando a veces otras terapias y medicaciones.

Su éxito depende de las habilidades del terapeuta, la motivación del cliente y una fuerte alianza terapéutica. Utiliza técnicas como la reestructuración cognitiva, la activación conductual y la atención plena. Centrada en el presente y estructurada, la TCC aplica estrategias prácticas para mejorar el bienestar mental y emocional.

La TCC se ha desarrollado con una base sólida que integra elementos cognitivos y conductuales, destacando por su capacidad de abordar problemas psicológicos. Esta visión terapéutica pone un fuerte énfasis en la relación entre los pensamientos, las emociones y las

conductas, permitiendo a los pacientes modificar patrones disfuncionales a través de técnicas específicas. La efectividad de la TCC está bien documentada, mostrando resultados comparables o superiores a otras modalidades terapéuticas y tratamientos farmacológicos.

2.3.2 Técnicas cognitivo-conductuales aplicables en el entorno laboral

Las técnicas cognitivo-conductuales (TCC) aplicadas en el entorno laboral constituyen un conjunto de estrategias psicológicas destinadas a mejorar el bienestar y el rendimiento de los empleados. Estas técnicas, basadas en la identificación y modificación de patrones de pensamiento y comportamiento disfuncionales, han demostrado ser efectivas en la gestión del estrés, la ansiedad y otros problemas emocionales que pueden surgir en el trabajo. Al implementar las TCC, las organizaciones pueden fomentar un ambiente laboral más saludable y productivo, promoviendo la resiliencia y el desarrollo personal de los trabajadores.

Según la investigación de Granda & Sosa (2021), las técnicas cognitivo-conductuales aplicables en el entorno laboral para mejorar el desempeño y bienestar de los empleados incluyen: reestructuración cognitiva, que consiste en identificar y modificar pensamientos irracionales; entrenamiento en solución de problemas, que proporciona un método estructurado para manejar desafíos laborales; manejo del estrés, mediante técnicas como la respiración diafragmática y la relajación muscular progresiva; entrenamiento en habilidades sociales, para mejorar competencias como la asertividad y la empatía; y la exposición gradual, que ayuda a enfrentar situaciones laborales temidas, reduciendo la ansiedad y aumentando la confianza.

La adopción de estas técnicas demuestra una estrategia anticipativa y preventiva en la gestión del bienestar de los empleados, promoviendo un entorno laboral más resistente y

cooperativo. Asimismo, al enfocarse en cambiar pensamientos y comportamientos concretos, estas técnicas apoyan el desarrollo de una mentalidad de crecimiento y una resolución eficiente de problemas, lo que favorece notablemente el éxito de la organización

2.3.3 Técnicas cognitivo-conductuales para el manejo del estrés

Las técnicas cognitivo-conductuales para el manejo del estrés son intervenciones terapéuticas que se centran en modificar patrones de pensamiento y comportamientos disfuncionales que contribuyen a la experiencia de estrés. Estas técnicas, basadas en la combinación de la terapia cognitiva y la terapia conductual, se utilizan para ayudar a los individuos a identificar y cambiar pensamientos negativos automáticos, mejorar habilidades de afrontamiento y desarrollar estrategias más adaptativas para manejar situaciones estresantes.

Las técnicas cognitivo-conductuales han mostrado ser altamente efectivas en el tratamiento de trastornos relacionados con el estrés, según investigaciones contemporáneas. Entre las técnicas más empleadas se encuentran las de relajación y respiración, técnicas de relajación, reestructuración cognitiva, desensibilización sistemática y técnica de exposición. Estas no solo ayudan a reducir los niveles de ansiedad, sino que también preparan al paciente para terapias más profundas (Moreira & Navia, 2021).

2.3.3.1 Técnicas de relajación

Las técnicas de relajación, en especial las de respiración, son muy eficaces. Estas forman una base o una forma de preparar el terreno para poder trabajar con el paciente. Según Rodríguez, García & Cruz (2005) las técnicas de relajación son aquellas técnicas que, actuando sobre los estados psíquicos del sujeto, provocan modificaciones del estado o del funcionamiento. Es una de las primeras maneras de permitir al paciente estabilizarse

junto con la técnica de respiración profunda, ya que permite que el paciente tome conciencia fácilmente de lo que pasa a su alrededor.

Con respecto a la relajación y la respiración para el manejo del estrés laboral, Robinson, Segal y Smith (2024) indican que, “Para luchar contra el estrés de manera efectiva, necesita activar la reacción natural de relajación de su cuerpo. Técnicas como la respiración profunda, la visualización, meditación y el yoga, pueden ayudar” (párr. 1).

La cita de Robinson, Segal y Smith (2024) destaca la importancia de activar la respuesta natural de relajación del cuerpo para manejar eficazmente el estrés laboral. Técnicas como la respiración profunda, la visualización, la meditación y el yoga son recomendadas, ya que pueden reducir la frecuencia cardíaca, relajar los músculos y mejorar el bienestar mental y físico. Estas prácticas son especialmente beneficiosas en el entorno laboral, donde el estrés puede ser constante, permitiendo a los empleados mantener un estado mental equilibrado y una mejor resiliencia frente a las tensiones diarias.

2.3.3.2 Reestructuración cognitiva

La reestructuración cognitiva es una técnica fundamental dentro de la terapia cognitivo-conductual que se centra en identificar y modificar pensamientos irracionales o disfuncionales que generan emociones negativas y conductas contraproducentes. Esta metodología, ampliamente utilizada en contextos clínicos y laborales, busca transformar creencias limitantes en pensamientos más realistas y constructivos.

Dentro de la terapia cognitiva, y con base en las dos terapias mencionadas, surge la técnica denominada reestructuración cognitiva, que tiene como objetivo principal el reconocimiento de los pensamientos e ideas irracionales que el individuo presenta desde la manera que percibe, busca estimular al paciente para que se alteren los esquemas de pensamientos, se vea a sí mismo y al mundo de forma más real; esta técnica abarca el

cambio de afirmaciones, ayuda al paciente a identificar sus emociones dolorosas, señala estilos de pensamiento disfuncionales y pensamientos automáticos y realiza afirmaciones de posibles resultados (Mejicanos, 2018, p. 12).

La reestructuración cognitiva, una técnica de la terapia cognitiva, tiene como objetivo principal reconocer y modificar pensamientos irracionales, alentando al individuo a percibir de manera más realista tanto a sí mismo como al mundo, mediante el cambio de afirmaciones y la identificación de emociones dolorosas y estilos de pensamiento disfuncionales. Su importancia radica en su capacidad para mejorar significativamente la salud mental y emocional, reduciendo el impacto de pensamientos negativos automáticos y facilitando una visión más equilibrada y constructiva de la realidad, lo que contribuye al bienestar general y a una mejor calidad de vida.

2.3.3.3 Desensibilización sistemática

Con respecto a la desensibilización sistemática, Ortega (2017) menciona lo siguiente:

Lo que se conoce como desensibilización sistemática es una forma de intervención psicoterapéutica usada en el tratamiento de trastornos de ansiedad y alteraciones psicológicas asociadas a estos. Plantea una especie de entrenamiento en el que los pacientes aprenden a gestionar las emociones producidas por experiencias ansiógenas, siguiendo una curva de dificultad ascendente, de lo fácil a lo más complicado, adaptándose al progreso de la persona. Así, la desensibilización sistemática parte de la idea de que para superar un trastorno de ansiedad es necesario aprender a afrontar ese malestar, en vez de intentar bloquearlo o escapar de él. Así llega la habituación, con la que poco a poco se desvanece la reacción intensa ante los estímulos ansiógenos. (párr. 2)

La cita de Ortega (2017) describe la desensibilización sistemática como una intervención psicoterapéutica eficaz para tratar trastornos de ansiedad y alteraciones psicológicas relacionadas. Este enfoque implica un entrenamiento progresivo donde los pacientes aprenden a manejar las emociones provocadas por experiencias que generan ansiedad. El proceso sigue una curva de dificultad ascendente, comenzando con situaciones más fáciles y avanzando hacia las más desafiantes, adaptándose al ritmo de progreso individual de cada paciente.

La base de esta técnica es la idea de que superar la ansiedad requiere enfrentar el malestar en lugar de evitarlo o suprimirlo. A través de la exposición gradual y controlada a los estímulos ansiógenos, se logra la habituación, que reduce gradualmente la intensidad de la reacción ansiosa. Este método permite a los pacientes desarrollar habilidades de afrontamiento y disminuir su sensibilidad a los desencadenantes de ansiedad, mejorando su capacidad para manejar situaciones estresantes de manera efectiva.

2.3.3.4 Técnica de exposición

Con respecto a la técnica de exposición, Aso (2024) menciona que es un procedimiento terapéutico utilizado en psicología clínica para tratar trastornos de ansiedad, enfrentando al paciente con el objeto, contexto o pensamiento temido para ayudar a superar los síntomas. Su eficacia se basa en impedir la evitación o el escape, lo que permite al paciente aprender que el estímulo temido no representa una amenaza real, reduciendo así los síntomas de ansiedad hasta que desaparecen. En otras palabras, esta técnica interrumpe las conductas evitativas que aumentan el miedo y la ansiedad, facilitando que el paciente enfrente las señales psicofisiológicas y cognitivas características del trastorno de ansiedad.

La cita de Aso (2024) describe la técnica de exposición como un método terapéutico eficaz para tratar trastornos de ansiedad en psicología clínica. Este procedimiento confronta

al paciente con el objeto, contexto o pensamiento temido, evitando la evitación o el escape, lo que permite al paciente aprender que el estímulo no representa una amenaza real. Este proceso interrumpe las conductas evitativas que incrementan el miedo y la ansiedad, facilitando que el paciente enfrente y reduzca gradualmente los síntomas de ansiedad hasta que desaparecen, mejorando así su capacidad para manejar situaciones ansiógenas.

2.4 Programa de intervención

Estos programas suelen incluir una variedad de técnicas y estrategias diseñadas para mejorar el desempeño, la comunicación y el bienestar de los empleados. Desde enfoques cognitivo-conductuales que ayudan a modificar pensamientos y comportamientos disfuncionales, hasta métodos de resolución de conflictos que fomentan la colaboración y el entendimiento mutuo, un programa de intervención bien estructurado puede ser la clave para superar obstáculos y alcanzar el éxito organizacional.

En su investigación, Vaca, Ferro & Valero (2021) comentan que los programas de intervención son herramientas fundamentales para abordar de manera efectiva diversas problemáticas y promover el desarrollo integral en contextos grupales. Estos programas, diseñados con enfoques específicos y estrategias adaptadas a las necesidades identificadas, buscan mejorar la convivencia, reducir la ansiedad, fomentar la autorreflexión y promover habilidades sociales y emocionales.

Al implementar programas de intervención bien estructurados y centrados en las necesidades del grupo, se facilita la creación de un ambiente propicio para el crecimiento personal, la resolución de conflictos y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, contribuyendo así al bienestar y al desarrollo positivo de los participantes.

Las intervenciones desde el modelo contextual son todavía muy escasas, pero suponen una forma novedosa de abordar la terapia, compatible con los principios y

recomendaciones de organismos internacionales, teniendo en cuenta el contexto social y personal en que se producen (Vaca, Ferro & Valero, 2021, p.10).

Estas intervenciones ofrecen una visión más completa y holística para abordar desafíos psicológicos y sociales al reconocer la influencia del entorno en la salud mental y emocional.

2.4.1 Diseño y aplicación del programa de intervención

El diseño y aplicación de programas de intervención es fundamental en psicología y trabajo social, dirigidos a abordar problemáticas específicas y promover el bienestar. Estos programas se elaboran con estrategias adaptadas a necesidades identificadas, con el fin de generar impacto positivo en diversos ámbitos, desde la salud mental hasta el empresarial, contribuyendo al desarrollo personal y la mejora de la calidad de vida.

De acuerdo con Laso, Ruiz & Marbán (2019), el diseño del programa de intervención debe basarse en principios constructivistas del aprendizaje, adoptando un enfoque funcional que permita a los participantes construir conocimientos de manera activa y significativa. Además, el diseño del programa debe sustentarse en los resultados obtenidos a través del análisis estadístico de una evaluación inicial o pretest aplicada a la población objetivo.

Esto garantiza que el programa esté adaptado a las necesidades y niveles de desempeño reales de los participantes, abordando de manera específica las áreas que requieren mayor atención o desarrollo. Al combinar un marco teórico sólido, un enfoque práctico y funcional, y un diagnóstico preciso de las fortalezas y debilidades iniciales, se asegura que el programa de intervención sea efectivo para promover el desarrollo de manera integral y contextualizada.

2.4.2 Metodología de intervención: sesiones, talleres, seguimiento

La metodología de intervención es un componente fundamental en cualquier programa destinado a abordar problemas específicos o promover el bienestar en individuos, grupos o comunidades. Este enfoque se enfatiza en la planificación, implementación y evaluación de estrategias diseñadas para alcanzar objetivos definidos, respondiendo a las necesidades identificadas y adaptándose al contexto particular de cada situación.

En la investigación de Cabrera et al. (2019), se optó por utilizar una metodología de intervención efectiva que abarca sesiones educativas y de promoción de la salud, organizadas según las distintas dimensiones del bienestar psicológico, tales como la autoaceptación, relaciones positivas y autonomía. Además, se integró el uso de tecnologías de la información y comunicación para permitir la implementación del programa de manera virtual, facilitando así el acceso y la participación de los beneficiarios.

La metodología de intervención elegida para este programa es fundamental para lograr un impacto significativo en el bienestar psicológico de los participantes. Al estructurar el programa en sesiones educativas y de promoción de la salud organizadas por dimensiones clave como la autoaceptación, las relaciones positivas y la autonomía, se garantiza que se aborden de manera integral y sistemática los diversos aspectos que contribuyen al bienestar general.

De acuerdo con Cabrera et al. (2019), se debe priorizar un enfoque práctico y participativo, que incluya actividades como talleres, discusiones grupales, dramatizaciones y resolución de problemas, fomentando así la implicación activa de los participantes en su propio proceso de desarrollo. Asimismo, es crucial incorporar entrenamiento en habilidades metacognitivas para mejorar aspectos como la comprensión lectora, estrategias de estudio y atención, promoviendo de esta manera un aprendizaje más efectivo y duradero.

Este tipo de actividades no solo facilita la adquisición de conocimientos, sino que también promueve la práctica y aplicación de lo aprendido en situaciones reales o simuladas, lo que favorece una mejor retención y transferencia a contextos cotidianos.

2.4.3 Indicadores y criterios de evaluación

Los indicadores y criterios de evaluación son herramientas clave para medir y valorar el desempeño y resultados en diversos contextos. Los indicadores proporcionan datos sobre el progreso de un aspecto específico, mientras que los criterios establecen los estándares para comparar esos datos. Juntos, facilitan la toma de decisiones informadas, identifican áreas de mejora y aseguran la calidad y transparencia en las organizaciones.

El alineamiento implica que todos los medios de evaluación, es decir, el conjunto de productos (ensayos, informes, resolución, etc.) o actuaciones (presentación, defensa, ejecución, etc.), así como los instrumentos de evaluación (escalas, rubricas, etc.) y los criterios de evaluación estén alineados entre sí (coherencia interna) y con los resultados de aprendizaje previstos (coherencia externa) (Ibarra & Rodríguez, 2019, p. 3).

En la TCC, el alineamiento de indicadores y criterios de evaluación es esencial para asegurar una intervención efectiva. Los indicadores deben medir aspectos clave del progreso del paciente, como la reducción de síntomas, el cumplimiento de tareas asignadas y la mejora en el funcionamiento diario. Los criterios de evaluación deben ser aplicados de manera uniforme y reflejar los objetivos terapéuticos, como la capacidad del paciente para identificar y modificar pensamientos disfuncionales y comportamientos problemáticos.

2.4.4 Criterios para evaluar la reducción del estrés (medidas pre y postintervención)

Los criterios para evaluar la reducción del estrés, especialmente en el contexto de intervenciones o programas destinados a abordarlo, son fundamentales para comprender el impacto y la efectividad de las estrategias implementadas. La comparación de medidas pre

y postintervención proporciona una visión clara de cómo estas intervenciones pueden influir en la reducción del estrés percibido y sus consecuencias asociadas.

En su investigación, Brito (2019) relata que, para evaluar la reducción del estrés laboral, se pueden usar criterios como la disminución significativa en los niveles de estrés laboral, la reducción en dimensiones específicas como ansiedad y depresión, así como la disminución en días de baja laboral por enfermedad.

Las empresas pueden abordar el estrés laboral mediante programas de bienestar y políticas de equilibrio entre trabajo y vida personal. También pueden promover la salud ofreciendo seguros médicos integrales y programas de salud ocupacional para prevenir y manejar complicaciones postquirúrgicas. Esto no solo beneficia a los empleados, sino que también mejora el rendimiento y la productividad de la empresa.

2.5 Especialidades Gourmac Limitada

Especialidades Gourmac tiene su origen en Guatemala y se destaca como una empresa centroamericana especializada en la fabricación y distribución de materias primas, aditivos, sistemas de saborización y equipo para la industria alimentaria. Desde su fundación en 2004, la empresa ha experimentado un rápido crecimiento en su línea productiva, enfocándose en soluciones de sabores, condimentos, sistemas de cobertura y la creación de la división de ingredientes lácteos. Su meta inicial fue proveer a la industria alimenticia local con ingredientes y aditivos de alta calidad.

En el año 2015, Especialidades Gourmac obtuvo la representación de la marca McCormick a nivel industrial para toda Centroamérica, lo que marcó un hito importante en su trayectoria. La empresa se ha dedicado a la comercialización de ingredientes y productos especializados e innovadores para todos los segmentos de la industria alimentaria. Es importante destacar que Especialidades Gourmac S. A. fue fundada en 2008 y se dedica a la

industria alimenticia en general, tanto en alimentos sólidos como líquidos. Su dirección se encuentra en Condominio Millstone, Apartamento 5, Col. Molino de las Flores, Zona 2, Mixco, en la ciudad de Guatemala.

La política de calidad de Especialidades Gourmac se centra en su compromiso de ofrecer ingredientes y productos especializados e innovadores para todos los segmentos de la industria alimentaria, con un enfoque en la satisfacción del cliente y la mejora continua. La empresa se esfuerza por establecer un marco que defina las líneas de gestión de calidad, para optimizar las fases de producción y garantizar la calidad de sus productos. Además, la política de calidad de Especialidades Gourmac refleja su compromiso con la mejora continua y su enfoque en la eficiencia operativa.

La misión de Especialidades Gourmac es “Convertirse en una de las tres empresas líderes en la región centroamericana y del Caribe, generando valor para nuestros clientes en la industria de alimentos y de *food service* bajo la filosofía de excelencia, innovación y compromiso con la calidad” (Obando, E., Comunicación personal, 10 de julio de 2024).

Su visión es “Generar valor para nuestros clientes en la industria de alimentos y de *food service* bajo la filosofía de excelencia, innovación y compromiso con la calidad” (Obando, E., Comunicación personal, 10 de julio de 2024).

Los objetivos de la empresa incluyen establecerse como una de las tres empresas líderes en la región centroamericana y del Caribe, generar valor para los clientes en la industria de alimentos y de *food service*, y mantener un enfoque centrado en la excelencia, innovación y compromiso con la calidad.

Especialidades Gourmac ha expandido sus operaciones a Costa Rica y Panamá, fortaleciendo su presencia a nivel regional. En el año 2014, estableció una oficina y bodega en Costa Rica, y en 2015 inició operaciones en Panamá, logrando un posicionamiento

sólido en toda Centroamérica como una empresa de alto desarrollo y desempeño. Estas acciones han permitido a Especialidades Gourmac consolidar su presencia en la región, ofreciendo sus productos especializados e innovadores para todos los segmentos de la industria alimentaria en Costa Rica y Panamá.

En Costa Rica, la empresa se encuentra ubicada en San Rafael de Alajuela, 200 metros este de la Panasonic, frente al club Sebana de Belén, conformada por departamentos de Administración, Recursos Humanos, Logística, Calidad y Desarrollo, Ventas y además cuenta con el área de Producción que se encarga de la elaboración de salsa, empanizados, marinadores, sazoadores de *snack*, conservantes y condimentos. Este departamento desempeña un papel crucial, asegurando la máxima eficiencia en el consumo de materia prima, minimizando el inventario requerido y optimizando el tiempo de duración del proceso para minimizar los costes de producción. Además, debe garantizar la calidad del producto final, coordinando estrechamente con otros departamentos, como el de calidad e inocuidad y ventas, para asegurar que la oferta gastronómica cumpla con los estándares de calidad.

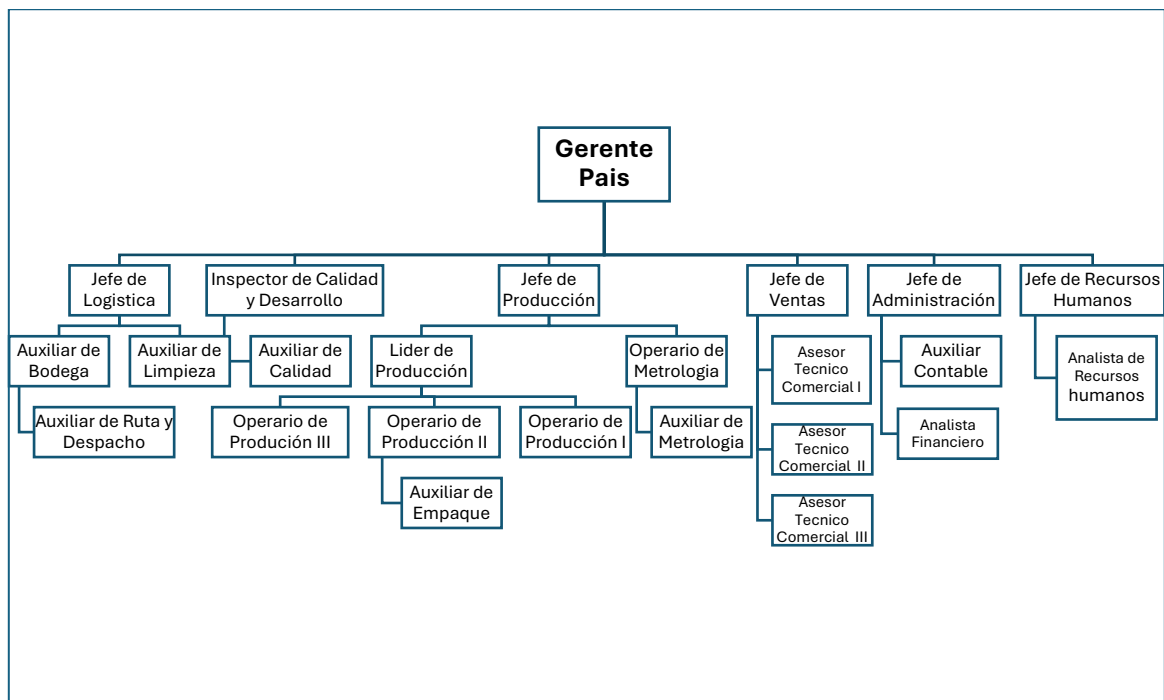
El equipo proceso de producción está conformado por 16 personas, responsables del proceso productivo, a saber: 4 operarios de Producción I, 4 operarios de Producción II, 3 operarios de Producción I, 1 Auxiliar de Empaque, 1 operario de Metrología, 1 Auxiliar de Metrología, 1 líder de Producción y 1 jefe de Producción, todos ellos colaboradores de la empresa Especialidades Gourmac Limitada, en conjunto todos deben coordinar estrechamente con otros departamentos, como el de Calidad y Desarrollo, Logística y Ventas, para garantizar que la oferta gastronómica cumpla con los estándares de calidad. Es fundamental que se respeten siempre las normas de calidad, medioambientales, de seguridad y técnico-sanitarias establecidas, lo que implica un alto nivel de compromiso

ético y moral de los especialistas en el área, conformada por 16 colaboradores. (Obando, E., Comunicación personal, 10 de julio de 2024).

A continuación, se presenta la estructura organizativa de la empresa donde se realizó la investigación:

Figura 1

Organigrama de la empresa Especialidades Gourmac Limitada



Nota: información obtenida de la oficina de Recursos Humanos Especialidades Gourmac (2024).

Ver apéndice 1: Documento de aprobación del proyecto por parte de la empresa Especialidades Gourmac Limitada.

Capítulo III: Marco Metodológico

En el desarrollo de cualquier trabajo de investigación, la implementación de un marco metodológico sólido es fundamental para asegurar la coherencia y eficacia del proceso. Este marco metodológico proporciona una estructura clara y ordenada, facilitando la planificación, ejecución y evaluación de cada etapa del proyecto. A través de la aplicación de métodos sistemáticos y herramientas específicas, es posible abordar los desafíos con mayor precisión y obtener resultados consistentes y medibles.

La importancia de un marco metodológico radica en su capacidad para guiar el equipo de trabajo, estableciendo normas y procedimientos que optimizan el uso de recursos y el tiempo. Además, permite identificar y mitigar riesgos de manera proactiva, asegurando que los objetivos del proyecto se alcancen de manera eficiente y efectiva. En este contexto, se detallarán los métodos y técnicas específicos que se emplearán, proporcionando una base sólida para el éxito del proyecto.

3.1 Enfoque de la investigación

“La investigación cuantitativa consiste en recolectar y analizar datos numéricos. Este método es ideal para identificar tendencias y promedios, realizar predicciones, comprobar relaciones y obtener resultados generales de poblaciones grandes” (Ortega, 2023, p. 1).

El enfoque de la investigación debe ser cuantitativo y diseño no experimental tipo transversal, ya que busca la recopilación de datos en un momento único en el tiempo, para describir las variables presentes y analizar su incidencia o responsabilidad en el contexto de la investigación y comprender y explorar las experiencias, percepciones y sentimientos de los colaboradores del área de producción sobre el estrés laboral y la efectividad de la intervención cognitivo-conductuales. La investigación cuantitativa se erige como una

poderosa metodología de investigación dedicada a la recopilación y el análisis sistemáticos de datos mensurables. Mediante rigurosas técnicas estadísticas y matemáticas, este método extrae conclusiones de encuestas estructuradas, experimentos controlados u otros métodos definidos de recopilación de datos (Jain, 2023, p.1).

Este enfoque permitirá obtener una visión holística y contextualizada de los factores que contribuyen al estrés y cómo las estrategias implementadas pueden mejorar su bienestar. Además, el método cuantitativo es más adecuado para captar la complejidad de las interacciones humanas y proporcionar *insights* detallados que pueden ser utilizados para ajustar y optimizar el programa de intervención de manera continua.

El paradigma de esta investigación es positivista porque permite una evaluación objetiva y cuantitativa de los niveles de estrés antes y después de la intervención, estableciendo relaciones causales claras entre la intervención y los resultados obtenidos. Utilizando métodos como cuestionarios estandarizados y diseños experimentales o cuasiexperimentales, el paradigma positivista facilita la obtención de datos fiables y replicables, que no solo aseguran el rigor científico del estudio sino también la posibilidad de generalizar los hallazgos a otros contextos similares.

Además, en el entorno empresarial, donde la eficiencia y efectividad de las intervenciones son cruciales, este enfoque proporciona una evaluación precisa y basada en evidencia, validando la implementación de programas de manejo del estrés que pueden contribuir significativamente al bienestar de los empleados y a la productividad de la empresa.

Según lo menciona Sarasola (2024), el paradigma positivista, conocido como paradigma naturalista o racionalista, es un enfoque de investigación que define los principios de la investigación científica, partiendo de que todo conocimiento debe derivar

de la experiencia sensorial, de lo observable y experimentable, y de lo absolutamente objetivo.

3.2 Método de la investigación

La presente investigación es no experimental, es el tipo de investigación que carece de una variable independiente. En cambio, el investigador observa el contexto en el que se desarrolla el fenómeno y lo analiza para obtener información (Velásquez, 2023, p.1).

En este sentido se aplica a esta investigación en virtud que se realizará la observación de fenómenos en su entorno natural, sin la manipulación deliberada de variables. En lugar de ello, el investigador observa el contexto en el que se desarrolla el fenómeno y lo analiza para obtener información. Este enfoque se diferencia de la investigación experimental, donde se manipulan variables y se asignan condiciones aleatorias a los participantes para determinar la causa de un fenómeno.

La investigación no experimental es una investigación que carece de la manipulación de una variable independiente. En vez de manipular una variable independiente, los investigadores que investigan no experimentales miden las variables tal como ocurren naturalmente (en el laboratorio o en el mundo real) (Jhangiani et. al, 2022, p.1).

En este caso esta investigación no realizó manipulaciones controladas, sino que observó y midió las variables en su entorno natural. Se escoge este enfoque ya que permite la comprensión de fenómenos en su contexto natural, sin la necesidad de manipulación experimental.

Se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir; sin que el investigador altere el objeto de investigación. En la investigación no experimental,

se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos (Intep, 2018, p.1).

El tipo de investigación es descriptiva, porque busca conocer e identificar los factores que generan estrés de un grupo de colaboradores del área de producción de la empresa Especialidades Gourmac Limitada.

“La investigación descriptiva se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando. Esta metodología se centra más en el “qué”, en lugar del “por qué” del sujeto de investigación” (Muguira, 2023, p.1).

Para este caso, la investigación descriptiva facilita la observación y el registro de las prácticas existentes, proporcionando una visión precisa del estado actual y las áreas que requieren mejoras. En cuanto al método por utilizar será el método deductivo, este se puede entender como “El método deductivo es una de las aproximaciones más usadas en la investigación científica y en la investigación de mercados, ya que permiten comprobar si una hipótesis puede ser verdadera en una variedad de circunstancias” (Narváez, 2023, p.1).

Por otro lado, el método deductivo es adecuado porque parte de teorías y principios generales para llegar a conclusiones específicas y aplicables, permitiendo el desarrollo de un manual de procedimientos basado en normas preestablecidas y mejores prácticas identificadas mediante el análisis detallado de los datos recogidos. Esta combinación asegura un enfoque estructurado y sistemático para proponer mejoras fundamentadas y efectivas.

3.3 Fuentes de investigación

Las fuentes de información son los diversos recursos que proporcionan datos y conocimientos necesarios para la realización de investigaciones, análisis y toma de decisiones informadas. Estas fuentes pueden ser de naturaleza primaria, como encuestas,

entrevistas y experimentos, donde se recogen datos de primera mano; o secundaria, como libros, artículos académicos y bases de datos, que ofrecen información ya recopilada y analizada por otros investigadores. La diversidad de fuentes, incluyendo medios digitales, archivos históricos y publicaciones oficiales, permite obtener una visión más completa y precisa del tema en estudio, enriqueciendo el proceso de investigación y facilitando la validación de hipótesis y teorías.

Las fuentes de información son instrumentos para el conocimiento, búsqueda y acceso a la información. La difusión del uso de la comunicación a través del ordenador y de flujos de información a través de Internet, adquiere una importancia estratégica decisiva en las sociedades desarrolladas (Muñoz, 2021, p.1).

3.3.1 Fuentes primarias

Las fuentes primarias son objetos, imágenes o documentos creados en un momento histórico que proporciona una mirada personal a un evento o periodo de tiempo. Generalmente, las fuentes primarias no proporcionan explícita o detalladamente su propósito. Por este particular son una llave maestra en la investigación (Universidad de Puerto Rico, 2020, p.1).

En el caso de la presente investigación, las fuentes primarias serán los colaboradores del área de producción de la empresa que brindarán información mediante los instrumentos de investigación.

3.3.2 Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias proporcionan información de segunda mano y comentarios de otros investigadores. Los ejemplos incluyen libros académicos, bibliografías, artículos de revistas, reseñas y libros de referencia como diccionarios, enciclopedias y atlas. Una

fuentes secundarias describe, interpreta o sintetiza fuentes primarias (Lone Star College, 2023, p.1).

En esta investigación, las fuentes secundarias corresponden a artículos científicos, libros, tesis, trabajos finales de graduación y estudios que han permitido recabar la información teórica para la investigación.

3.3.3 Fuentes terciarias

“La fuente terciaria es uno de los distintos tipos de fuente de información. Esta proporciona información depurada que ha sido extraída de fuentes primarias y secundarias” (Coll, 2021, p.1).

Las fuentes terciarias de esta investigación corresponden a las bases de datos académicas utilizadas para los insumos teóricos del estudio, como Google Académico, Pubmed, Scielo, bases de datos universitarias, entre otros.

3.3.4 Población

Una población se define como un conjunto integral de individuos u objetos que comparten características similares, pudiendo abarcar desde una nación entera hasta un grupo más específico con atributos comunes. Esta agrupación comprende los elementos definidos sobre los que se busca obtener conclusiones en cualquier investigación (Narváez, 2023).

La población objeto de esta investigación está compuesta por 16 individuos, de los cuales catorce (14) son colaboradores del área de producción y dos (2) sujetos que ocupan cargos de jefatura en el área de producción de la empresa Especialidades Gourmac Limitada, ubicada en San Rafael de Alajuela.

3.3.5 Muestra

Una muestra es una parte o subgrupo de la población que se está investigando y actúa como una representación de dicha población más amplia, lo que permite obtener conclusiones sobre ella. Esta estrategia es frecuentemente utilizada en las ciencias sociales para recolectar información sin tener que examinar a cada individuo o elemento de la población completa (Muguirra, 2023).

Para este estudio se recurre al método de muestreo no probabilístico para el que se considerará al personal del área de producción. “El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo en la cual el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar” (Ortega, 2023, p.1).

El muestreo por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizada para crear muestras de acuerdo con la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento particular (Ortega, 2023, p.1).

Este enfoque permite seleccionar intencionadamente a aquellos empleados y más relevantes y accesibles, que poseen el conocimiento y la experiencia necesarios para proporcionar información detallada y útil sobre las prácticas actuales y las áreas de mejora.

Además, dado que el objetivo es realizar un diagnóstico y propuesta de mejora interna, es más práctico y eficiente centrarse en una muestra representativa y accesible que puede ofrecer *insights* valiosos, en lugar de intentar obtener una muestra aleatoria más amplia que podría no ser tan directamente relevante para el contexto específico del estudio.

De acuerdo con la información previamente expuesta, la muestra objeto de estudio consiste en 10 sujetos conformada por ocho (8) colaboradores del área de producción de la empresa Especialidades Gourmac Limitada, lo que representa el 57,14% de la población en

esta categoría. Asimismo, se incluyen dos (2) sujetos ocupan cargos de jefatura, lo que representa el 100% de la población en esta categoría.

3.3.6 Criterios de inclusión y exclusión de la muestra

En relación con ello, Arias, Villasís y Miranda (2016), señalaron:

Posterior a definir la población de estudio, el investigador debe especificar los criterios que deben cumplir los participantes. Los criterios que especifican las características que la población debe tener se denominan criterios de elegibilidad o criterios de selección. Estos criterios son los criterios de inclusión, exclusión y eliminación, que son los que van a delimitar a la población elegible. (p. 204)

Para esta investigación, se establecerán los criterios de inclusión y exclusión que se consideraron más relevantes. Esto permitirá asegurar que la muestra seleccionada sea representativa y que los resultados obtenidos sean significativos y aplicables a la población de interés.

3.3.6.1 Criterios de inclusión de las personas colaboradoras

- Colaboradores que trabajen en el área de Producción, sin importar su sexo.
- Colaboradores que hayan sido contratados con más de tres meses de antelación al inicio de la investigación.
- Colaboradores que formen parte de la plantilla fija de la empresa.
- Colaboradores que deseen participar voluntariamente en este estudio.

3.3.6.2 Criterios de exclusión de las personas colaboradoras

- Colaboradores que no trabajen en el área de Producción, independientemente de su sexo.

- Colaboradores que hayan sido contratados con menos de tres meses de antelación al inicio de la investigación.
- Colaboradores que no formen parte de la plantilla fija de la empresa.
- Colaboradores que no deseen participar voluntariamente en este estudio.

3.3.6.3 Criterios de inclusión de las personas de jefaturas

- Personas con cargo de jefatura formen parte del área de producción de la empresa Especialidades Gourmac Limitada.
- Se considerarán aquellos individuos que hayan ocupado cargo de jefatura en el área de producción durante un período mayor de un (1) año.
- Personas con cargo de jefatura que deseen participar voluntariamente en este estudio.

3.3.6.4 Criterios de inclusión de las personas de jefaturas

- Personas con cargo de jefatura que no formen parte del área de producción de la empresa Especialidades Gourmac Limitada.
- No se considerarán aquellos individuos que hayan ocupado cargo de jefatura en el área de producción durante un período menor de un (1) año.
- Personas con cargo de jefatura que no deseen participar voluntariamente en este estudio.

3.4 Variables

Las variables en un estudio de investigación son lo que se mide, la información que se colecta o los datos que se recaban para responder las preguntas de investigación, especificadas en los objetivos. Su selección es esencial de los protocolos de investigación (Villasís y Miranda, 2016, p.1). Por cuanto, para efecto de esta investigación, las variables representan los atributos medibles que cambian a lo largo del experimento y que son parte

fundamental del proyecto de investigación, ya que permiten estudiar relaciones de causa y efecto.

A partir de los dos primeros objetivos específicos de esta investigación se construyeron las siguientes variables de la investigación:

Tabla 1

Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral

Objetivo específico 1: Identificar las principales fuentes de estrés laboral en los colaboradores del área de producción de la empresa Especialidades Gourmac Limitada.		
Definición conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Son muchas las causas que pueden generar estrés en el ambiente laboral, tales como excesiva demanda de trabajo, presión por los tiempos entre cada proceso, lograr las metas propuestas. (Suárez et al., 2020, p. 107)	Sobrecarga de trabajo	Preguntas 1 y 3 del cuestionario a personas colaboradoras
	Plazos estrictos	Preguntas 2 y 4 del cuestionario a personas colaboradoras
	Falta de control sobre el trabajo	Preguntas 5 y 7 del cuestionario a personas colaboradoras
	Relaciones interpersonales	Preguntas 6 y 9 del cuestionario a personas colaboradoras
	Inseguridad laboral	Preguntas 8 y 10 del cuestionario a personas colaboradoras

Nota: Elaboración propia con base en el diseño de investigación.

Tabla 2*Variable 2. Técnicas Cognitivas-Conductuales*

Objetivo específico 2: Explorar las técnicas cognitivas-conductuales más adecuadas para abordar el posible estrés en el entorno laboral de la empresa.		
Definición conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Las técnicas cognitivo-conductuales han mostrado ser altamente efectivas en el tratamiento de trastornos relacionados con el estrés, según investigaciones contemporáneas. Entre las técnicas más empleadas se encuentran las técnicas de relajación, reestructuración cognitiva, desensibilización sistemática y técnica de exposición. Estas no solo ayudan a reducir los niveles de ansiedad, sino que también preparan al paciente para terapias más profundas. (Moreira-Navia 202, párr.2).	Técnica de Relajación	Pregunta 11 y 13 del cuestionario a personas colaboradoras
	Técnica de Reestructuración Cognitiva	Pregunta 12 y 14 del cuestionario a personas colaboradoras
	Técnica de Desensibilización Sistemática	Pregunta 15 y 17 del cuestionario a personas colaboradoras
	Técnicas de Exposición	Pregunta 16 y 18 del cuestionario a personas colaboradoras

Nota: Elaboración propia con base en el diseño de investigación

Tabla 3*Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral*

Definición conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
<p>Son muchas las causas que pueden generar estrés en el ambiente laboral, tales como excesiva demanda de trabajo, presión por los tiempos entre cada proceso, lograr las metas propuestas. (Suárez et al, 2020, p. 107)</p>	Sobrecarga de trabajo	Preguntas 1 y 3 del cuestionario a personas de jefaturas
	Plazos estrictos	Preguntas 2 y 4 del cuestionario a personas de jefaturas
	Falta de control sobre el trabajo	Preguntas 5 y 7 del cuestionario a personas de jefaturas
	Relaciones interpersonales	Preguntas 6 y 9 del cuestionario a personas de jefaturas
	Inseguridad laboral	Preguntas 8 y 10 del cuestionario a personas de jefaturas

Nota: Elaboración propia con base en el diseño de investigación.

Tabla 4*Variable 2. Técnicas Cognitivas-Conductuales*

Definición conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Las técnicas cognitivo-conductuales han mostrado ser altamente efectivas en el tratamiento de trastornos relacionados con el estrés, según investigaciones contemporáneas. Entre las técnicas más empleadas se encuentran las técnicas de relajación, reestructuración cognitiva, desensibilización sistemática y técnica de exposición. Estas no solo ayudan a reducir los niveles de ansiedad, sino que también preparan al paciente para terapias más profundas. (Moreira-Navia 202, párr.2).	Técnica de Relajación	Preguntas 11 y 13 del cuestionario a personas de jefaturas
	Técnica de Reestructuración Cognitiva	Preguntas 12 y 14 del cuestionario a personas de jefaturas
	Técnica de Desensibilización Sistemática	Preguntas 15 y 17 del cuestionario a personas de jefaturas
	Técnicas de Exposición	Preguntas 16 y 18 del cuestionario a personas de jefaturas
	Programa de Intervención	Pregunta 19 del cuestionario a personas de jefaturas

Nota: Elaboración propia con base en el diseño de investigación.

3.5 Instrumentos

Para el desarrollo de esta investigación se aplicó un instrumento estructurado y cerrado, bajo la modalidad de estadística descriptiva “Los instrumentos de recolección de información registran datos o información sobre las variables que se desean medir, las que están presentes en el planteamiento del problema, como también, en la pregunta de investigación y objetivos: general y específicos” (Universidad del Desarrollo, 2021, p.1).

El instrumento de recolección de datos está orientado a crear las condiciones para la medición. Los datos son conceptos que expresan una abstracción del mundo real, de lo sensorial, susceptible de ser percibido por los sentidos de manera directa o indirecta, donde todo lo empírico es medible (Hernández & Duana, 2020, p. 51).

Otro aspecto importante es que el cuestionario lo validaron dos (2) expertos y la tutora de la investigación, para garantizar que las preguntas sean las adecuadas para determinar las principales causas del estrés laboral y las técnicas cognitivas conductuales más apropiadas para abordarlas, que se pretende investigar en la muestra de este estudio. El primero de los expertos es Diana Álvarez Oconitrillo licenciada en Administración de profesión, con (8) ocho años de experiencia laboral en el área de recursos humanos, en la actualidad encargada del área de recursos humanos de la empresa Especialidades Gourmac Limitada, mientras que el segundo experto es la licenciada Glenda Morera Garro psicóloga, con 20 años de experiencia en la labor clínica de la Psicología, trabajando tanto en el sector público como privado. Por último, la M. Psc. Nancy Román González, psicóloga con 15 años de experiencia en las áreas de Psicología Clínica, Educativa y Laboral.

La validación del instrumento por tres profesionales se puede verificar en el apéndice 2, validación por el juicio experto del instrumento cuestionario para el personal

operativo de producción y el apéndice 3, validación por el juicio experto del instrumento Cuestionario para cargos de jefatura de producción.

Es importante señalar que referido cuestionario fue validado por el juicio de expertos, que es un método de validación útil para verificar la fiabilidad de una investigación, que se define como “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones” (Escobar-Pérez & Cuervo-Martínez, 2008, p. 29).

3.5.1 Cuestionario

Para la presente investigación, se utilizó el cuestionario como herramienta para recopilar información. En relación con esto, se podría mencionar que el cuestionario es un método eficaz para obtener datos y opiniones de los participantes, lo que permite recopilar información detallada sobre un tema específico. El cuestionario es “un instrumento que consta de una serie de preguntas escritas para ser resuelto sin intervención del investigador” (Barrantes, 2002, p. 188).

El cuestionario, como técnica cuantitativa, permitirá recopilar la información esencial de los colaboradores mediante la aplicación de un instrumento que también validará dicha información. En el marco de esta investigación, se administrarán dos cuestionarios a la muestra representativa. El primero, titulado Cuestionario para el personal operativo de producción, consta de 18 preguntas cerradas, contestadas por ocho (8) personas del área de producción (ver apéndice 4). El segundo cuestionario, denominado Cuestionario para cargos de jefatura de producción, contiene 19 preguntas cerradas, contestado por dos (2) personas que ocupan cargos de jefatura en el área de producción, como el jefe de producción y el líder de producción (ver apéndice 5).

3.5.2 Aspectos éticos

“Cualquier investigación debe respetar una serie de principios éticos, especialmente cuando en ella participan personas que pueden verse afectadas por ese proceso. El respeto a estos principios éticos es una práctica habitual en la investigación académica, y una obligación legal” (Oxfam Internacional, 2020, p.1).

Para el desarrollo de la presente investigación se consideró fundamental y necesario respetar principios éticos en la investigación, tanto por su importancia en la práctica académica como por su obligación legal, y destaca la importancia de valorar éticamente cualquier investigación que involucre a seres humanos.

3.5.2.1 Consentimiento informado

Debe ser elaborado en un lenguaje simple, claro y entendible por el probando. Contemplar frases y párrafos cortos. Indicar en forma clara y breve los objetivos de la investigación y los criterios de reclutamiento los cuales permitirán clarificar la razón por la cual ha sido escogido el probando en la investigación (Universidad de la Frontera, 2024, p.1).

Para esta investigación, se ha elaborado un consentimiento informado que cumple con todas las exigencias y normativas pertinentes para garantizar la transparencia y el compromiso voluntario de los participantes en el estudio (ver apéndice 6: Consentimiento informado para la aplicación del instrumento).

3.6 Proceso de recolección y análisis de datos

“La recolección de datos se refiere al enfoque sistemático de reunir y medir información de diversas fuentes a fin de obtener un panorama completo y preciso de una zona de interés” (Parra, 2023, p.1).

Por lo antes descrito esta investigación, la recolección de datos se centra en obtener una visión completa y precisa de un área de interés, mientras que el análisis de datos busca identificar tendencias y patrones para respaldar la toma de decisiones. Para esta investigación, la información obtenida a través del instrumento elaborado -cuestionario- se analizará y tabulará mediante tablas, gráficos y análisis cuantitativos a través de la estadística descriptiva.

Según lo indicado por Peña y Fernández (2019), la estadística descriptiva es una de las dos principales ramas de la estadística, junto con la inferencia estadística. Esta disciplina se enfoca en la descripción de fenómenos, pero no de manera cualitativa, sino cuantitativa.

En relación con lo antes descrito, la estadística descriptiva puede analizar los datos recopilados en esta investigación y representarlos en forma numérica. Para efectos de este estudio, la información obtenida a través del cuestionario elaborado se analizará mediante tablas, figuras y análisis cuantitativos.

Capítulo IV: Análisis de Resultados

Este estudio corresponde a una investigación cuantitativa, en la que se obtuvieron datos aplicando dos cuestionarios con preguntas cerradas. Estos datos se presentan mediante tablas de frecuencia y gráficos, tal como se menciona en el apartado anterior.

Para llevar a cabo esta investigación, se seleccionó una muestra de 10 sujetos del área de producción de una población total de 16, a quienes se les garantiza la confidencialidad de sus identidades, para ello, se les asignó un código identificativo: por un lado, se denominó a los operarios de producción como “Operario #1” hasta “Operario #8”, y, por otro lado, a los jefes del área de producción como “Jefe #1” y “Jefe #2”. Esta codificación se aplicó durante la recolección de datos, la cual se realizó los días 5 y 6 de septiembre de 2024. Antes de la aplicación de los instrumentos, se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes, asegurando así el cumplimiento de las normativas éticas de la investigación.

A continuación, se presentan los resultados en forma de tablas que detallan la frecuencia y los porcentajes de las respuestas, organizados según las variables y dimensiones específicas del estudio. Además, se incluyen figuras que ilustran visualmente los porcentajes de respuestas para cada una de las preguntas incluidas en dichas dimensiones.

Tabla 5

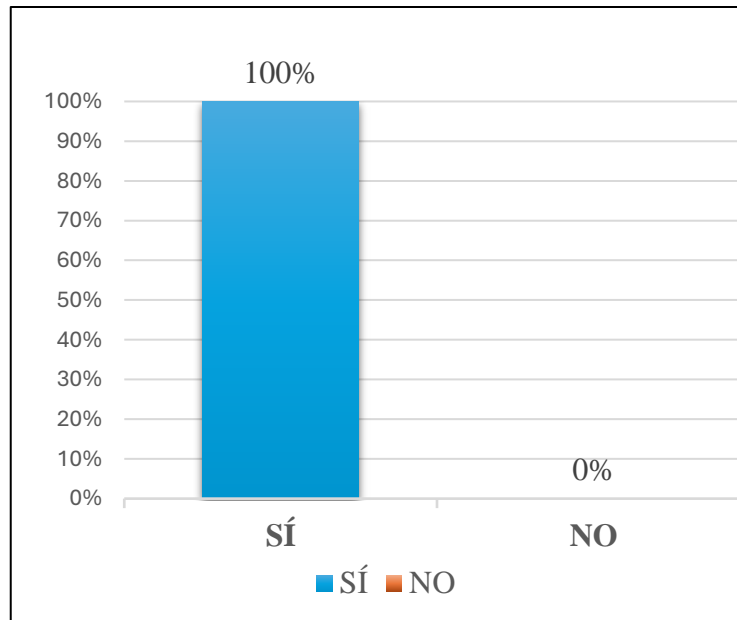
Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral. (Sobrecarga de trabajo)

Respuestas: Cuestionario para el personal operativo de producción	Frecuencia		Porcentaje	
	SÍ	NO	SÍ	NO
Pregunta 1: ¿Cree que las tareas diarias asignadas a su área podrían ser más de lo que puede manejar cómodamente?	8	0	100%	0%
Pregunta 3: ¿Influyen las cargas de trabajo diarias asignadas a su área en su rendimiento laboral?	8	0	100%	0%
Respuestas: Cuestionario para cargos de jefatura de producción	SÍ	NO	SÍ	NO
Pregunta 1: ¿Considera que la distribución de la carga de trabajo en el área de producción es adecuada, teniendo en cuenta que esta puede influir en la generación de enfermedades crónicas, trastornos emocionales y en la afectación de la productividad laboral?	2	0	100%	0%
Pregunta 3: ¿Considera que existen algunos aspectos específicos de la carga de trabajo que pueden generar estrés en su equipo, teniendo en cuenta la presión laboral, los plazos ajustados, la distribución desigual de tareas y otros factores que puedan afectar el bienestar emocional de los trabajadores?	2	0	100%	0%

Nota: Presenta los resultados de las frecuencias dadas, en relación con la fuente de estrés laboral, sobrecarga de trabajo.

Figura 2

Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Sobrecarga de Trabajo): Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 1.



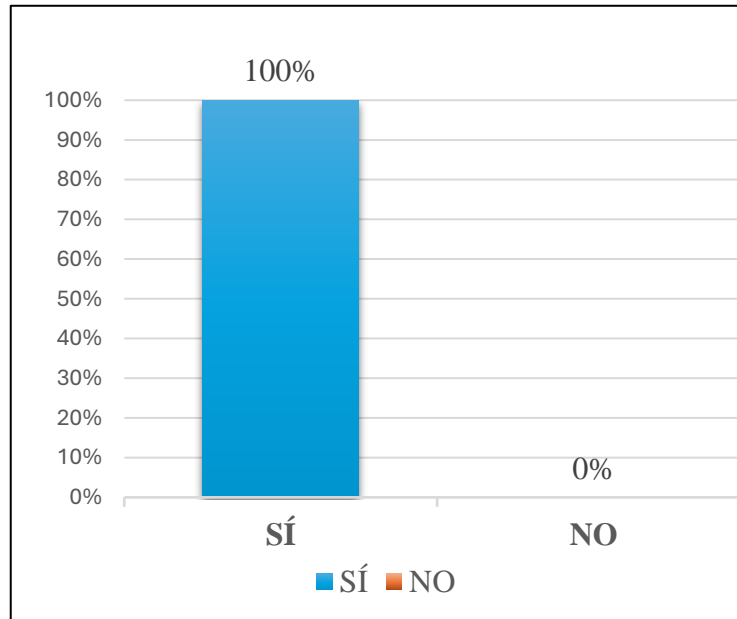
Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 1. En relación con la fuente de estrés laboral, sobrecarga de trabajo.

La Figura 2 corresponde a la pregunta 1: ¿Cree que las tareas diarias asignadas a su área podrían ser más de lo que puede manejar cómodamente? Esta pregunta se relaciona con la fuente de estrés laboral denominada sobrecarga de trabajo. Los resultados obtenidos indican que el 100% de los colaboradores del área de producción encuestados respondieron afirmativamente.

En cuanto a las respuestas proporcionadas por la muestra del área de producción de la empresa Especialidades Gourmac Limitada, que equivalen al 100%, reflejan un sentimiento generalizado de que las tareas diarias asignadas a su área podrían ser más de lo que pueden manejar cómodamente.

Figura 3

Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Sobrecarga de Trabajo): Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 3.



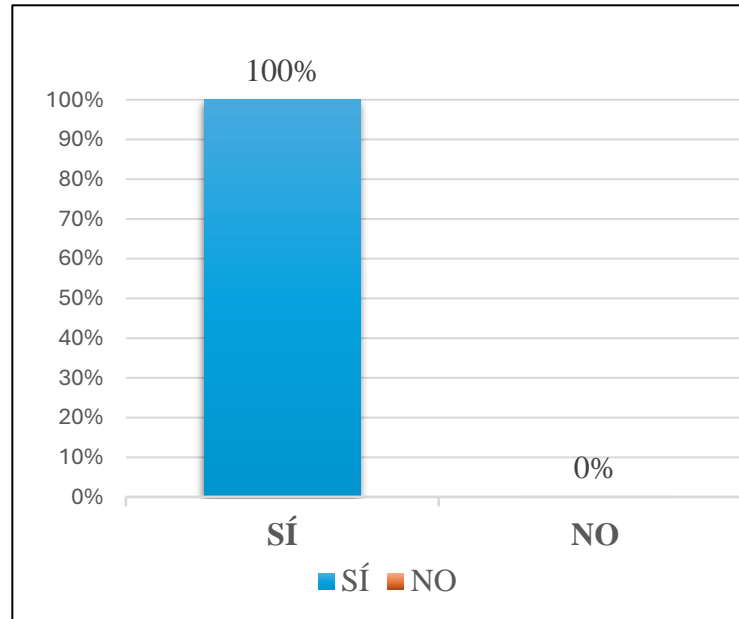
Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 3. En relación con la fuente de estrés laboral, sobrecarga de trabajo.

La Figura 3 corresponde a la pregunta 3: ¿Influyen las cargas de trabajo diarias asignadas a su área en su rendimiento laboral? Esta pregunta se relaciona con la fuente de estrés laboral denominada sobrecarga de trabajo. Los resultados obtenidos indican que el 100% de los colaboradores del área de producción encuestados respondieron Sí.

Respecto a las respuestas ofrecidas por la muestra del área de producción, que representan el 100%, evidencian un consenso general que las tareas diarias asignadas a su área podrían superar lo que logran manejar con comodidad.

Figura 4

Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Sobrecarga de Trabajo): Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 1.



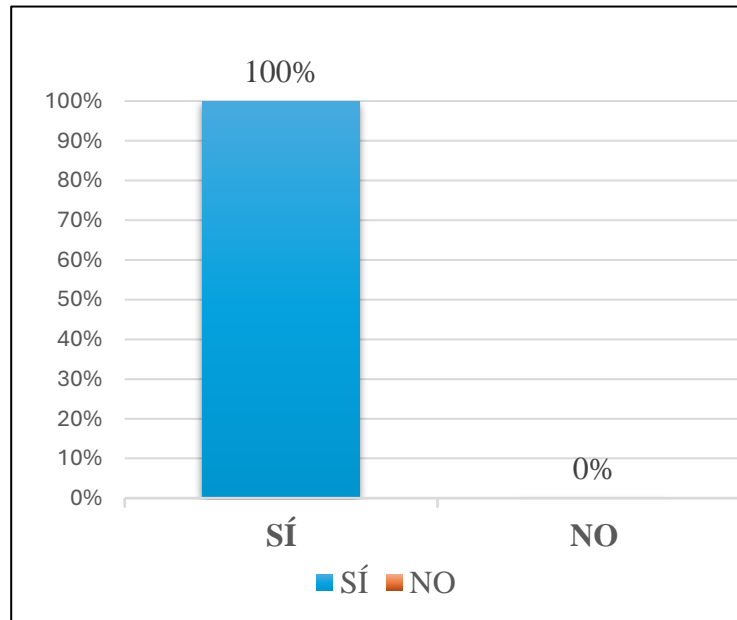
Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 1. En relación con la fuente de estrés laboral, sobrecarga de trabajo.

La Figura 4 se relaciona con la pregunta 1 ¿Considera que la distribución de la carga de trabajo en el área de producción es adecuada, teniendo en cuenta que esta puede influir en la generación de enfermedades crónicas, trastornos emocionales y en la afectación de la productividad laboral? Esta pregunta aborda el estrés laboral por sobrecarga de trabajo. De acuerdo con los resultados obtenidos, el 100% de la muestra de los jefes de producción respondió Sí.

Las respuestas indican un consenso en cuanto a que la distribución actual de la carga de trabajo no es adecuada para la población muestra.

Figura 5

Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Sobrecarga de Trabajo): Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 3.



Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 3. En relación con la fuente de estrés laboral, sobrecarga de trabajo.

La Figura 5 se relaciona con la pregunta 3: ¿Considera que existen algunos aspectos específicos de la carga de trabajo que pueden generar estrés en su equipo, teniendo en cuenta la presión laboral, los plazos ajustados, la distribución desigual de tareas y otros factores que puedan afectar el bienestar emocional de los trabajadores? Esta pregunta aborda el estrés laboral por sobrecarga de trabajo. Los resultados muestran que de acuerdo con las respuestas obtenidas, el 100% de los jefes de producción respondió Sí.

Las respuestas reflejan un consenso sobre la existencia de factores específicos en la carga de trabajo que generan estrés.

En relación con lo observado en la Tabla 5, Figuras 2, 3, 4 y 5, la literatura señala que el trabajo puede satisfacerse y es una fuente de escenarios adversos. Ejemplo de esto es

el estrés laboral o el síndrome de *burnout*, estado de agotamiento mental, físico y emocional que proviene de exigencias agobiantes, insatisfacción laboral, entre otros (UIP, 2023, p. 25).

La literatura menciona que puede ser tanto una fuente de satisfacción como de estrés, y en este caso, la sobrecarga de trabajo se presenta como un factor crítico que puede llevar a condiciones adversas como el estrés.

Tabla 6

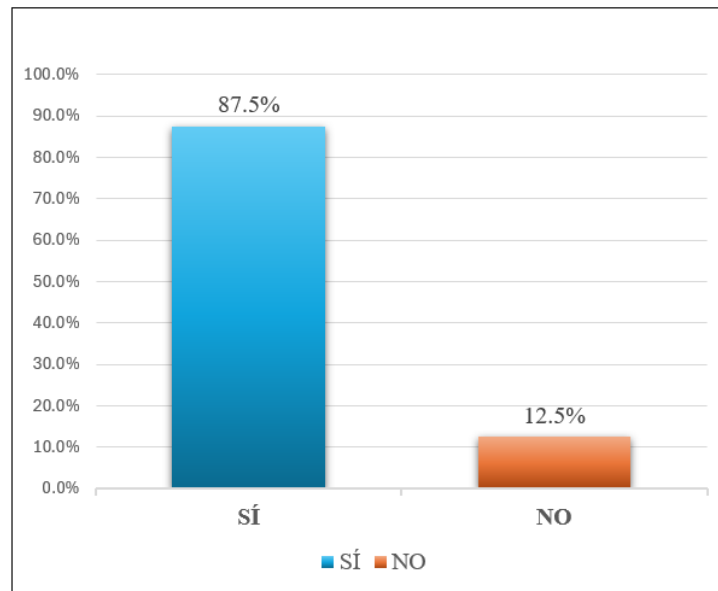
Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral. (Plazos Estrictos)

	Frecuencia		Porcentaje	
	SÍ	NO	SÍ	NO
Respuestas: Cuestionario para el personal operativo de producción				
Pregunta 2: ¿Siente que los plazos para completar sus tareas son demasiado estrictos y dificultan su desempeño?	7	1	87.5%	12.5%
Pregunta 4: ¿Los plazos estrictos para completar sus tareas influyen significativamente en su nivel de estrés y bienestar en el trabajo?	6	2	75%	25%
Respuestas: Cuestionario para cargos de jefatura de producción				
Pregunta 2: ¿Considera que los plazos de tiempos de producción pueden contribuir en los niveles de estrés laboral en el área, teniendo en cuenta la presión temporal y su impacto en el bienestar emocional de los trabajadores?	2	0	100%	0%
Pregunta 4: ¿Se comunica con su equipo acerca de la distribución de la carga de trabajo, considerando la importancia de asegurarse de que la distribución de tareas sea equitativa y que los colaboradores se sientan motivados y comprometidos con sus responsabilidades laborales?	2	0	100%	0%

Nota: Presenta los resultados de las frecuencias dadas, en relación con la fuente de estrés laboral, plazos estrictos.

Figura 6

Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Plazos Estrictos): Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 2.



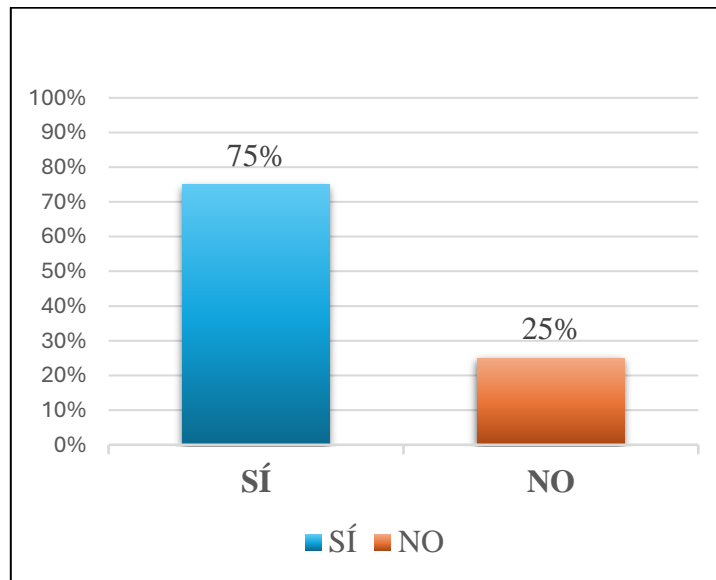
Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 2. En relación con la fuente de estrés laboral, plazos estrictos.

La Figura 6 se relaciona con la pregunta 2: ¿Siente que los plazos para completar sus tareas son demasiado estrictos y dificultan su desempeño? Esta pregunta aborda el estrés laboral asociado a plazos estrictos. Los resultados indican que, el 87,5% de los colaboradores del área de producción respondió Sí, mientras que el 12,5% respondió No.

Las respuestas de los colaboradores indican sobre la percepción que los plazos que son demasiado estrictos, lo que puede indicar que esta presión afecta negativamente su desempeño y bienestar emocional.

Figura 7

Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Plazos Estrictos): Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 4.



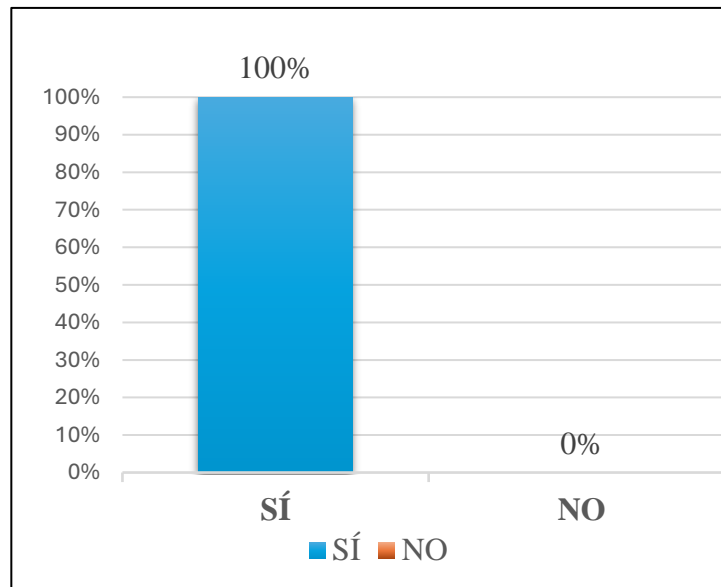
Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 4. En relación con la fuente de estrés laboral, plazos estrictos.

La Figura 7 se relaciona con la pregunta 4: ¿Los plazos estrictos para completar sus tareas influyen significativamente en su nivel de estrés y bienestar en el trabajo? Esta pregunta aborda el estrés laboral por plazos estrictos. Los resultados indican que, el 75% de los colaboradores del área de producción respondió Sí, mientras que el 25% respondió No.

Las respuestas de los colaboradores concluyen que los plazos estrictos tienen un impacto considerable en su nivel de estrés y bienestar laboral.

Figura 8

Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Plazos Estrictos): Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 2.



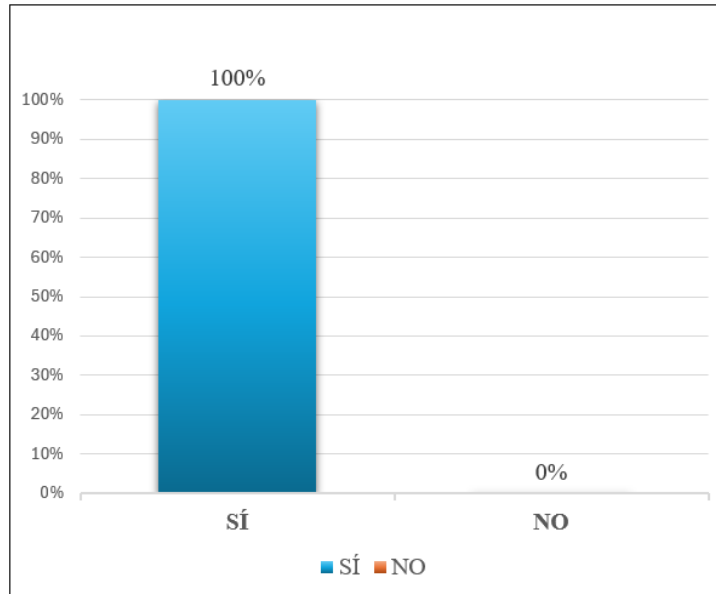
Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 2. En relación con la fuente de estrés laboral, control y autonomía.

La Figura 8 se relaciona con la pregunta 2: ¿Considera que los plazos de tiempos de producción pueden contribuir en los niveles de estrés laboral en el área, teniendo en cuenta la presión temporal y su impacto en el bienestar emocional de los trabajadores? Esta pregunta aborda el estrés laboral por plazos estrictos. Los resultados muestran que el 100% de los jefes de producción respondió Sí.

Las respuestas de los dos jefes del área de producción indican un consenso claro sobre la percepción de que los plazos de producción son un factor significativo que contribuye al estrés laboral.

Figura 9

Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Plazos Estrictos): Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 4.



Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 4. En relación con la fuente de estrés laboral, plazos estrictos.

La Figura 9 se relaciona con la pregunta 4: ¿Se comunica con su equipo acerca de la distribución de la carga de trabajo, considerando la importancia de asegurarse de que la distribución de tareas sea equitativa y que los colaboradores se sientan motivados y comprometidos con sus responsabilidades laborales? Esta pregunta aborda el estrés laboral por plazos estrictos. Los resultados muestran que el 100% de los jefes de producción respondió Sí.

Las respuestas de los dos jefes del área de producción reflejan un acuerdo total sobre la importancia de la comunicación en la distribución de la carga de trabajo.

En relación con lo observado en Tabla 6, Figuras 6, 7, 8 y 9, los plazos estrictos son un detonante de estrés laboral. Según lo indica Canto (2021), los plazos estrictos pueden estar relacionados con las exigencias laborales que superan la capacidad del trabajador, lo

que puede generar estrés. Esto se relaciona con la idea de que el estrés se produce cuando las exigencias en el trabajo son mayores a la capacidad del individuo para afrontarlas.

Del mismo modo, Canto (2021) afirma que los plazos estrictos pueden provocar estrés laboral al imponer exigencias que superan la capacidad del trabajador para manejarlas. Cuando las demandas del trabajo sobrepasan las habilidades o recursos del individuo, esto genera una presión adicional y estrés, ya que las exigencias laborales exceden la capacidad del empleado para afrontarlas de manera efectiva.

Al analizar los resultados obtenidos en el cuestionario y lo descrito teóricamente se puede observar cómo se complementan al demostrar que los plazos estrictos son un factor crítico que contribuye al estrés laboral. La imposición de exigencias que superan la capacidad del trabajador no solo afecta su bienestar emocional, sino que también puede impactar negativamente su rendimiento.

Tabla 7

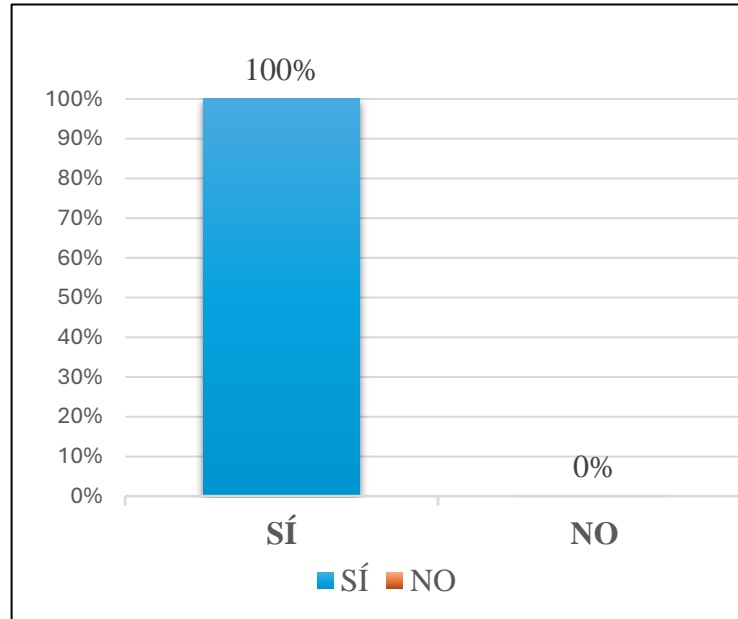
Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral. (Falta de Control Sobre el Trabajo)

	Frecuencia		Porcentaje	
	SÍ	NO	SÍ	NO
Respuestas: Cuestionario para el personal operativo de producción				
Pregunta 5: ¿Se siente con falta de control sobre sus responsabilidades laborales debido a la estructura o la distribución de las tareas en su entorno de trabajo?	8	0	100%	0%
Pregunta 7: ¿Cree que la falta de control sobre sus responsabilidades laborales tiene un impacto significativo en su bienestar general en su desempeño laboral?	8	0	100%	0%
Respuestas: Cuestionario para cargos de jefatura de producción				
Pregunta 5: ¿Consideran que la estructura y distribución de tareas en el entorno de trabajo está generando una falta de control sobre las responsabilidades laborales de los miembros del equipo?	2	0	100%	0%
Pregunta 7: ¿Consideran que la falta de control sobre el trabajo de los laborales podría estar teniendo un impacto significativo en el bienestar general del equipo?	2	0	100%	0%

Nota: Presenta los resultados de las frecuencias dadas, en relación con la fuente de estrés laboral, falta de control sobre el trabajo.

Figura 10

*Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Falta de Control Sobre el Trabajo):
Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 5.*



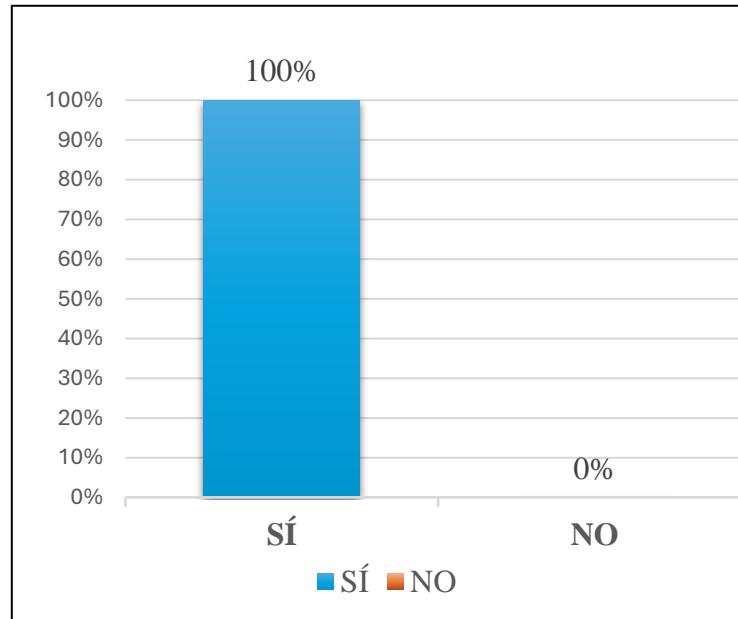
Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 5. En relación con la fuente de estrés laboral, falta de control sobre el trabajo.

La Figura 10 se relaciona con la pregunta 5: ¿Se siente con falta de control sobre sus responsabilidades laborales debido a la estructura o la distribución de las tareas en su entorno de trabajo? Esta pregunta aborda el estrés laboral por falta de control sobre el trabajo. Los resultados obtenidos indican que el 100% de los colaboradores del área de producción encuestados respondieron Sí.

Las respuestas de los colaboradores señalan que existe una percepción generalizada de falta de control sobre sus responsabilidades laborales.

Figura 11

Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Falta de Control Sobre el Trabajo): Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 7.



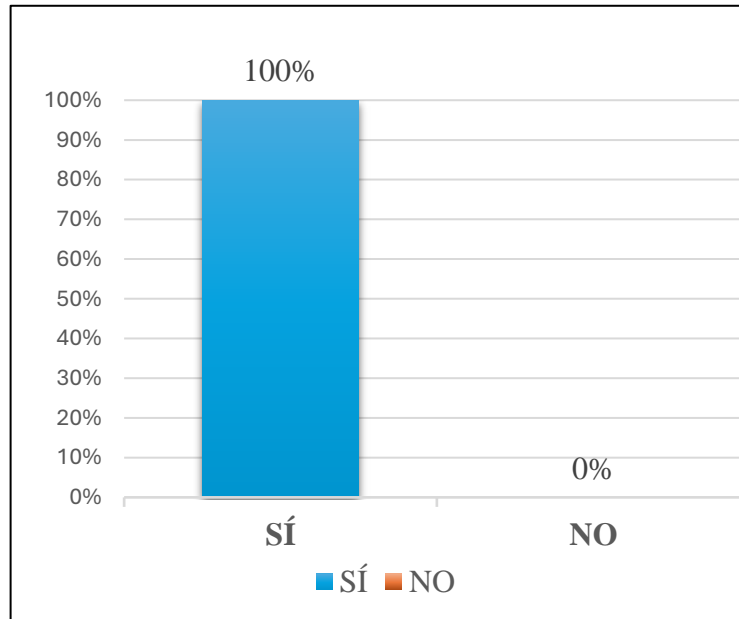
Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 7. En relación con la fuente de estrés laboral, falta de control sobre el trabajo.

La Figura 11 se relaciona con la pregunta 7: ¿Cree que la falta de control sobre sus responsabilidades laborales tiene un impacto significativo en su bienestar general en su desempeño laboral? Esta pregunta aborda el estrés laboral por falta de control sobre el trabajo. Los resultados obtenidos indican que el 100% de los colaboradores del área de producción encuestados respondieron Sí.

Las respuestas de los colaboradores indican que existe una percepción unánime de que la falta de control sobre sus responsabilidades laborales afecta negativamente su bienestar general.

Figura 12

*Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Falta de Control Sobre el Trabajo):
Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 5.*



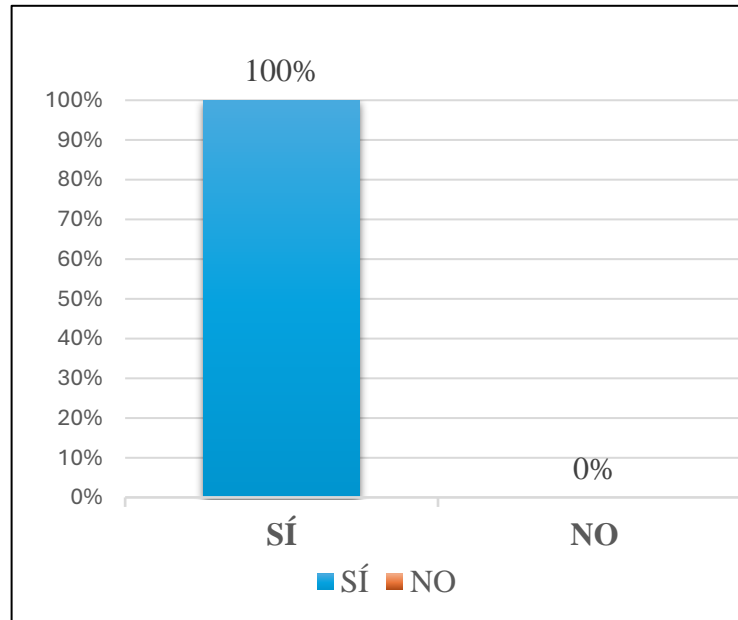
Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 5. En relación con la fuente de estrés laboral, falta de control sobre el trabajo.

La Figura 12 se relaciona con la pregunta 5: ¿Consideran que la estructura y distribución de tareas en el entorno de trabajo está generando una falta de control sobre las responsabilidades laborales de los miembros del equipo? Esta pregunta aborda el estrés laboral por falta de control sobre el trabajo. Los resultados muestran que el 100% de los jefes de producción respondió Sí.

Las respuestas reflejan una preocupación significativa respecto a cómo la estructura y distribución de tareas impactan en el control que los colaboradores tienen sobre sus responsabilidades laborales.

Figura 13

Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Falta de Control Sobre el Trabajo): Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 7.



Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 7. En relación con la fuente de estrés laboral, falta de control sobre el trabajo.

La Figura 13 se relaciona con la pregunta 7: ¿Consideran que la falta de control sobre el trabajo de los laborales podría estar teniendo un impacto significativo en el bienestar general del equipo? Esta pregunta aborda el estrés laboral por “falta de control sobre el trabajo”. Los resultados muestran que el 100% de los jefes de producción respondió Sí.

Las respuestas reflejan una preocupación profunda sobre cómo la falta de control puede afectar el bienestar general del equipo.

En relación con lo observado en Tabla 7, Figuras 10, 11, 12 y 13, con respecto a la falta de control en el trabajo, Benzoni et al. (2020) mencionan que la falta de control sobre el trabajo se refiere a la sensación de que un individuo no tiene la capacidad o la autoridad para influir en su entorno laboral, lo que puede incluir decisiones sobre tareas, horarios, o la

forma en que se realiza el trabajo. Esta falta de control puede contribuir a una mayor sensación de estrés y malestar, ya que los empleados pueden sentirse abrumados por las demandas sin tener los recursos o la autonomía para manejarlas adecuadamente.

Así mismo, para Benzoni et al. (2020), la falta de control en el trabajo se refiere a la sensación de que un empleado no tiene la capacidad o autoridad para influir en su entorno laboral, incluyendo decisiones sobre tareas, horarios y métodos de trabajo. Esta falta de autonomía puede aumentar el estrés y el malestar, ya que los empleados se sienten abrumados por las demandas laborales sin los recursos o la autoridad necesarios para manejarlas de manera efectiva.

Al comparar los resultados con lo sustentado teóricamente se puede inferir que la falta de control en el trabajo es un factor crítico que contribuye al estrés laboral. La sensación de no tener la capacidad o autoridad para influir en el entorno laboral afecta el bienestar emocional de los colaboradores y su rendimiento.

Tabla 8

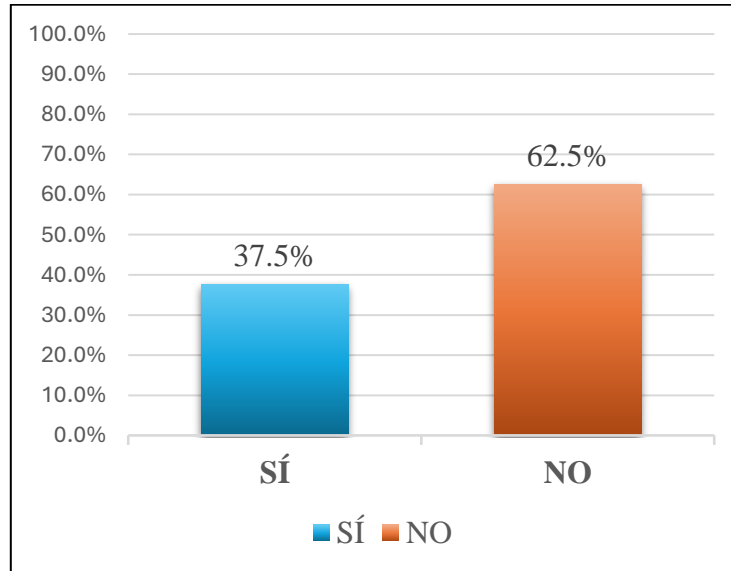
Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral. (Relaciones Interpersonales)

	Frecuencia		Porcentaje	
	SÍ	NO	SÍ	NO
Respuestas: Cuestionario para el personal operativo de producción				
Pregunta 6: ¿Usted ha experimentado relaciones conflictivas en su entorno laboral que puedan afectar su bienestar y desempeño en el trabajo?	3	5	37.5%	62.5%
Pregunta 9: ¿Las relaciones conflictivas en su entorno laboral tienen un impacto significativo en su nivel de estrés?	6	2	75%	25%
Respuestas: Cuestionario para cargos de jefatura de producción				
Pregunta 6: ¿Las relaciones interpersonales dentro del área de producción pueden afectar al estrés del equipo de trabajo?	1	1	50%	50%
Pregunta 9: ¿Cree que con la aplicación de estrategias de intervención psicológicas podrían mejorar las relaciones interpersonales en el área de producción?	2	0	100%	0%

Nota: Presenta los resultados de las frecuencias dadas, en relación con la fuente de estrés laboral, relaciones interpersonales.

Figura 14

*Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Relaciones Interpersonales):
Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 6.*



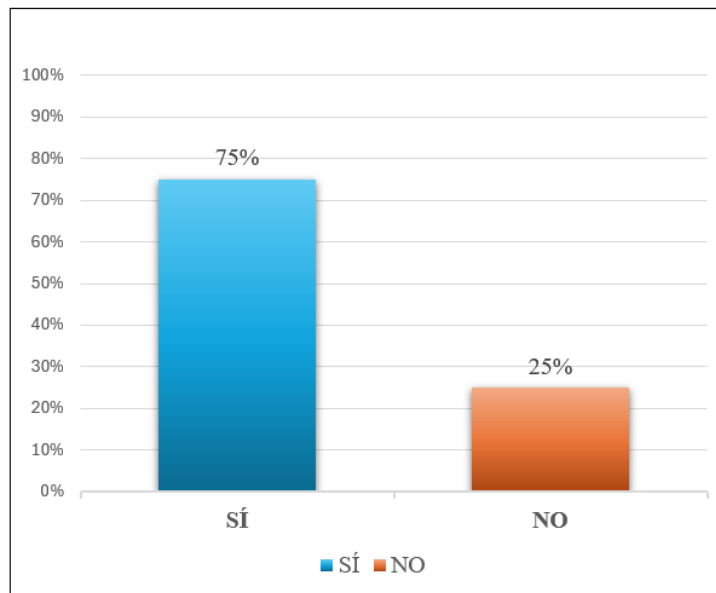
Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 6. En relación con la fuente de estrés laboral, relaciones interpersonales.

La Figura 14 se relaciona con la pregunta 6: ¿Usted ha experimentado relaciones conflictivas en su entorno laboral que puedan afectar su bienestar y desempeño en el trabajo? Esta pregunta aborda el estrés laboral por relaciones interpersonales. Los resultados indican que el 37,5% de los colaboradores del área de Producción respondió Sí, mientras que el 62,5% respondió No.

Las respuestas de los colaboradores indican que, aunque una parte significativa del equipo no percibe conflictos que afecten su bienestar, hay un porcentaje notable que sí ha experimentado relaciones conflictivas.

Figura 15

*Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Relaciones Interpersonales):
Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 9.*



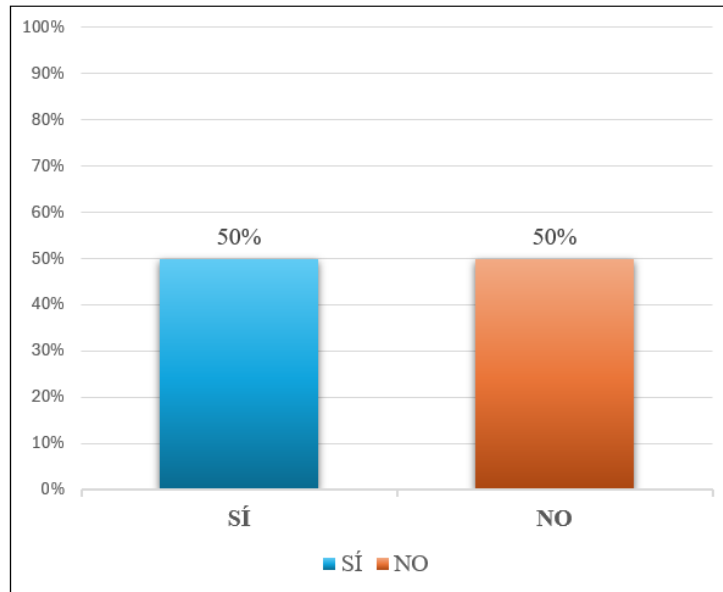
Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 9. En relación con la fuente de estrés laboral, relaciones interpersonales.

La Figura 15 se relaciona con la pregunta 9: ¿Las relaciones conflictivas en su entorno laboral tienen un impacto significativo en su nivel de estrés? Esta pregunta aborda el estrés laboral por relaciones interpersonales. Los resultados indican que el 75% de los colaboradores del área de producción respondió Sí, mientras que el 25% respondió No.

Las respuestas de los colaboradores señalan que las relaciones conflictivas en el entorno laboral son un factor importante que contribuye al estrés.

Figura 16

*Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Relaciones Interpersonales):
Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 6.*



Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 6. En relación con la fuente de estrés laboral, relaciones interpersonales.

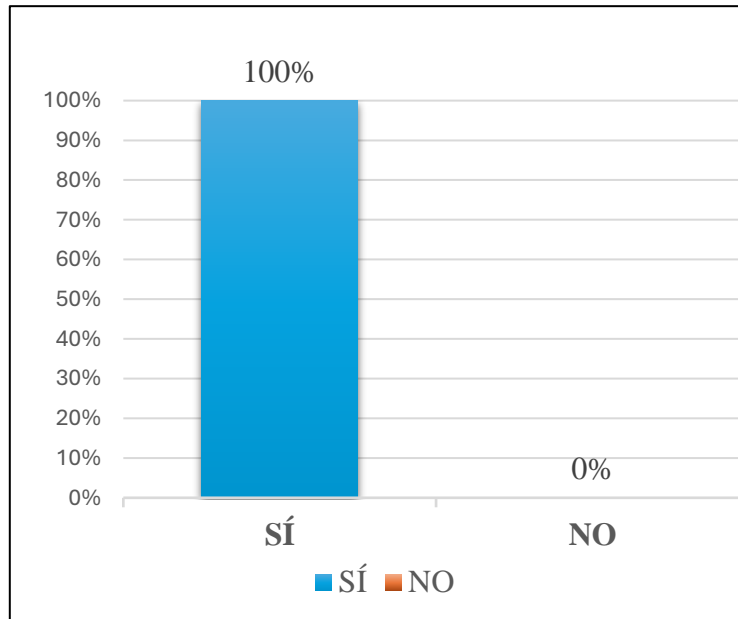
La Figura 16 se relaciona con la pregunta 6: ¿Las relaciones interpersonales dentro del área de producción pueden afectar al estrés del equipo de trabajo?

Esta pregunta aborda el estrés laboral por relaciones interpersonales. Los resultados indican que el 50% de los jefes de producción del área de producción respondió Sí, mientras que el 50% respondió No.

Las respuestas reflejan una diversidad de opiniones sobre el impacto de las relaciones interpersonales en el estrés del equipo.

Figura 17

*Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Relaciones Interpersonales):
Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 9.*



Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 9. En relación con la fuente de estrés laboral, relaciones interpersonales.

La Figura 17 se relaciona con la pregunta 9: ¿Cree que con la aplicación de estrategias de intervención psicológicas podrían mejorar las relaciones interpersonales en el área de producción? Esta pregunta aborda el estrés laboral por relaciones interpersonales. Los resultados muestran que el 100% de los jefes de producción respondió afirmativamente.

Las respuestas reflejan una convicción firme de que las estrategias de intervención psicológica pueden ser efectivas para mejorar las relaciones interpersonales dentro del equipo.

En relación con lo observado en la Tabla 8, Figuras 14, 15, 16 y 17, tal como indica la literatura según UIP (2023), la naturaleza del ser humano hacia lo gregario puede ser un

verdadero problema para ciertas personas. El estrés suele aparecer cuando un proceso de socialización no sale como se espera, o se vuelve complicado de realizar.

Las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo son un aspecto crucial de la dinámica laboral y pueden influir significativamente en el bienestar emocional de los colaboradores. Cuando las relaciones laborales son tensas o conflictivas, ya sea con compañeros de trabajo, superiores o clientes, pueden surgir diversos desafíos que contribuyen al estrés laboral. Los conflictos interpersonales pueden surgir por diferencias en la comunicación, valores, expectativas o estilos de trabajo, y si no se abordan adecuadamente, pueden generar tensiones constantes y un ambiente laboral negativo.

Se complementa lo citado teóricamente con lo citado al demostrar que la inseguridad laboral es una causa significativa de estrés en el trabajo. Las preocupaciones económicas y los temores sobre el futuro afectan el bienestar de los colaboradores y su rendimiento.

Tabla 9

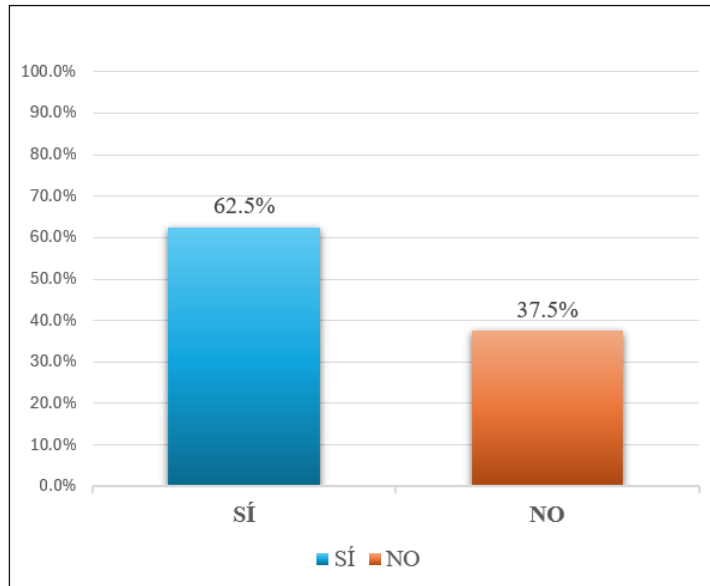
Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral. (Inseguridad Laboral)

	Frecuencia		Porcentaje	
	SÍ	NO	SÍ	NO
Respuestas: Cuestionario para el personal operativo de producción				
Pregunta 8: ¿Siente inseguridad en su puesto de trabajo, ya sea respecto a su estabilidad laboral o a su desarrollo laboral a largo plazo?	5	3	62.5%	37.5%
Pregunta 10: ¿La inseguridad laboral, por ejemplo, el temor a ser despedido afecta su desempeño diario y su capacidad para cumplir con sus responsabilidades laborales?	5	3	62.5%	37.5%
Respuestas: Cuestionario para cargos de jefatura de producción	SÍ	NO	SÍ	NO
Pregunta 8: ¿Creen que la percepción de inseguridad en el puesto de trabajo, ya sea en términos de estabilidad laboral o de desarrollo a largo plazo, está afectando el rendimiento y la motivación de los miembros del equipo?	2	0	100%	0%
Pregunta 10: ¿Consideran que la inseguridad laboral, como el temor a ser despedido, está impactando negativamente en el desempeño diario y en la capacidad de los colaboradores para cumplir con sus responsabilidades laborales?	2	0	100%	0%

Nota: Presenta los resultados de las frecuencias dadas, en relación con la fuente de estrés laboral, inseguridad laboral.

Figura 18

Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Inseguridad Laboral): Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 8.



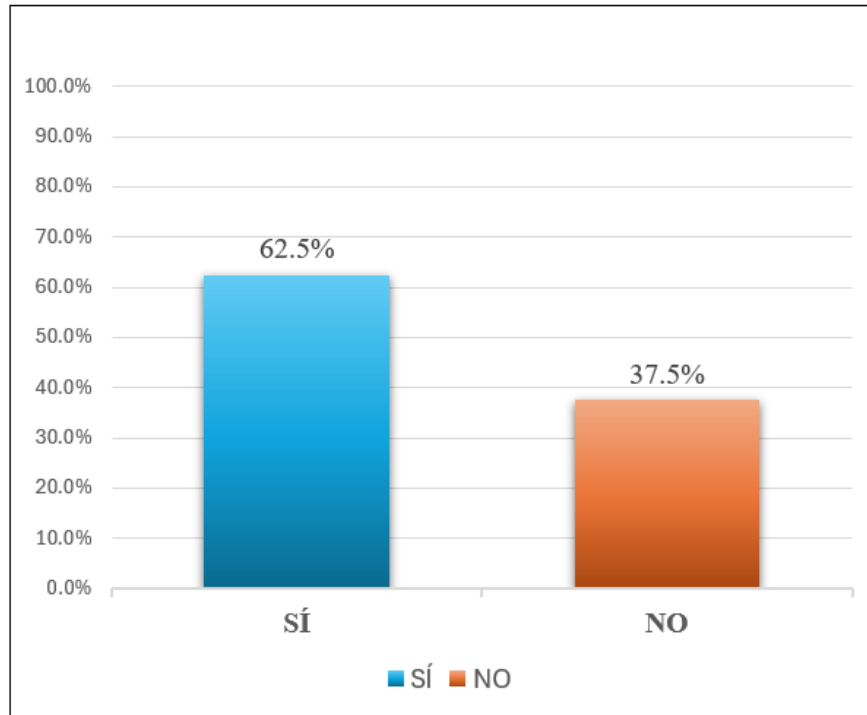
Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 8. En relación con la fuente de estrés laboral, inseguridad laboral.

La Figura 18 se relaciona con la pregunta 8: ¿Siente inseguridad en su puesto de trabajo, ya sea respecto a su estabilidad laboral o a su desarrollo laboral a largo plazo? Esta pregunta aborda el estrés laboral por inseguridad laboral. Los resultados indican que el 62,5% de los colaboradores del área de producción respondió Sí, mientras que el 37,5% respondió No.

Las respuestas de la muestra indican que existe una preocupación significativa en relación con la inseguridad laboral.

Figura 19

Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Inseguridad Laboral): Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 10.



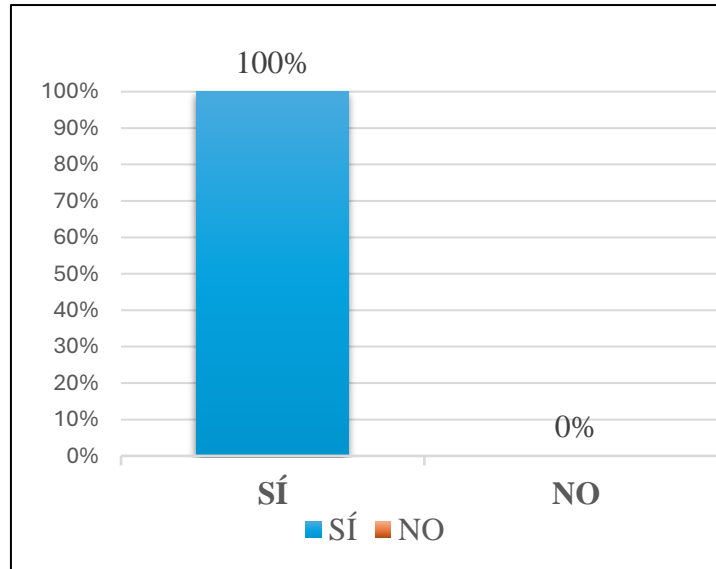
Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 10. En relación con la fuente de estrés laboral, inseguridad laboral.

La Figura 19 se relaciona con la pregunta 10: ¿La inseguridad laboral, por ejemplo, el temor a ser despedido, afecta su desempeño diario y su capacidad para cumplir con sus responsabilidades laborales? Esta pregunta aborda el estrés laboral por inseguridad laboral. Los resultados indican que el 62,5% de los colaboradores del área de producción respondió Sí, mientras que el 37,5% respondió No.

Las respuestas concluyen que la inseguridad laboral tiene un impacto significativo en su desempeño diario de la muestra.

Figura 20

Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Inseguridad Laboral): Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 8.



Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 8. En relación con la fuente de estrés laboral, inseguridad laboral.

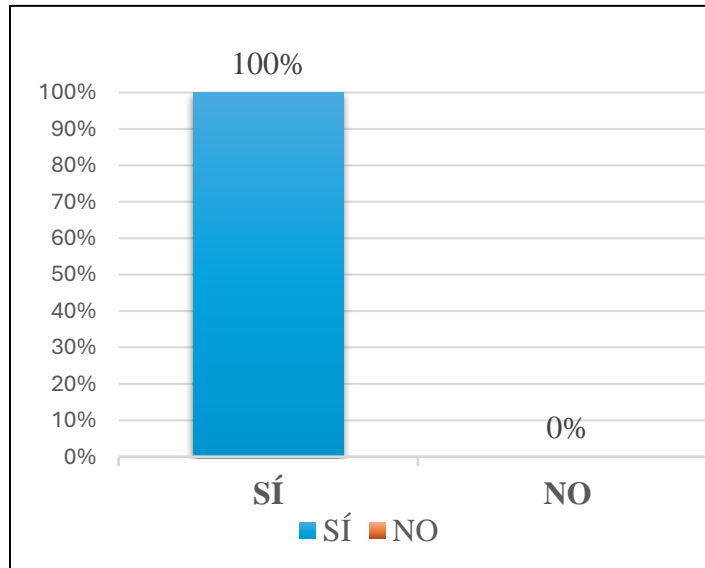
La Figura 20 se relaciona con la pregunta 8: ¿Creen que la percepción de inseguridad en el puesto de trabajo, ya sea en términos de estabilidad laboral o de desarrollo a largo plazo, está afectando el rendimiento y la motivación de los miembros del equipo?

Esta pregunta aborda el estrés laboral por inseguridad laboral. Los resultados muestran que el 100% de los jefes de producción respondió afirmativamente.

Las respuestas reflejan una conciencia clara sobre el impacto negativo que la inseguridad laboral puede tener en sus equipos.

Figura 21

Variable 1. Principales fuentes de estrés laboral (Inseguridad Laboral): Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 10.



Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 10. En relación con la fuente de estrés laboral, inseguridad laboral.

La Figura 21 se relaciona con la pregunta 10: ¿Consideran que la inseguridad laboral, como el temor a ser despedido, está impactando negativamente en el desempeño diario y en la capacidad de los colaboradores para cumplir con sus responsabilidades laborales? Esta pregunta aborda el estrés laboral por inseguridad laboral. Los resultados muestran que el 100% de los jefes de producción respondió afirmativamente. Las respuestas reflejan una preocupación clara sobre cómo la inseguridad laboral afecta el rendimiento de sus equipos.

En relación con lo observado en la Tabla 9, Figuras 18, 19, 20 y 21, en cuanto a la inseguridad laboral, Canto (2021) la cataloga como una de las causas del estrés laboral, donde los colaboradores expresan preocupaciones económicas y temor respecto al futuro y su situación laboral, lo que contribuye a la sensación de estrés.

Del mismo modo, Canto (2021) señala que la inseguridad laboral es una causa importante de estrés en el trabajo, ya que genera preocupaciones económicas y temores

sobre el futuro y la estabilidad del empleo. Estas inquietudes contribuyen significativamente a la sensación de estrés entre los colaboradores, afectando su bienestar y rendimiento en el trabajo.

Se integra al demostrar que la inseguridad laboral es una causa significativa de estrés en el trabajo. Las preocupaciones y los temores sobre el futuro afectan el bienestar de los colaboradores y su rendimiento.

Tabla 10

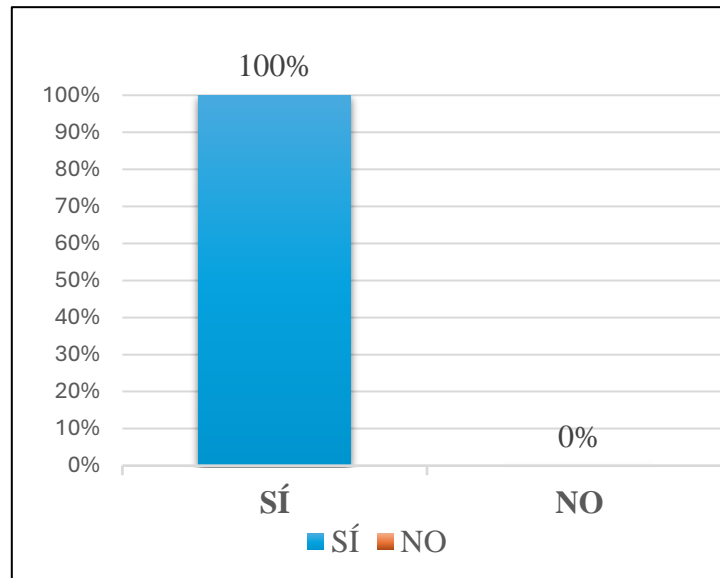
Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales. (Técnica de Relajación)

	Frecuencia		Porcentaje	
	SÍ	NO	SÍ	NO
Respuestas: Cuestionario para el personal operativo de producción				
Pregunta 11: ¿Considera que métodos como la meditación o ejercicios de respiración consciente podrían ser útiles para manejar el estrés laboral y mejorar su bienestar en el trabajo?	8	0	100%	0%
Pregunta 13: ¿Estaría dispuesto/a participar en sesiones de relajación, como parte de un programa estructurado para manejar el estrés laboral, con el fin de explorar y aprender técnicas para gestionar el estrés de manera más efectiva en su entorno laboral?	8	0	100%	0%
Respuestas: Cuestionario para cargos de jefatura de producción				
Pregunta 11: ¿Considera que implementar métodos que ayuden a relajar la mente y el cuerpo, como la respiración consciente, podría ser una herramienta efectiva para gestionar el estrés en su equipo dentro del entorno laboral?	2	0	100%	0%
Pregunta 13: ¿Cree que la implementación de métodos que ayuden a los colaboradores a relajarse y reducir el estrés, como parte de programas de bienestar laboral en el área de producción, podría beneficiar su salud mental y mejorar su rendimiento en el trabajo?	2	0	100%	0%

Nota: Presenta los resultados de las frecuencias dadas, en relación con la técnica de relajación.

Figura 22

Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnica de Relajación): Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 11.



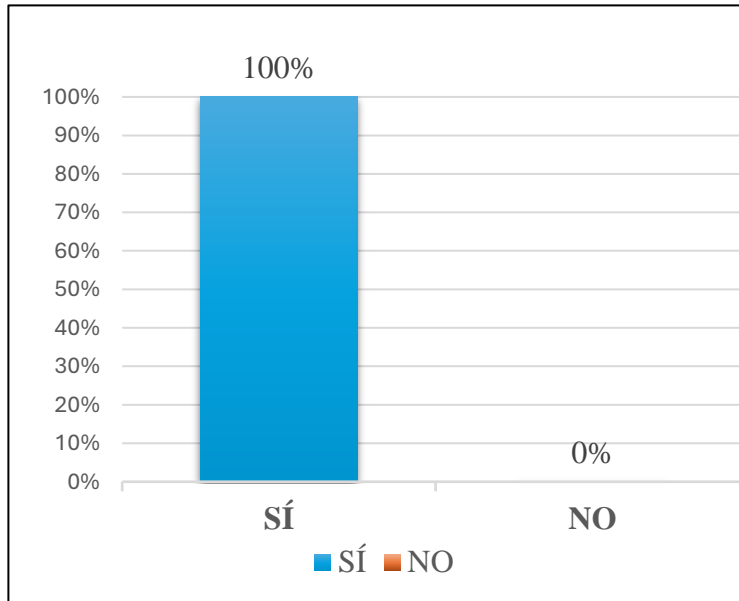
Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 11. En relación con la técnica de relajación.

La Figura 22 se relaciona con la pregunta 11: ¿Considera que métodos como la meditación o ejercicios de respiración consciente podrían ser útiles para manejar el estrés laboral y mejorar su bienestar en el trabajo? Esta pregunta explora las técnicas cognitivo-conductuales como lo es la técnica de relajación. Los resultados obtenidos indican que el 100% de los colaboradores del área de producción encuestados respondieron afirmativamente.

Las respuestas de los colaboradores señalan que existe una alta aceptación y reconocimiento de la efectividad de métodos como la meditación y la respiración consciente para manejar el estrés laboral.

Figura 23

Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnica de Relajación): Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 13.



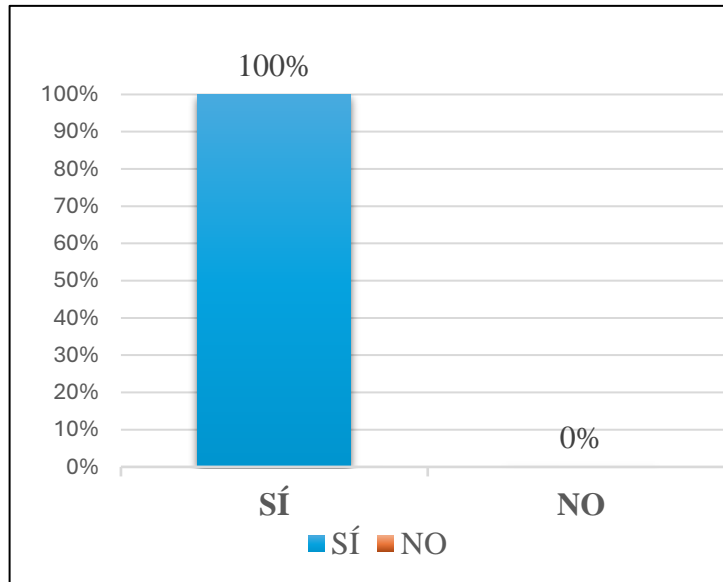
Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 13. En relación con la técnica de relajación.

La Figura 23 se relaciona con la pregunta 13 ¿Estaría dispuesto/a a participar en sesiones de relajación, como parte de un programa estructurado para manejar el estrés laboral, con el fin de explorar y aprender técnicas para gestionar el estrés de manera más efectiva en su entorno laboral? Esta pregunta explora las técnicas cognitivas-conductuales como lo es la técnica de relajación. Los resultados obtenidos indican que el 100% de los colaboradores del área de producción encuestados respondieron afirmativamente.

Las respuestas de los colaboradores señalan que existe una alta motivación y disposición para participar en sesiones de relajación como parte de un programa estructurado.

Figura 24

Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnica de Relajación): Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 11.



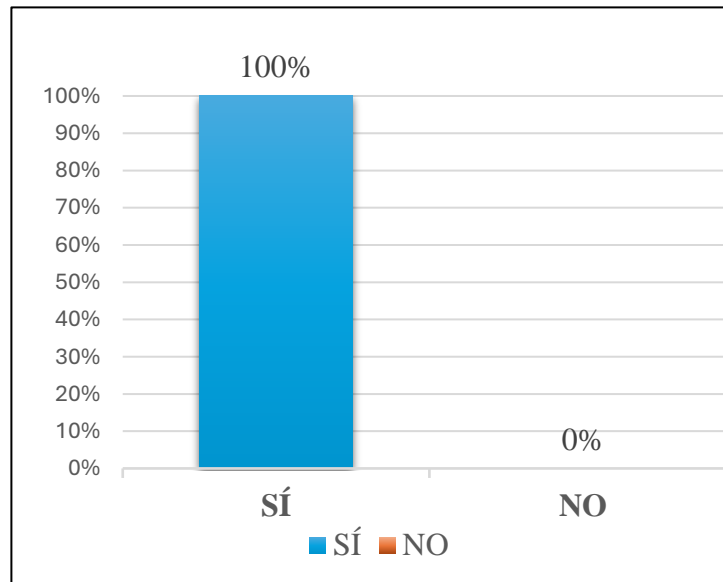
Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 11. En relación con la técnica de relajación.

La Figura 24 se relaciona con la pregunta 11: ¿Considera que implementar métodos que ayuden a relajar la mente y el cuerpo, como la respiración consciente, podría ser una herramienta efectiva para gestionar el estrés en su equipo dentro del entorno laboral? Esta pregunta explora las técnicas cognitivas-conductuales como lo es la técnica de relajación”. resultados muestran que el 100% de los jefes de producción respondió afirmativamente.

Las respuestas reflejan una convicción sólida sobre la importancia de implementar técnicas de relajación, para gestionar el estrés en el entorno laboral.

Figura 25

Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnica de Relajación): Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 13.



Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 13. En relación con la técnica de relajación.

La Figura 25 se relaciona con la pregunta 13: ¿Cree que la implementación de métodos que ayuden a los colaboradores a relajarse y reducir el estrés, como parte de programas de bienestar laboral en el área de producción, podría beneficiar su salud mental y mejorar su rendimiento en el trabajo? Esta pregunta explora las técnicas cognitivo-conductuales como lo es la técnica de relajación. Los resultados muestran que el 100% de los jefes de producción respondió afirmativamente.

Las respuestas reflejan una conciencia aguda sobre el impacto que la inseguridad laboral tiene en su equipo.

En relación con lo observado en la Tabla 10, Figuras 22, 23, 24 y 25, según Rodríguez, García & Cruz (2005) las técnicas de relajación son aquellas técnicas que, actuando sobre los estados psíquicos el sujeto, provocan modificaciones del estado o del funcionamiento. Es una de las primeras maneras de permitir al paciente estabilizarse, junto

con la técnica de respiración profunda, ya que permite que el paciente tome conciencia fácilmente de lo que pasa a su alrededor.

Con respecto a la relajación y la respiración para el manejo del estrés laboral, Robinson, Segal y Smith (2024) indica que, “Para luchar contra el estrés de manera efectiva, necesita activar la reacción natural de relajación de su cuerpo. Técnicas como la respiración profunda, la visualización, meditación y el yoga, pueden ayudar” (párr. 1).

La cita de Robinson, Segal y Smith (2024) destaca la importancia de activar la respuesta natural de relajación del cuerpo para manejar eficazmente el estrés laboral. Técnicas como la respiración profunda, la visualización, la meditación y el yoga son recomendadas, ya que pueden reducir la frecuencia cardíaca, relajar los músculos y mejorar el bienestar mental y físico.

Se complementa el fundamento teórico con los resultados al demostrar que las técnicas de relajación son herramientas efectivas para el manejo del estrés laboral. La estabilización emocional y la activación de la respuesta de relajación son elementos clave que pueden facilitar un entorno de trabajo más positivo.

Tabla 11

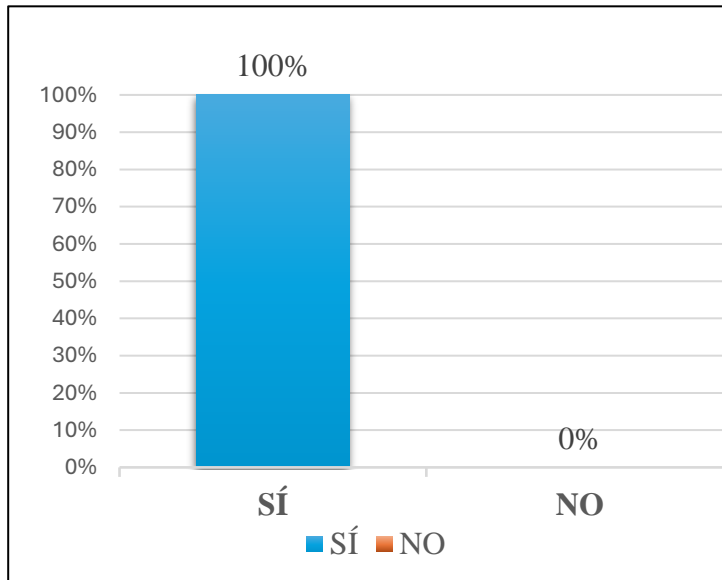
Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales. (Técnica de Reestructuración Cognitiva)

	Frecuencia		Porcentaje	
	SÍ	NO	SÍ	NO
Respuestas: Cuestionario para el personal operativo de producción				
Pregunta 12: ¿Cree que sería útil aplicar estrategias que ayuden a cambiar la manera en que usted percibe y piensa sobre el estrés en el trabajo, para manejarlo de forma más efectiva y reducir su impacto en su vida laboral?	8	0	100%	0%
Pregunta 14: ¿Estaría dispuesto/a a aprender y aplicar estrategias que le ayuden a cambiar la forma en que piensa sobre el estrés en el trabajo, como parte de un programa para manejarlo de manera más efectiva y reducir su impacto en su vida laboral?	8	0	100%	0%
Respuestas: Cuestionario para cargos de jefatura de producción				
Pregunta 12: ¿Considera usted que utilizar métodos que ayudan a identificar y corregir patrones de pensamiento negativos podría ser beneficioso para promover un cambio positivo en la actitud y el rendimiento de su equipo en el entorno laboral?	2	0	100%	0%
Pregunta 14: ¿Cree que sería posible aplicar estrategias que ayuden a su equipo a manejar el estrés, identificando y modificando pensamientos negativos que pueden afectar su bienestar emocional, con el objetivo de promover un cambio positivo en su estado emocional y rendimiento en el entorno laboral?	2	0	100%	0%

Nota: Presenta los resultados de las frecuencias dadas, en relación con la técnica reestructuración cognitiva.

Figura 26

Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnica de Reestructuración Cognitiva):
Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 12.



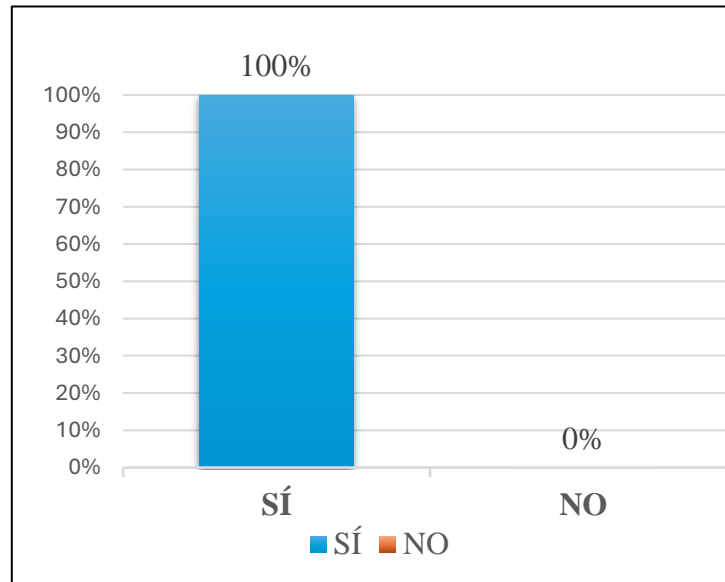
Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 12. En relación con la técnica de reestructuración cognitiva.

La Figura 26 se relaciona con la pregunta 12 ¿Cree que sería útil aplicar estrategias que ayuden a cambiar la manera en que usted percibe y piensa sobre el estrés en el trabajo, para manejarlo de forma más efectiva y reducir su impacto en su vida laboral? Esta pregunta explora las técnicas cognitivo-conductuales, como lo es la técnica de reestructuración cognitiva. Los resultados obtenidos indican que el 100% de los colaboradores del área de producción encuestados respondieron afirmativamente.

Las respuestas de los colaboradores señalan que hay una fuerte disposición y apertura hacia la idea de aplicar estrategias que modifiquen su percepción del estrés.

Figura 27

Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnica de Reestructuración Cognitiva): Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 14.



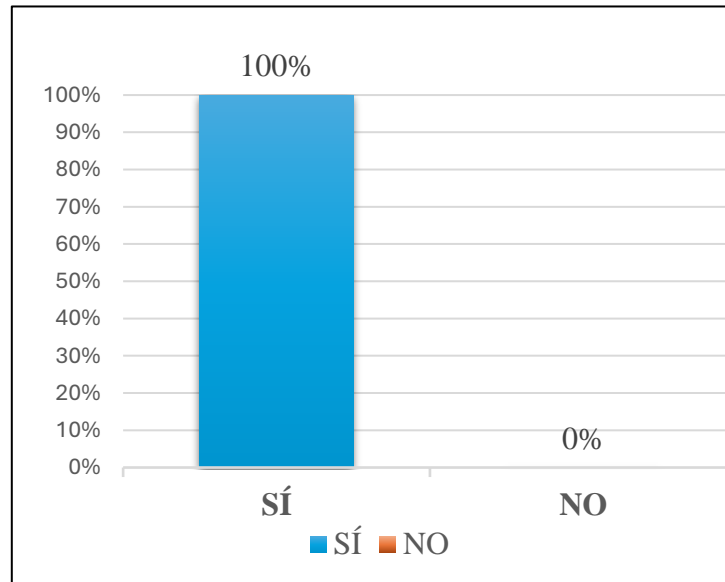
Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 14. En relación con la técnica reestructuración cognitiva.

La Figura 27 se relaciona con la pregunta 14 ¿Estaría dispuesto/a a aprender y aplicar estrategias que le ayuden a cambiar la forma en que piensa sobre el estrés en el trabajo, como parte de un programa para manejarlo de manera más efectiva y reducir su impacto en su vida laboral? Esta pregunta explora las técnicas cognitivo-conductuales como lo es la técnica de reestructuración cognitiva. Los resultados obtenidos indican que el 100% de los colaboradores del área de producción encuestados respondieron afirmativamente.

Las respuestas de los colaboradores indican que hay una fuerte disposición y apertura hacia el aprendizaje de estrategias que les permitan cambiar su forma de pensar sobre el estrés.

Figura 28

Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnica de Reestructuración Cognitiva): Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 12.



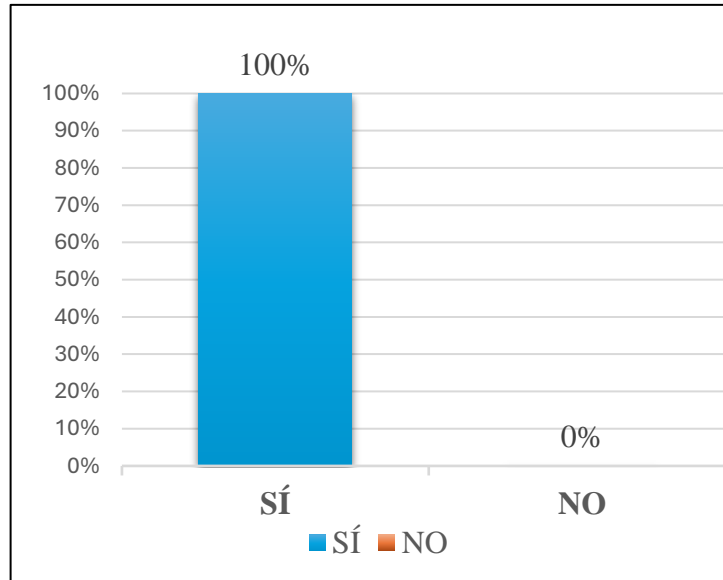
Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 12. En relación con la técnica reestructuración cognitiva.

La Figura 28 se relaciona con la pregunta 12: ¿Considera usted que utilizar métodos que ayudan a identificar y corregir patrones de pensamiento negativos podría ser beneficioso para promover un cambio positivo en la actitud y el rendimiento de su equipo en el entorno laboral? Esta pregunta explora las técnicas cognitivo-conductuales como lo es la técnica de reestructuración cognitiva. Los resultados muestran que el 100% de los jefes de producción respondió afirmativamente.

Este consenso indica que la muestra reconoce que la forma en que los colaboradores perciben y piensan sobre el estrés y otros desafíos laborales puede tener un impacto significativo en su actitud y rendimiento.

Figura 29

Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnica de Reestructuración Cognitiva): Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 14.



Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 14. En relación con la técnica reestructuración cognitiva.

La Figura 29 se relaciona con la pregunta 14: ¿Cree que sería posible aplicar estrategias que ayuden a su equipo a manejar el estrés, identificando y modificando pensamientos negativos que pueden afectar su bienestar emocional, con el objetivo de promover un cambio positivo en su estado emocional y rendimiento en el entorno laboral?

Esta pregunta explora las técnicas cognitivo-conductuales como lo es la técnica de reestructuración cognitiva. Los resultados muestran que el 100% de los jefes de producción respondió afirmativamente.

Las respuestas de los jefes de producción demuestran que tienen una firme convicción sobre la efectividad de aplicar estrategias que ayuden a sus equipos a manejar el estrés.

En relación con lo observado en la Tabla 11, Figuras 26, 27, 28 y 29, Mejicanos (2018) indica que la reestructuración cognitiva es una técnica fundamental dentro de la

terapia cognitivo-conductual que se centra en identificar y modificar pensamientos irracionales o disfuncionales que generan emociones negativas y conductas contraproducentes. Esta metodología, ampliamente utilizada en contextos clínicos y laborales, busca transformar creencias limitantes en pensamientos más realistas y constructivos.

Igualmente señala Mejicanos (2018) que dentro de la terapia cognitiva, y con base en las dos terapias mencionadas, surge la técnica denominada reestructuración cognitiva, cuyo objetivo es reconocer los pensamientos e ideas irracionales que el individuo presenta como objetivo, busca estimular al paciente para que se alteren los esquemas de pensamientos, se vea a sí mismo y al mundo de forma más real; está técnicamente cambia las afirmaciones, ayuda a identificar sus emociones dolorosas, señala estilos disfuncionales y realiza afirmaciones de posibles resultados.

Se complementa la teoría con los resultados al demostrar que la desensibilización sistemática es una técnica eficaz para tratar la ansiedad en el contexto laboral. La capacidad de los colaboradores para enfrentar sus miedos y la progresión mediante situaciones de dificultad creciente son elementos clave que facilitan un entorno de trabajo positivo, por lo que el fundamento teórico se articula de forma complementaria con los resultados obtenidos.

Tabla 12

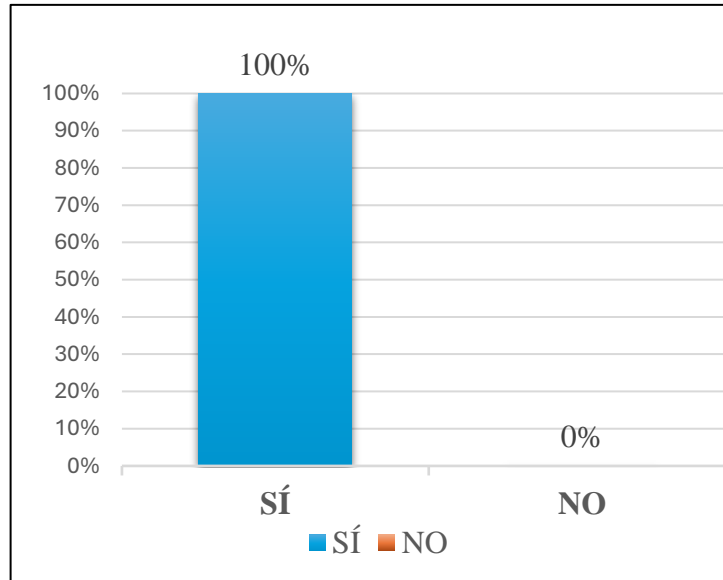
Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales. (Técnica Desensibilización Sistemática)

	Frecuencia		Porcentaje	
	SÍ	NO	SÍ	NO
Respuestas: Cuestionario para el personal operativo de producción				
Pregunta 15: ¿Cree que sería útil participar en un enfoque que le ayude a reducir la ansiedad relacionada con el trabajo, mediante la exposición gradual a situaciones que le generan estrés, como parte de un programa para gestionar su ansiedad laboral?	8	0	100%	0%
Pregunta 17: ¿Estaría dispuesto/a a participar en un enfoque estructurado que le ayude a manejar el estrés laboral, con el objetivo de reducir la ansiedad relacionada con el trabajo mediante la identificación y confrontación gradual de situaciones que le generan malestar?	8	0	100%	0%
Respuestas: Cuestionario para cargos de jefatura de producción				
Pregunta 15: ¿Considera que utilizar métodos que ayuden a las personas a enfrentar y superar sus miedos o resistencias relacionadas con el trabajo podría ser útil para ayudar a su equipo a mejorar su desempeño y bienestar en el entorno laboral?	2	0	100%	0%
Pregunta 17: ¿Cree que sería necesario implementar métodos que ayuden a las personas a enfrentar y reducir su ansiedad relacionada con el trabajo, como parte de un enfoque estructurado para manejar el estrés laboral?	2	0	100%	0%

Nota: Presenta los resultados de las frecuencias dadas, en relación con la técnica desensibilización sistemática.

Figura 30

*Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnica Desensibilización Sistemática):
Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 15.*



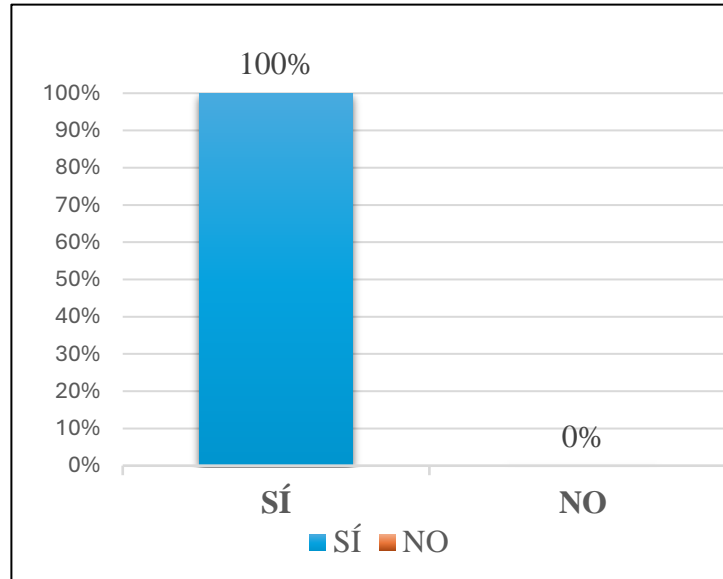
Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 15. En relación con la técnica desensibilización sistemática.

La Figura 30 se relaciona con la pregunta 15: ¿Cree que sería útil participar en un enfoque que le ayude a reducir la ansiedad relacionada con el trabajo, mediante la exposición gradual a situaciones que le generan estrés, como parte de un programa para gestionar su ansiedad laboral? Esta pregunta explora las técnicas cognitivo-conductuales como lo es la técnica de desensibilización sistemática. Los resultados obtenidos indican que el 100% de los colaboradores del área de producción encuestados respondieron afirmativamente.

Las respuestas de los colaboradores señalan que existe una fuerte disposición hacia la participación en un programa que les ayude a manejar la ansiedad laboral.

Figura 31

*Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnica Desensibilización Sistemática):
Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 17.*



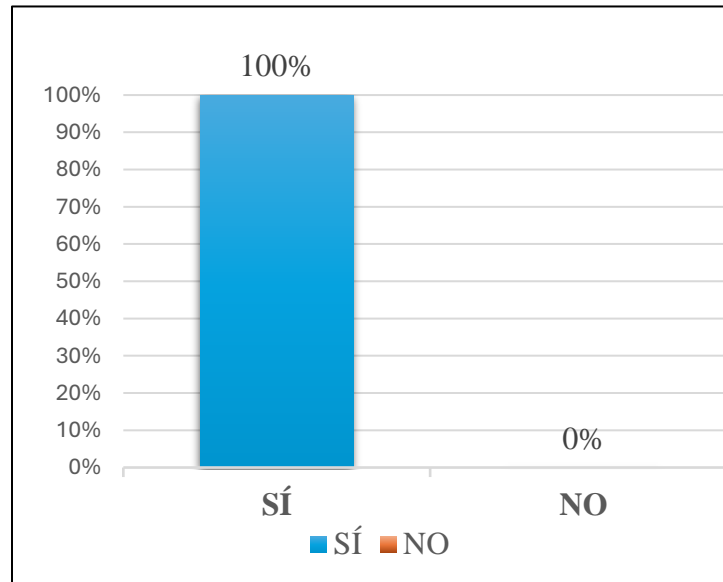
Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 17. En relación con la Técnica desensibilización sistemática.

La Figura 31 se relaciona con la pregunta 17 ¿Estaría dispuesto/a a participar en un enfoque estructurado que le ayude a manejar el estrés laboral, con el objetivo de reducir la ansiedad relacionada con el trabajo mediante la identificación y confrontación gradual de situaciones que le generan malestar? Esta pregunta explora las técnicas cognitivo-conductuales como lo es la técnica de desensibilización sistemática”. Los resultados obtenidos indican que el 100% de los colaboradores del área de producción encuestados respondieron afirmativamente.

Las respuestas de los colaboradores señalan que existe una alta disposición y apertura hacia la participación en un programa estructurado que aborde el manejo del estrés.

Figura 32

*Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnica Desensibilización Sistemática):
Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 15.*



Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 15. En relación con la técnica desensibilización sistemática.

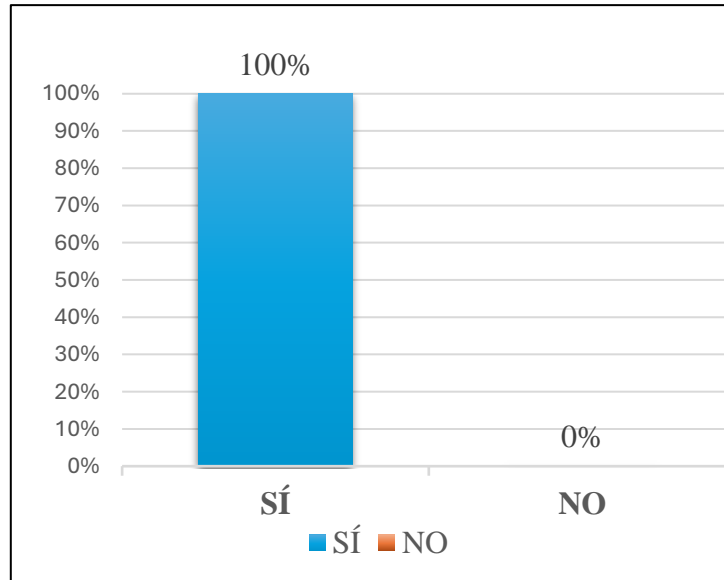
La Figura 32 se relaciona con la pregunta 15: Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 15. ¿Considera que utilizar métodos que ayuden a las personas a enfrentar y superar sus miedos o resistencias relacionadas con el trabajo podría ser útil para ayudar a su equipo a mejorar su desempeño y bienestar en el entorno laboral?

Esta pregunta explora las técnicas cognitivo-conductuales como lo es la técnica de desensibilización sistemática. Los resultados muestran que el 100% de los jefes de producción respondió afirmativamente.

Las respuestas de los colaboradores señalan que hay una firme creencia en la efectividad de los métodos que ayudan a enfrentar y superar miedos en el entorno laboral.

Figura 33

*Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnica Desensibilización Sistemática):
Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 17.*



Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 17. En relación con la técnica desensibilización sistemática.

La Figura 33 se relaciona con la pregunta 17: ¿Cree que sería necesario implementar métodos que ayuden a las personas a enfrentar y reducir su ansiedad relacionada con el trabajo, como parte de un enfoque estructurado para manejar el estrés laboral? Esta pregunta explora las técnicas cognitivo-conductuales como lo es la técnica de desensibilización sistemática. Los resultados muestran que el 100% de los jefes de producción respondió afirmativamente.

Las respuestas señalan que la muestra considera que es fundamental implementar métodos que ayuden a los colaboradores a enfrentar y reducir la ansiedad relacionada con el trabajo.

En relación con lo observado en la Tabla 12, Figuras 30, 31, 32 y 33, con respecto a la desensibilización sistemática Ortega (2017) menciona que la desensibilización sistemática:

... es una forma de intervención psicoterapéutica usada en el tratamiento de trastornos de ansiedad y alteraciones psicológicas asociadas a estos. Plantea una especie de entrenamiento en el que los pacientes aprenden a gestionar las emociones producidas por experiencias ansiógenas, siguiendo una curva de dificultad ascendente, de lo fácil a lo más complicado, adaptándose al progreso de la persona. Así, la desensibilización sistemática parte de la idea de que para superar un trastorno de ansiedad es necesario aprender a afrontar ese malestar, en vez de intentar bloquearlo o escapar de él. Así llega la habituación, con la que poco a poco se desvanece la reacción intensa ante los estímulos ansiógenos (párr. 2).

La cita de Ortega (2017) describe la desensibilización sistemática como una intervención psicoterapéutica eficaz para tratar trastornos de ansiedad y alteraciones psicológicas relacionadas. Este enfoque implica un entrenamiento progresivo donde los pacientes aprenden a manejar las emociones provocadas por experiencias que generan ansiedad. El proceso sigue una curva de dificultad ascendente, comenzando con situaciones más fáciles y avanzando hacia las más desafiantes, adaptándose al ritmo de progreso individual de cada paciente.

Los resultados observados y la teoría citada se complementan al demostrar que la desensibilización sistemática es una técnica eficaz para tratar la ansiedad en el contexto laboral. La capacidad de los colaboradores para enfrentar sus miedos y la progresión a través de situaciones de dificultad creciente son elementos clave que pueden facilitar un entorno de trabajo más positivo. La implementación de esta técnica en un programa de intervención puede ser una estrategia efectiva para mejorar el bienestar emocional de los colaboradores y, por ende, su rendimiento laboral.

Tabla 13

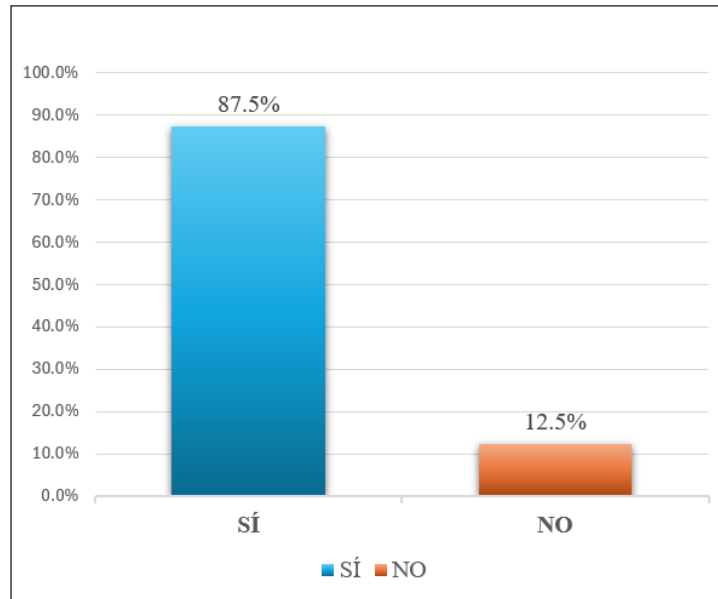
Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales. (Técnicas de Exposición)

	Frecuencia		Porcentaje	
	SÍ	NO	SÍ	NO
Respuestas: Cuestionario para el personal operativo de producción				
Pregunta 16: ¿Estaría dispuesto/a a ser expuesto/a repetidamente a situaciones que le generan temor y estrés; con el tiempo, esta práctica puede ayudar a romper la conexión entre la situación estresante y su respuesta de ansiedad?	7	1	87.5%	12.5%
Pregunta 18: ¿Estaría dispuesto/a a participar en un programa que le ayude a enfrentar y superar situaciones estresantes en su entorno laboral, aprendiendo a hacerlo de manera gradual y controlada para manejar mejor el estrés?	8	0	100%	0%
Respuestas: Cuestionario para cargos de jefatura de producción				
Pregunta 16: ¿Considera la posibilidad de utilizar métodos que permitan a su equipo enfrentar de manera controlada situaciones laborales desafiantes para ayudarles a manejarlas mejor?	2	0	100%	0%
Pregunta 18: ¿Cree que sería necesario implementar métodos que ayuden a las personas a enfrentar y reducir su ansiedad relacionada con el trabajo, como parte de un enfoque estructurado para manejar el estrés laboral?	2	0	100%	0%

Nota: Presenta los resultados de las frecuencias dadas, en relación con las técnicas de exposición.

Figura 34

Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnicas de Exposición): Cuestionario para el personal operativo de producción. Pregunta 16.



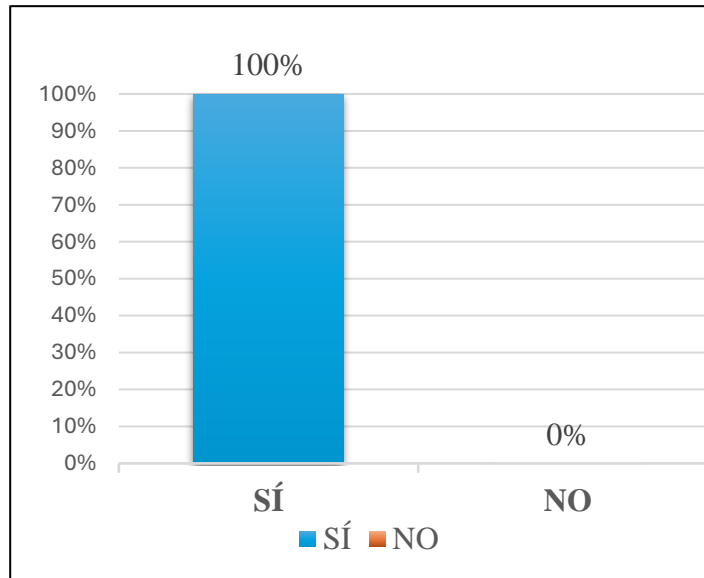
Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 16. En relación con la técnica de exposición.

La Figura 34 se relaciona con la pregunta 16: ¿Estaría dispuesto/a a ser expuesto/a repetidamente a situaciones que le generan temor y estrés; con el tiempo, esta práctica puede ayudar a romper la conexión entre la situación estresante y su respuesta de ansiedad? Esta pregunta explora las técnicas cognitivo-conductuales como lo es la técnica de exposición. Los resultados obtenidos indican que el 100% de los colaboradores del área de producción encuestados respondieron afirmativamente.

Las respuestas de la muestra señalan que hay una alta disposición y apertura hacia la idea de ser expuestos a situaciones que les generan temor y estrés.

Figura 35

Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnicas de Exposición): Cuestionario para el personal operativo de producción: Pregunta 18.



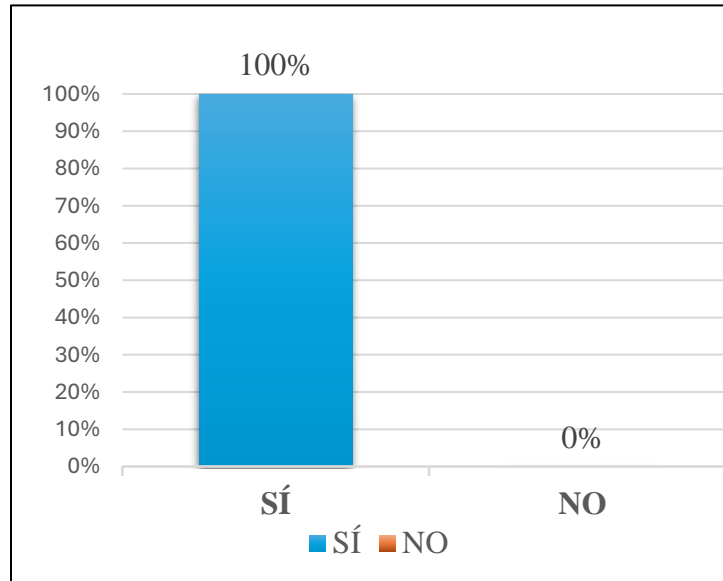
Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 18. En relación con la técnica de exposición.

La Figura 35 se relaciona con la pregunta 18: ¿Estaría dispuesto/a a participar en un programa que le ayude a enfrentar y superar situaciones estresantes en su entorno laboral, aprendiendo a hacerlo de manera gradual y controlada para manejar mejor el estrés? Esta pregunta explora las técnicas cognitivo-conductuales como lo es la técnica de exposición”. Los resultados obtenidos indican el 100% de los colaboradores del área de producción encuestados respondieron afirmativamente.

Las respuestas de la muestra demuestran que hay una fuerte disposición y apertura hacia la participación en un programa que les ayude a enfrentar situaciones estresantes.

Figura 36

Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnicas de Exposición): Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 16.



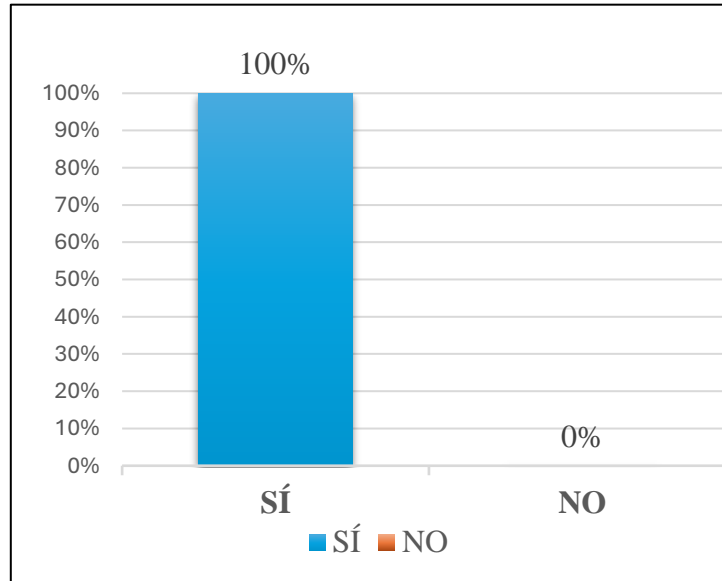
Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 16. En relación con la técnica de exposición.

La Figura 36 se relaciona con la pregunta 16: ¿Considera la posibilidad de utilizar métodos que permitan a su equipo enfrentar de manera controladas situaciones laborales desafiantes para ayudarles a manejarlas mejor? Esta pregunta explora las técnicas cognitivo-conductuales como lo es la técnica de exposición. Los resultados muestran que el 100% de los jefes de producción respondió afirmativamente.

Las respuestas señalan que los jefes de producción están a favor de implementar métodos que ayuden a sus equipos a enfrentar situaciones laborales desafiantes controladas.

Figura 37

Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales (Técnicas de Exposición): Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 18.



Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 18. En relación con la técnica de exposición.

La Figura 37 se relaciona con la pregunta 18: ¿Cree que sería factible aplicar métodos que ayuden a su equipo a enfrentar de manera controlada situaciones laborales desafiantes, como parte de un programa para manejar el estrés laboral y aprender a superar esos momentos estresantes? Esta pregunta explora las técnicas cognitivo-conductuales como lo es la técnica de exposición. Los resultados muestran que el 100% de los jefes de producción respondió afirmativamente.

Las respuestas indican que los jefes de producción están totalmente de acuerdo en que es factible implementar métodos que ayuden a sus equipos a enfrentar situaciones laborales desafiantes.

En relación con lo observado en la Tabla 12, Figuras 34, 35, 36 y 37, con respecto a la técnica de exposición, Aso (2024) menciona que es un procedimiento terapéutico utilizado en psicología clínica para tratar trastornos de ansiedad, enfrentando al paciente

con el objeto, contexto o pensamiento temido para ayudar a superar los síntomas. Su eficacia se basa en impedir la evitación o el escape, lo que permite al paciente aprender que el estímulo temido no representa una amenaza real, reduciendo así los síntomas de ansiedad hasta que desaparecen. En otras palabras, esta técnica interrumpe las conductas evitativas que aumentan el miedo y la ansiedad, facilitando que el paciente enfrente las señales psicofisiológicas y cognitivas características del trastorno de ansiedad.

La cita de Aso (2024) describe la técnica de exposición como un método terapéutico eficaz para tratar trastornos de ansiedad en psicología clínica. Este procedimiento confronta al paciente con el objeto, contexto o pensamiento temido, evitando la evitación o el escape, lo que permite al paciente aprender que el estímulo no representa una amenaza real. Este proceso interrumpe las conductas evitativas que incrementan el miedo y la ansiedad, facilitando que el paciente enfrente y reduzca gradualmente los síntomas de ansiedad hasta que desaparecen, mejorando así su capacidad para manejar situaciones ansiógenas.

Los resultados observados en las figuras y la teoría de Aso (2024) se complementan al demostrar que la técnica de exposición es eficaz para tratar la ansiedad en el contexto laboral. La disposición de los colaboradores a enfrentar sus miedos y la interrupción de conductas evitativas son elementos clave que pueden facilitar un ambiente de trabajo más saludable y productivo. La implementación de esta técnica en un programa de intervención puede ser una estrategia efectiva para mejorar el bienestar emocional de los empleados y, por ende, su rendimiento laboral.

Tabla 14

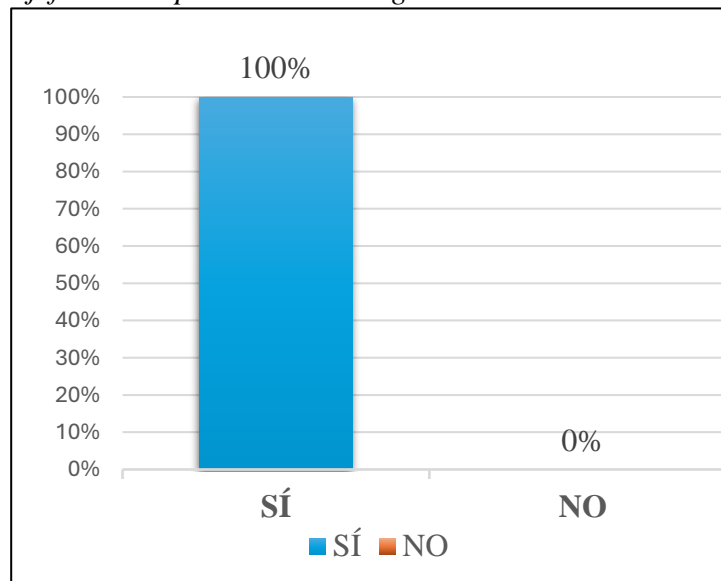
Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales. (Programa de Intervención)

Respuestas: Cuestionario para cargos de jefatura de producción	Frecuencia		Porcentaje	
	SÍ	NO	SÍ	NO
Pregunta 19: ¿Cree que los colaboradores del área de producción estarían dispuestos y receptivos a participar en un programa diseñado para ayudarles a manejar el estrés laboral y mejorar su bienestar en el trabajo?	2	0	100%	0%

Nota: Presenta los resultados de las frecuencias dadas, en relación con las técnicas de exposición.

Figura 38

Variable 2. Técnicas cognitivo-conductuales “Programa de Intervención”: Cuestionario para cargos de jefatura de producción. Pregunta 19.



Nota: Figura con porcentajes obtenidos en la pregunta 18. En relación con la técnica de exposición.

La Figura 38 se relaciona con la pregunta 19: ¿Cree que los colaboradores del área de producción estarían dispuestos y receptivos a participar en un programa diseñado para ayudarles a manejar el estrés laboral y mejorar su bienestar en el trabajo? Esta pregunta

explora las técnicas cognitivo-conductuales, como lo es el programa de intervención. Los resultados muestran que el 100% de los jefes de producción respondió afirmativamente. Esto indica que la muestra está totalmente de acuerdo con un programa de intervención cognitivo conductual para el manejo del estrés.

En relación con lo observado en la Tabla 14, Figura 38, Vaca, Ferro & Valero (2021) comentan que los programas de intervención son herramientas fundamentales para abordar de manera efectiva diversas problemáticas y promover el desarrollo integral en contextos grupales. Estos programas, diseñados con enfoques específicos y estrategias adaptadas a las necesidades identificadas, buscan mejorar la convivencia, reducir la ansiedad, fomentar la autorreflexión y promover habilidades sociales y emocionales.

La disposición de los colaboradores para participar en un programa de intervención cognitivo-conductual, respaldada por la respuesta de los jefes de producción, resalta la importancia de abordar el estrés laboral de manera proactiva. La teoría antes citada ratifica este resultado, indicando que la implementación de programas de intervención puede ser efectiva para mejorar el bienestar de los empleados y, por ende, la productividad de la empresa.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

Las conclusiones en la presente investigación se detallan según los objetivos planteados y la pregunta de investigación y se derivan del análisis de los resultados obtenidos.

5.1.1 Objetivo específico 1: Identificar las principales fuentes de estrés laboral en los colaboradores del área de producción de la empresa Especialidades Gourmac Limitada

Se identificó las principales fuentes del estrés laboral en los colaboradores del área de producción en virtud del análisis de los resultados obtenido en la aplicación de los cuestionarios a la muestra de la investigación, que incluyó tanto a colaboradores como a jefes; en consecuencia, se identificaron las principales fuentes de estrés laboral presentes.

Este análisis se realizó tomando como referencia los hallazgos más significativos, de acuerdo con las dimensiones establecidas en las variables de investigación, donde se vislumbran los resultados más relevantes.

La sobrecarga laboral se ha evidenciado como una de las dimensiones más relevantes dentro de la variable analizada, ya que tanto colaboradores como jefes de producción coinciden en identificarla como un problema significativo. De hecho, el 100% de ambos grupos considera que la sobrecarga de trabajo supera la capacidad manejable de los colaboradores. Este consenso de la muestra estudiada resalta la gravedad de la situación y sugiere la necesidad urgente de implementar una reestructuración de las tareas en esta área.

Además, se considera fundamental abordar esta problemática no solo desde una perspectiva de productividad, sino también en términos del bienestar emocional de los colaboradores.

Por otro lado, otra dimensión resaltante fue la falta de control sobre el trabajo, la cual se ha identificado como un síntoma crítico de estrés laboral, demostrado por el hecho de que el 100% de los colaboradores siente que carece de control sobre sus responsabilidades. Esta percepción, que es común en todo el grupo de muestra, crea un ambiente laboral estresante y también puede llevar a una sensación de abrumamiento y desmotivación.

Del mismo modo, el 100% de los jefes de producción comparten esta preocupación de la falta de control sobre el trabajo, por cuanto es evidente que la distribución y estructura de las tareas son factores que contribuyen al estrés. El consenso de ambas muestras enfatiza la necesidad urgente de abordar la organización del trabajo, ya que una estructura inadecuada puede intensificar el estrés laboral y, en consecuencia, minimizar la motivación y el compromiso de los colaboradores.

Por otra parte, la dimensión sobre los plazos estrictos se ha identificado como un factor crítico que afecta tanto el desempeño como el bienestar emocional de los colaboradores de producción. Según los resultados obtenidos, un 87,5% de los colaboradores considera que los plazos para completar sus tareas son excesivos y estrictos, lo que sugiere que esta presión puede tener un impacto negativo en su rendimiento y en su salud mental. Además, el 75% de los colaboradores reconoce que estos plazos influyen de manera significativa en su nivel de estrés y bienestar en el trabajo, lo que subraya la necesidad de revisar y ajustar la gestión de los plazos establecidos.

Por otro lado, los jefes de producción también coinciden en que los plazos de trabajo son un factor determinante que incrementa el estrés laboral, el 100% de ellos afirma que la presión temporal afecta el bienestar emocional de los colaboradores. Este consenso

resalta la importancia de considerar la flexibilidad en los plazos como una estrategia clave para mejorar la salud emocional de los colaboradores.

Se concluye que las principales fuentes de estrés en los colaboradores del área de producción son la sobrecarga laboral y la falta de control sobre el trabajo según el 100% de la muestra seleccionada y, por otro lado, los resultados obtenidos con un 87,5% de los colaboradores y el 100% de los jefes señalaron que los plazos estrictos son otra de las fuentes de estrés.

5.1.2 Objetivo específico 2: Explorar las técnicas cognitivas-conductuales más adecuadas para abordar del estrés en el entorno laboral

Según los resultados obtenidos través del cuestionario, el 100% de los colaboradores y jefes de producción señalan que las técnicas cognitivo-conductuales más adecuadas en la gestión del estrés laboral son la relajación, la reestructuración cognitiva, la desensibilización sistemática y la exposición progresiva.

Los resultados que demuestran que 100% de colaboradores y jefes están de acuerdo en la participación en estas técnicas, reflejando un compromiso mutuo con la optimización del ambiente laboral y el bienestar emocional. Esta visión integral no solo busca cambiar las percepciones y respuestas ante el estrés, sino que también ayuda a mejorar el rendimiento y la satisfacción laboral. Es importante que la empresa actúe de inmediato para poner en marcha este programa, contribuyendo así a un entorno de trabajo más saludable.

Por lo tanto, que la implementación de un programa cognitivo-conductual no se vea como un gasto para la empresa, sino una inversión a largo plazo en el talento humano. Al crear un espacio de trabajo que promueva la salud mental y el bienestar emocional de sus colaboradores, esto puede resultar en una disminución del ausentismo, una mejora en la retención de talento y un repunte en la productividad general.

Las técnicas cognitivo-conductuales más adecuadas para abordar el estrés de los colaboradores, según el 100% de la muestra encuestada, son las técnicas de relajación, la reestructuración cognitiva, la desensibilización sistemática y la exposición progresiva.

5.1.3 Objetivo específico 3: Elaborar un programa de intervención cognitivo-conductual para los colaboradores del área de producción que presentan estrés laboral

A continuación, se presenta el programa de intervención cognitivo-conductual diseñado para el manejo del estrés de los colaboradores del área de producción, producto de los elementos analizados en los objetivos de la investigación, así como en las variables y dimensiones que pudieron influir en el estrés laboral de los colaboradores.

Para el desarrollo de este programa de intervención se realiza un análisis sistemático mediante los métodos de recolección de datos utilizados, como lo hizo el cuestionario con un análisis cuantitativo, para determinar qué factores generaban el estrés laboral y cuáles de las técnicas son las más apropiadas.

La propuesta busca abordar y minimizar el estrés laboral con herramientas que les permitan gestionar sus emociones y mejorar el bienestar general de la empresa de estudio, otorgando un instrumento de apoyo para Recursos Humanos, mediante la persona profesional de psicología, para la gestión de mejora del ambiente laboral (ver anexo 7).

5.2 Recomendaciones

5.2.1 A los colaboradores de Especialidades Gourmac Limitada

Es muy importante que los colaboradores comuniquen cualquier dificultad relacionada con la carga laboral a sus superiores, facilitando así una posible reestructuración de las tareas diarias asignadas. Además, es esencial que prioricen sus actividades diarias y establezcan límites claros en sus responsabilidades para prevenir el agotamiento.

Fomentar una comunicación abierta con sus jefes acerca de sus responsabilidades sobre la distribución de tareas y los plazos estrictos que se establecen, expresarlo en los momentos que se sientan afectados puede ayudar a gestionar mejor la carga de trabajo y flexibilizar los tiempos de ejecución, con una comunicación asertiva con los jefes se mitigará estos factores que generan estrés en el entorno laboral.

Se sugiere realizar ejercicios de estiramiento, así como relajación y respiración, antes y después de la jornada laboral. Tomar unos 5 minutos para estas actividades puede establecer una rutina disciplinaria que fomente el hábito que prevenga el estrés, beneficiando tanto al cuerpo como a la mente y fomentando un entorno de trabajo más saludable.

5.2.2 A la jefatura de producción de Especialidades Gourmac Limitada

Para combatir la sobrecarga de trabajo evidenciada como un elemento que provoca estrés laboral en los colaboradores, se recomienda desarrollar estrategias que impulsen una repartición justa de las obligaciones y promuevan un entorno de trabajo saludable.

Se debe comenzar con la revisión de los procesos vigentes y la formación de los colaboradores para mejorar su desempeño, además de la puesta en marcha de políticas que respalden un balance entre la vida laboral y personal.

Además, se recomienda evaluar la repartición de tareas para que sean más justas y fáciles de alcanzar, contribuyendo a fomentar la autonomía y la implicación de los colaboradores.

De igual manera, los tiempos de producción son un elemento importante que aumenta el estrés laboral, por lo que los jefes deben tener en cuenta la adaptabilidad en su administración. Se recomienda reevaluar los plazos vigentes para confirmar su realidad, promover una comunicación franca que permita a los colaboradores manifestar sus

preocupaciones y establecer plazos graduales que simplifiquen la administración del tiempo.

Finalmente, se recomienda a los jefes asistir a capacitaciones sobre gestión efectiva de supervisión y liderazgo. Estas capacitaciones ayudarán fomentar un ambiente laboral positivo y humano, mejorando las relaciones laborales entre los colaboradores y sus superiores, lo cual es esencial para reducir el estrés laboral y fortalecer la cohesión del grupo.

5.2.3 Al Área de Recursos Humanos de Especialidades Gourmac Limitada

Se recomienda a la empresa desarrollar e implementar políticas organizacionales orientadas a la prevención del estrés laboral.

5.2.4 A la Universidad Central

Se recomienda a la Universidad Central incluir un curso de Metodología de la Investigación en su plan de estudios desde el inicio de la carrera de Psicología, en las primeras etapas de su formación académica, este componente formativo permitirá a los estudiantes desarrollar habilidades críticas en la investigación científica y familiaridad con las normas APA.

Por otra parte, se recomienda establecer un servicio de atención psicológica que sea accesible para todos los estudiantes que puedan necesitar apoyo psicológico durante su formación académica. Este servicio ayudará a crear una comunidad estudiantil saludable mentalmente, además permitira a los estudiantes abordar los problemas emocionales y psicológicos que puedan surgir a lo largo de la carrera.

Referencias

- Abarca, A. (2022). *Problemas de salud mental relacionados con el manejo del estrés, percibidos por estudiantes universitarios en Costa Rica*. [Tesis de grado, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología. San José]. Repositorio Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología.
<https://repositorio.ulacit.ac.cr/bitstream/handle/20.500.14230/10868/REF-1661476310-2.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Acosta-Fernández, M., Parra-Osorio, L., Burbano Molina, C., Aguilera-Velasco, M. D. L. Á., & Pozos-Radillo, B. E. (2019). Estrés laboral, burnout, salud mental y su relación con violencia psicológica en docentes universitarios. *Revista Salud Uninorte*, 35(3), 328-342.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012055522019000300328&script=sci_arttext
- Aso, U. (2024). *Técnica de exposición en psicología: qué es y características..*
<https://www.psicologia-online.com/tecnica-de-exposicion-en-psicologia-que-es-y-caracteristicas-4777.html>
- Barrantes, R., (2002). *Investigación, un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo y cuantitativo*. Editorial EUNED. p.125
https://sec6beb2e224aad69.jimcontent.com/download/version/1472044734/module/8423476870/name/Libro_Investigacion_camino_conocimiento_Barrantes.pdf
- Bados López, A., y García Grau, E. (2011). *Técnicas de exposición. Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológicos*. Universidad de Barcelona. España. <https://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/18403>

Benzoni, P. E., Gomes, J., & Meneghelli, S. B. (2020). Protocolo cognitivo para el manejo y control del estrés laboral: un estudio de caso. *Revista Família, Ciclos de Vida e Saúde no Contexto Social*, 8(Supl. 1), 625-632.

https://www.redalyc.org/journal/4979/497964427019/497964427019_1.pdf

Brito, G. (2019). Programa de reducción del estrés basado en la atención plena (mindfulness): sistematización de una experiencia de su aplicación en un hospital público semirural del sur de Chile. *Psico perspectivas*, 10(1), 221-242.

https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-69242011000100012&script=sci_arttext

Buitrago-Orjuela, L. A., Barrera-Verdugo, M. A., Plazas-Serrano, L. Y., & Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), 131-146.

<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553>

Cabezas, G. (2023). *El estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de salud. caso de estudio en un hospital de segundo nivel*. [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional de Chimbrorazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10359>

Cabrera, C., Caldas, J., Rivera, D., & Carrillo, S. (2019). Diseño del programa de bienestar psicológico de educación en salud online “Florece” para contextos universitarios. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(5), 533-539.

<https://www.redalyc.org/journal/559/55962867026/55962867026.pdf>

Canto Camajá (2021). *Terapia Cognitivo Conductual y Estrés*. [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar].

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2021/05/22/Canto-Lidia.pdf>

- Carvajal, M. (2021). *Estrategias de intervención de los factores psicosociales organizacionales relacionados con el estrés laboral, en el Departamento de Impresión, Acabado, Corrugado y Administración de la Empresa Smurfit Kappa Empaques de Costa Rica*. [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional de Costa Rica]. Repositorio Tecnológico de Costa Rica.
<https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/13328>
- Chacón, A. (2023). *Análisis de indicadores conductuales y cognitivos, asociados al estrés laboral del personal docente del centro educativo de primaria San Andrés de León Cortés de San José, durante el período de mayo a diciembre 2023*. [Tesis licenciatura en psicología]. Universidad Central de Costa Rica.
- Chicaiza, J. (2023). *El estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral en docentes del Colegio Técnico San José de la ciudad de Quito en el periodo 2022-2023*. [Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio Universidad Politécnica Salesiana <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/24205>
- Coll, F. (2021). *Fuente terciaria*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/fuente-terciaria.html>
- Conejo, A. S. (2019). *Manejo de conflictos y su influencia en el estrés laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital de Sayán, 2017*.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3502.ñ>
- Delgado, S. K., Calvanapón, F. A., & Cárdenas Rodríguez, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-18.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2661-67422020000200011

- Díaz García, M. I. Ruiz Fernández, M. D. L. Á. y Villalobos Crespo, A. (2020). *Manual de técnicas y terapias cognitivo-conductuales*. Bilbao, Editorial.
- <https://capacpsico.com.mx/wp-content/uploads/2021/06/Manual-de-t%C3%A9cnicas-de-intervenci%C3%B3n-cognitiva-conductuales.pdf>
- Escobar-Pérez, J. y Cuervo-Martínez, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. En *Avances en Medición*, 6, pp. 27-36.
- http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf
- Espinoza, L., & Rojas, K. (2020). Satisfacción laboral y estrés en teletrabajadores y trabajadores presenciales de una universidad estatal de Costa Rica. *UNED Research Journal*, 12(2), e3141-e3141. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/cinn/v12n2/1659-4266-cinn-12-02-484.pdf>
- Félix Verduzco, R. O., García Hernández, C., & Mercado Ibarra, S. M. (2018). *El estrés en el entorno laboral: Revisión genérica desde la teoría*. *CULCyT//Enero-abril*, 31(15), 64. Departamento de Psicología, Instituto Tecnológico de Sonora.
- <https://www.studocu.com/en-us/document/clackamas-community-college/introduction-to-library-research/el-estres-en-el-entorno-laboral/29199530>
- Gallardo, I. (2024). *¿Qué es el Estrés? Toda la Información, Síntomas, Tratamientos, Tipos y Causas*. CuidatePlus.
- <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/estres.html>
- Gillihan, S. J. (2020). *Terapia cognitivo conductual fácil: 10 estrategias para manejar la depresión, la ansiedad y el estrés*. Editorial Sirio.
- Granda, L., & Sosa, K. (2021). *Tecnoestrés y técnicas cognitivo-conductuales para docentes*. Universidad Nacional de Chimborazo, 2020 (Bachelor's thesis,

Universidad Nacional de Chimborazo).

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7270/1/TESIS%20Granda%20Zambrano%20Lisbeth%20Estefani%20Y%20Sosa%20Loor%20Karla-PSC.pdf>

- Godoy. (2020). Psicoeducación en salud mental: una herramienta para pacientes y familiares. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 169. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-psicoeducacion-salud-mental-una-herramienta-S0716864020300195>
- Gutiérrez, P., Morán, S. y Sanz, I. (2005). Estrés docente: elaboración de la escala ED-6 para su evaluación relieve. *Revista electrónica de investigación y evaluación educativa*. 11 (1). <https://www.redalyc.org/pdf/916/91611103.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5^a ed.). McGraw- Hill interamericana. p.39
- Hernández, S., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA* Publicación semestral, Vol.9, No. 17 (2020) 51-53. file:///C:/Users/rojaswan/Downloads/6019-Manuscrito-35678-1-10-20201120.pdf
- Hoffman, J. (2017). *Triangulation: Raise our Probability of Making Good Decisions*. TargetHiv. https://targethiv.org/sites/default/files/media/documents/2021-11/17%20QRH%2010.2%20Triangulating%20Data_SPA_508.pdf
- Ibarra, M., & Rodríguez, G. (2019). *Una evaluación como aprendizaje. Cartografía de la buena docencia. Un marco para el desarrollo del profesorado basado en la investigación*, 175-196. https://www.researchgate.net/profile/Maria-Ibarra-Saiz/publication/337290579_Una_evaluacion_como_aprendizaje/links/5dcf16a892851c382f40a42d/Una-evaluacion-como-aprendizaje.pdf

Instituto Nacional de Salud Pública de México. (2020). *Los riesgos del estrés laboral para la salud*. Gobierno de México. <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>

Intep. (2018). *Investigación No Experimental*. Intep.
https://intep.edu.co/Es/Usuarios/Institucional/CIPS/2018_1/Documentos/INVESTIGACION_NO_EXPERIMENTAL.pdf

Jain, N. (2023). *¿Qué es la investigación cuantitativa? Definición, ejemplos, principales ventajas, métodos y buenas prácticas*. Ideascale. <https://ideascale.com/es/blogs/que-es-la-investigacion-cuantitativa/>

Labrador, J. (2011). *Técnicas de modificación de conducta*. Pirámide.
https://conductitlan.org.mx/06_psicologiaclinica/PISCOLOGIA%20CLINICA/RECURSOS/Tecnicas-de-modificacion-de-conducta.pdf

Laso, S., Ruiz, M., & Marbán, J. M. (2019). *Impacto de un programa de intervención metacognitivo sobre la conciencia ambiental de docentes de primaria en formación inicial*.
<https://rodin.uca.es/bitstream/handle/10498/21354/2501.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ley General de Salud [En línea]. número 5395. 1973. Costa Rica.
https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=6581&nValor3=96425&strTipM=TC

Londoño, L. (2019). Análisis de las características del estrés laboral, según datos sociodemográficos, en el personal de la Corporación Universitaria Lasallista de Caldas Antioquia en el año 2016. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y*

científica de la Universidad La Salle en Bolivia, 17(17), 39-60. Recuperado en 16 de julio de 2024, de

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2019000100004&lng=es&tlng=es.

Lone Star College. (2023). *¿Cuál es la diferencia entre fuentes primarias y secundarias?*

Lone Star College. <https://montgomery-lonestar.libanswers.com/faq/326390>

Martin, G., & Pear, J. (2008). *Modificación de conducta: qué es y cómo aplicarla*. Pearson Educación. S. A.

https://conductitlan.org.mx/06_psicologiaclinica/PISCOLOGIA%20CLINICA/RECURSOS/modificacion%20de%20conducta%20que%20es%20y%20como%20aplicarla.pdf

Madriz Vargas, J. (2020). *Las pausas activas como herramienta para afrontar enfermedades laborales como el estrés y los trastornos musculoesqueléticos de los colaboradores de CRx Life Sciences S.A, ubicada en Zona Franca El Coyol, durante los meses de mayo a agosto del 2020*. [Proyecto de Graduación de Licenciatura Universidad Latina de Costa Rica]. Repositorio Institucional de la Universidad Latina de Costa Rica. <https://hdl.handle.net/20.500.12411/1370>

Mena, M. (2023). *2022, otro año récord de estrés para los trabajadores de todo el mundo*.

Statista. <https://es.statista.com/grafico/26338/porcentaje-de-empleados-que-aseguran-haber-experimentado-estres-durante-gran-parte-del-dia-anterior/>

Méndez, J. (2019). *Estrés laboral o síndrome de 'burnout'*.

<http://repositorio.pediatria.gob.mx:8180/handle/20.500.12103/1814>

- Mendoza, M. A., Parra, N., & Suárez, J. P. (2021). *Implementación de herramientas psicológicas de tercera generación cognitivo-conductuales para el manejo del estrés en el teletrabajo*.
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/c0d7e143-a40e-4fd1-a4bb-d04917904586/content>
- Moreira-Navia, J. R. (2021). Propuesta de intervención cognitivo-conductual para el Trastorno de estrés postraumático. *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud "GESTAR"*, 4(8), Ed. Esp. Nov., [94].
<https://doi.org/10.46296/gt.v4i8edesp.0034>
- Muguirra, A. (2023). *¿Qué es la investigación descriptiva?* QuestionPro.
<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/>
- Muñoz, A. (2021). *Las fuentes de información*. Universidad de Granada.
<https://www.ugr.es/~anamaria/fuentesws/Intro-FI.htm>
- Nakao, M., Shirotaki, K., & Sugaya, N. (2021). Cognitive-behavioral therapy for management of mental health and stress-related disorders: Recent advances in techniques and technologies. *BioPsychoSocial medicine*, 15(1), 16. Japón,
<https://link.springer.com/article/10.1186/s13030-021-00219-w>
- Narváez, M. (2023). *¿Qué es una población? Definición, tipos y métodos de estudio*. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-una-poblacion/#:~:text=Una%20poblaci%C3%B3n%20es%20un%20conjunto,cualquier%20investigaci%C3%B3n%20quiere%20extraer%20conclusiones.>
- Narváez, M. (2023). *Método deductivo: Qué es y cuál es su importancia*. QuestionPro.
<https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-deductivo/>

- Noguera Mena, H. (2021). Fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento en relación al estrés laboral: una experiencia de sistematización. *Enfermería Actual de Costa Rica*, (40). https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-45682021000100008&script=sci_arttext
- Ortega, A. (2017). *¿Qué es la desensibilización sistemática y cómo funciona?* <https://psicologiaymente.com/clinica/desensibilizacion-sistemica>
- Ortega, C. (2023). *¿Qué es el muestreo por conveniencia?* QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-por-conveniencia/>
- Ortega, C. (2023). *Investigación cuantitativa. ¿Qué es y cómo realizarla?* QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20consiste%20en,resultados%20generales%20de%20poblaciones%20grandes>
- Ortega, C. (2023). *Muestreo no probabilístico: Definición, tipos y ejemplos.* QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-no-probabilistico/>
- Oxfam Internacional. (2020). *ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN: UNA GUÍA PRÁCTICA.* Oxfam Internacional. <https://oxfamilibrary.openrepository.com/bitstream/handle/10546/621092/gd-research-ethics-practical-guide-091120-es.pdf;jsessionid=22C7C4E329AB4C96B210B369B48CC90F?sequence=14>
- Parra, A. (2023). *¿Qué es la recolección de datos y cómo realizarla?* QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/recoleccion-de-datos-para-investigacion/>
- Parra, A. (2023). *Cuáles son los tipos de variables en una investigación.* QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-variables-en-una-investigacion/>

- Patlán Pérez, J. U. A. N. A. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522019000100156&script=sci_arttext
- Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20). <https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v10n20/2007-7467-ride-10-20-e005.pdf>
- Peña, C. G., & Fernández, C. A. M. (2019). *Estadística descriptiva y probabilidad*. Editorial Bonaventuriano.
- Pérez, J. (2023). *Técnicas de investigación. Definición*. <https://definicion.de/tecnicas-de-investigacion/>
- Rajiv S. Jhangiani, I-Chant A. Chiang, Carrie Cuttler, & Dana C. Leighton. (2022). *¿Qué es la investigación no experimental?* LibreTexts. [https://espanol.libretexts.org/Ciencias_Sociales/Psicologia/Libro%3A_M%C3%A9todos_de_investigaci%C3%B3n_en_psicolog%C3%ADa_\(Jhangiani%2C_Chiang%2C_Cuttler_y_Leighton\)/06%3A_Investigaci%C3%B3n_no_experimental/6.02%3A_Visi%C3%B3n_general_de_la_investigaci%C3%B3n_no_experimental](https://espanol.libretexts.org/Ciencias_Sociales/Psicologia/Libro%3A_M%C3%A9todos_de_investigaci%C3%B3n_en_psicolog%C3%ADa_(Jhangiani%2C_Chiang%2C_Cuttler_y_Leighton)/06%3A_Investigaci%C3%B3n_no_experimental/6.02%3A_Visi%C3%B3n_general_de_la_investigaci%C3%B3n_no_experimental)
- Ramírez, J. (2019). El estrés laboral desde una perspectiva relacional. Un modelo interpretativo. *Revista Colombiana de Antropología*, 55(2), 117-147. <https://doi.org/10.22380/2539472x.802>
- Ramos Hernández, C. (2022). *Programa cognitivo conductual para disminuir el estrés laboral en docentes de primaria de una Institución Educativa*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital institucional Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89898/Ramos_HCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, A., Coral, J. A., Villota, K., Cabrera, C., Herrera, J., & Ivera, D. (2020). Salud laboral en administrativos de Educación Superior: Relación entre bienestar psicológico y satisfacción laboral. *Archivos Venezolanos de Farmacología y terapéutica*, 39(2), 237-250.

<https://www.redalyc.org/journal/559/55969799016/55969799016.pdf>.

Risco Torres, P. B. (2024). *Programa cognitivo conductual para disminuir los niveles de estrés en trabajadores de una municipalidad distrital*. Universidad Señor de Sipán. [Tesis Maestría en Psicología Clínica, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Universidad Señor de Sipán.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/12056/Risco%20Torres%2C%20Pamela%20Brighit.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Robinson, L., Segal, J. y Smith, M. (2024). *Técnicas de relajación para aliviar el estrés*.

<https://www.helpguide.org/es/ansiedad/tecnicas-de-relajacion-para-aliviar-el-estres>

Rodríguez, C., Breña, J., & Esenarro, D. (2021). *Las Variables*. 3Ciencias.

<https://3ciencias.com/wp-content/uploads/2021/10/Las-VARIABLES.pdf>

Rodríguez, D. (2022). *Programa cognitivo conductual para disminuir el estrés laboral en docentes de una institución educativa, Trujillo 2021: estudio descriptivo – propositivo*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital institucional Universidad Cesar Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87169>

Rodríguez, T. R., Rodríguez, C. M. G., & Pérez, R. C. (2005). Técnicas de relajación y autocontrol emocional. *MediSur*, 3(3), 55-70.

Ruiz Mitjana, L. (2024, 4 de agosto). *Respiración diafragmática (técnica de relajación):*

¿cómo se realiza? Psicología y mente.

<https://psicologiaymente.com/clinica/respiracion-diafragmatica>

Ruiz, A., Díaz, M. y Villalobos, A. (2012). *Manual de técnicas de intervención cognitivo*

conductuales. Desclée de Brouwer. [https://capacpsico.com.mx/wp-](https://capacpsico.com.mx/wp-content/uploads/2021/06/Manual-de-t%C3%A9cnicas-de-intervenci%C3%B3n-cognitiva-conductuales.pdf)

[content/uploads/2021/06/Manual-de-t%C3%A9cnicas-de-intervenci%C3%B3n-](https://capacpsico.com.mx/wp-content/uploads/2021/06/Manual-de-t%C3%A9cnicas-de-intervenci%C3%B3n-cognitiva-conductuales.pdf)

[cognitiva-conductuales.pdf](https://capacpsico.com.mx/wp-content/uploads/2021/06/Manual-de-t%C3%A9cnicas-de-intervenci%C3%B3n-cognitiva-conductuales.pdf)

Sarasola, J. (2024). *Paradigma positivista*. <https://ikusmira.org/p/paradigma-positivista>

Solano, S. (2022). *Estrés laboral en profesionales del área de educación del circuito 01 de*

la dirección regional de Educación de occidente: Evaluación y Guía

Recomendativa. (Tesis de grado de la Universidad de Costa Rica).

<https://www.kerwa.ucr.ac.cr/items/95bbc4a4-02be-4374-87c5-7decafaf25dc>

Suárez, R., Campos, L., Villanueva, J., y Mendoza, C. (2020). Estrés laboral y su relación

con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica De Conocimientos, Saberes Y*

Prácticas, 3(1), 104-119. <https://doi.org/https://doi.org/10.5377/recsp.v3i1.9794>

UIP, E. D. L. E. (2023). Distrés o Eustrés, ¿con cuál te identificas? *Portal de Revista/*

Visión 360, 2(2), 18-33.

<http://portalrevista360escueladeenfermeria.com/index.php/vision360/article/view/4>

Universidad de la Frontera. (2024). *Procedimiento para la elaboración de un*

consentimiento informado. Universidad de la Frontera.

<https://cec.ufro.cl/index.php/modelos->

[tipo#:~:text=Debe%20ser%20elaborado%20en%20un,el%20probando%20en%20la](https://cec.ufro.cl/index.php/modelos-tipo#:~:text=Debe%20ser%20elaborado%20en%20un,el%20probando%20en%20la)

[%20investigaci%C3%B3n](https://cec.ufro.cl/index.php/modelos-tipo#:~:text=Debe%20ser%20elaborado%20en%20un,el%20probando%20en%20la%20investigaci%C3%B3n)

Universidad de Puerto Rico. (2020). *Fuentes primarias*. Universidad de Puerto Rico.

<https://uprrp.libguides.com/fuentesprimarias/fuentesprimarias>

Universidad del Desarrollo. (2021). *Instrumento de Recolección de Información*.

Universidad del Desarrollo.

<https://innovaciondocente.udd.cl/files/2021/12/7.instrumento-de-seleccion-de-informacion.pdf>

Vaca, R., Ferro, R., & Valero, L. (2021). Una revisión de los programas de intervención grupal con víctimas de violencia de género. *Apuntes de Psicología*, 39 (3), 111-124.

<https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/129080/Un%20revisi%c3%b3n%20de%20los%20programas%20de%20intervenci%c3%b3n%20grupal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vallejo Ron, R. C. (2022). *El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral: Un estudio de caso en una empresa privada de investigación de mercados* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Universidad Andina

Simón Bolívar. [https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8608/1/T3768-](https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8608/1/T3768-MGTH-Vallejo-El%20estres.pdf)

[MGTH-Vallejo-El%20estres.pdf](https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8608/1/T3768-MGTH-Vallejo-El%20estres.pdf)

Velásquez, A. (2023). *Investigación no experimental: Qué es, características, ventajas y*

ejemplos. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/>

Villalobos Fernández, W. (2022). *Jornada de sensibilización y reflexión 2022: Construir el bienestar emocional en el trabajo*. Comunicado del Ministerio de Trabajo y

Seguridad Social (MTSS) CP041 - 2022 MTS.

https://www.mtss.go.cr/prensa/comunicados/2022/octubre/cp_041_2022.html

Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación IV: las variables de estudio. *Rev Alerg Mex.* 2016 Jul-Sep;63(3):303-310.

<https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/199/350#:~:text=Las%20variables%20en%20un%20estudio,de%20los%20protocolo%20de%20investigaci%C3%B3n>

Yañez, H. (2022). *Intervención bajo el enfoque cognitivo conductual en adulto con sintomatología ansiosa generalizada*. [Tesis de Grado, Universidad Peruana Cayetano]. Repositorio Universidad Peruana Cayetano.

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11577/Intervencion_YanezFerro_Mariana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Apéndices

Apéndice 1: Documento de aprobación del proyecto por parte de la empresa

Especialidades Gourmac Limitada



CONSTANCIA ACEPTACIÓN

Por medio de la presente queremos informar el estudiante de la Licenciatura en Psicología con énfasis en Modificación de Conducta en la Universidad Central, Michell Jhonnathe Gonzalez Duno cedula de Identidad 186200562530, tiene la autorización por parte de nuestra empresa Especialidades Gourmac Limitada Cedula Jurídica 3-102-671095 realizar el proyecto de Tesis en nuestras instalaciones, ya que será de gran provecho el que desee enfocar su tesis para interactuar con nuestros Trabajadores.

En San Rafael de Alajuela al 16 de marzo de 2024.

Sin más a que hacer referencia.

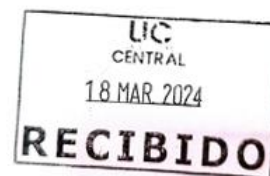
Atentamente,




Gourmac®
3-102-671095

Marco Tulio Aguilar
Presidente
Especialidades Gourmac Limitada

Especialidades Gourmac, Ltda.



Apéndice 2: Validación por el juicio experto del instrumento Cuestionario para el personal operativo de producción



UNIVERSIDAD CENTRAL
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
Licenciatura en Psicología
Trabajo Final de Graduación
Instrumento

Apéndice 2

FICHA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTO(A)

I. Datos generales:

Nombre completo de la persona experta:	Cargo o institución donde labora:	Nombre del instrumento de evaluación:	Estudiante y autor del instrumento:
Dra. Glenda Morera Garro	Psicóloga	“Cuestionario para el personal operativo de producción”	Michell Jhonnathe González Duno
Tema de investigación:	Programa de intervención Cognitivo-Conductual para el manejo de estrés de los colaboradores del área de producción de la empresa “Especialidades Gourmac Limitada” en San Rafael de Alajuela. estudio comprendido entre los meses de mayo a diciembre de 2024		

II. Aspectos de validación:

Indicador	Criterios	Regular 0-1	Buena 2-5	Muy buena 6-8	Excelente 9-10
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiada para el perfil de la población meta.				10
Objetividad	Está expresado en conductas observables.				10

Organización	Existe una organización lógica de las consultas.				10
Coherencia	Entre los objetivos, variables y consultas.				10
Metodología	La estrategia responde al propósito y enfoque del estudio.				10
Intencionalidad	Adecuado para medir aspectos de la investigación.				10

III. Opinión sobre la aplicación:

Adaptabilidad del contenido para el abordaje de los objetivos y las variables planteadas.

San José, 26 de agosto de 2024.

GLENDA FABIOLA MORERA GARRO
 (FIRMA)

Firmado digitalmente por
 GLENDA FABIOLA MORERA
 GARRO (FIRMA)
 Fecha: 2024.08.26 13:44:54
 0000

Dra. Glenda Morera Garro

Psicóloga

Número de Licencia: 2438

Apéndice 2

FICHA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTA

I. Datos generales:

Nombre completo de la persona experta:	Cargo o institución donde labora:	Nombre del instrumento de evaluación:	Estudiante y autor del instrumento:
Lcda. Diana Álvarez Oconitrillo	Administradora Jefe de Recursos Humanos Especialidades Gourmac Limitada	“Cuestionario para el personal operativo de producción”	Michell Jhonnathe González Duno
Tema de investigación:	Programa de intervención Cognitivo-Conductual para el manejo de estrés de los colaboradores del área de producción de la empresa “Especialidades Gourmac Limitada” en San Rafael de Alajuela. estudio comprendido entre los meses de mayo a diciembre de 2024		

II. Aspectos de validación:

Indicador	Criterios	Regular 0-1	Buena 2-5	Muy buena 6-8	Excelente 9-10
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiada para el perfil de la población meta.				10
Objetividad	Esta expresado en conductas observables.				10



UNIVERSIDAD CENTRAL
 ESCUELA DE PSICOLOGÍA
 Licenciatura en Psicología
 Trabajo Final de Graduación
 Instrumento

Organización	Existe una organización lógica de las consultas.				10
Coherencia	Entre los objetivos, variables y consultas.				10
Metodología	La estrategia responde al propósito y enfoque del estudio.				10
Intencionalidad	Adecuado para medir aspectos de la investigación.				10

III. Opinión sobre la aplicación:

Cumple con lo previsto en las variables y los objetivos de la investigación.

San Rafael de Alajuela, a los 26 días agosto de 2024.

Diana Álvarez

Lcda. Diana Álvarez Oconitrillo
 Administradora
 Jefe de Recursos Humanos
 Especialidades Gourmac Limitada

Apéndice 3: Validación por el juicio experto del instrumento Cuestionario para cargos de jefatura de producción



UNIVERSIDAD CENTRAL
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
Licenciatura en Psicología
Trabajo Final de Graduación
Instrumento

Apéndice 3

FICHA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTA

IV. Datos generales:

Nombre completo de la persona experta:	Cargo o institución donde labora:	Nombre del instrumento de evaluación:	Estudiante y autor del instrumento:
Lcda. Diana Álvarez Oconitrillo	Administradora Jefe de Recursos Humanos Especialidades Gourmac Limitada	"Cuestionario para cargos de jefatura de producción"	Michell Jhonnathe González Duno
Tema de investigación:	Programa de intervención Cognitivo-Conductual para el manejo de estrés de los colaboradores del área de producción de la empresa "Especialidades Gourmac Limitada" en San Rafael de Alajuela. estudio comprendido entre los meses de mayo a diciembre de 2024		

V. Aspectos de validación:

Indicador	Criterios	Regular 0-1	Buena 2-5	Muy buena 6-8	Excelente 9-10
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiada para el perfil de la población meta.				10
Objetividad	Esta expresado en conductas observables.				10



UNIVERSIDAD CENTRAL
 ESCUELA DE PSICOLOGÍA
 Licenciatura en Psicología
 Trabajo Final de Graduación
 Instrumento

Organización	Existe una organización lógica de las consultas.				10
Coherencia	Entre los objetivos, variables y consultas.				10
Metodología	La estrategia responde al propósito y enfoque del estudio.				10
Intencionalidad	Adecuado para medir aspectos de la investigación.				10

VI. Opinión sobre la aplicación:

Cumple con lo previsto en las variables y los objetivos de la investigación.

San Rafael de Alajuela, a los 26 días agosto de 2024.

Diana Álvarez.

Lcda. Diana Álvarez Oconitrillo
 Administradora
 Jefe de Recursos Humanos
 Especialidades Gourmac Limitada

Apéndice 3

FICHA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTO(A)

I. Datos generales:

Nombre completo de la persona experta:	Cargo o institución donde labora:	Nombre del instrumento de evaluación:	Estudiante y autor del instrumento:
Dra. Glenda Morera Garro	Psicóloga	Cuestionario	Michell Jhonnathe González Duno
Tema de investigación:	Programa de intervención Cognitivo-Conductual para el manejo de estrés de los colaboradores del área de producción de la empresa "Especialidades Gourmac Limitada" en San Rafael de Alajuela. estudio comprendido entre los meses de mayo a diciembre de 2024		

II. Aspectos de validación:

Indicador	Criterios	Regular 0-1	Buena 2-5	Muy buena 6-8	Excelente 9-10
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiada para el perfil de la población meta.				10
Objetividad	Está expresado en conductas observables.				10
Organización	Existe una organización lógica de las consultas.				10



UNIVERSIDAD CENTRAL
 ESCUELA DE PSICOLOGÍA
 Licenciatura en Psicología
 Trabajo Final de Graduación
 Instrumento

Coherencia	Entre los objetivos, variables y consultas.				10
Metodología	La estrategia responde al propósito y enfoque del estudio.				10
Intencionalidad	Adecuado para medir aspectos de la investigación.				10

III. Opinión sobre la aplicación:

Adaptabilidad del contenido para el abordaje de los objetivos y las variables planteadas.

San José, 26 de agosto de 2024.

GLENDA FABIOLA MORERA GARRO (FIRMA)
Firmado digitalmente por
 GLENDA FABIOLA MORERA
 GARRO (FIRMA)
 Fecha: 2024.08.26 13:45:52
 +0600'

Dra. Glenda Morera Garro

Psicóloga

Código profesional: 2438

Apéndice 4: Cuestionario para el personal operativo de producción



UNIVERSIDAD CENTRAL
 ESCUELA DE PSICOLOGÍA
 Licenciatura en Psicología
 Trabajo Final de Graduación
 Instrumento

INSTRUMENTO: "Cuestionario para el personal operativo de producción"

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:	Programa de intervención Cognitivo-Conductual para el manejo de estrés de los colaboradores del área de producción de la empresa "Especialidades Gourmac Limitada" en San Rafael de Alajuela. estudio comprendido entre los meses de mayo a diciembre de 2024
VARIABLES:	Variable 1: Principales fuentes de estrés laboral Variable 2: Técnicas cognitivo-conductuales
PERSONA ENTREVISTADA:	Clave de identificación: Puesto de trabajo:
FECHA DE APLICACIÓN:	
ESTUDIANTE UC:	Michell Jhonnathe González Duno

Instrucciones generales: Se agradece su participación en el presente estudio. A continuación, se muestra una serie de consultas, donde debe de marcar con una equis (X) en solo una opción de lo que aplica en usted, según la siguiente escala del 1 al 2:

CONSULTA

1. ¿ Cree que las tareas diarias asignadas a su área podrían ser más de lo que puede manejar cómodamente?

1) Si

2) No

2. ¿Siente que los plazos para completar sus tareas son demasiado estrictos y dificultan su desempeño?

1) Si

2) No

3. ¿ Influyen las cargas de trabajo diarias asignadas a su área en su rendimiento laboral?

1) Si

2) No

4. ¿Los plazos estrictos para completar sus tareas influyen significativamente en su nivel de estrés y bienestar en el trabajo?

1) Si

2) No

5. ¿Se siente con falta de control sobre sus responsabilidades laborales debido a la estructura o la distribución de las tareas en su entorno de trabajo?

1) Si

2) No

6. ¿Usted ha experimentado relaciones conflictivas en su entorno laboral que puedan afectar su bienestar y desempeño en el trabajo?

1) Si

2) No

7. ¿Cree que la falta de control sobre sus responsabilidades laborales tiene un impacto significativo en su bienestar general en su desempeño laboral?

1) Si

2) No

8. ¿Siente inseguridad en su puesto de trabajo, ya sea respecto a su estabilidad laboral o a su desarrollo laboral a largo plazo?

1) Si

2) No

9. ¿Las relaciones conflictivas en su entorno laboral tienen un impacto significativo en su nivel de estrés?

1) Si

2) No

10. ¿La inseguridad laboral, por ejemplo, el temor a ser despedido afecta su desempeño diario y su capacidad para cumplir con sus responsabilidades laborales?

1) Si

2) No

11. ¿Considera que métodos como la meditación o ejercicios de respiración consciente podrían ser útiles para manejar el estrés laboral y mejorar su bienestar en el trabajo?

1) Si

2) No

12. ¿Cree que sería útil aplicar estrategias que ayuden a cambiar la manera en que usted percibe y piensa sobre el estrés en el trabajo, para manejarlo de forma más efectiva y reducir su impacto en su vida laboral?

1) Si

2) No

13. ¿Estaría dispuesto/a a participar en sesiones de relajación, como parte de un programa estructurado para manejar el estrés laboral, con el fin de explorar y aprender técnicas para gestionar el estrés de manera más efectiva en su entorno laboral?

1) Si

2) No

14. ¿Estaría dispuesto/a a aprender y aplicar estrategias que le ayuden a cambiar la forma en que piensa sobre el estrés en el trabajo, como parte de un programa para manejarlo de manera más efectiva y reducir su impacto en su vida laboral?

1) Si

2) No

15. ¿Cree que sería útil participar en un enfoque que le ayude a reducir la ansiedad relacionada con el trabajo, mediante la exposición gradual a situaciones que le generan estrés, como parte de un programa para gestionar su ansiedad laboral?

1) Si

2) No

16. ¿Estaría dispuesto/a a ser expuesto/a repetidamente a situaciones que le generan temor y estrés, con el tiempo, esta práctica puede ayudar a romper la conexión entre la situación estresante y su respuesta de ansiedad?

1) Si

2) No

17. ¿Estaría dispuesto/a a participar en un enfoque estructurado que le ayude a manejar el estrés laboral, con el objetivo de reducir la ansiedad relacionada con el trabajo mediante la identificación y confrontación gradual de situaciones que le generan malestar?

1) Si

2) No

18. ¿Estaría dispuesto/a a participar en un programa que le ayude a enfrentar y superar situaciones estresantes en su entorno laboral, aprendiendo a hacerlo de manera gradual y controlada para manejar mejor el estrés?

1) Si

2) No



UNIVERSIDAD CENTRAL
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
Licenciatura en Psicología
Trabajo Final de Graduación
Instrumento

Proceso de validación del instrumento por juicio de persona experta y de tipo contenido:

GLEND A FABIOLA
MORERA GARRO (FIRMA)

Firmado digitalmente por GLEND A
FABIOLA MORERA GARRO (FIRMA)
Fecha: 2024.08.26 13:43:23 -06'00'

Dra. Glenda Morera Garro
Psicóloga
Número de Licencia: 2438

Lcda. Diana Álvarez Oconitrillo
Administradora
Jefe de Recursos Humanos
Especialidades Gourmac
Limitada

NANCY ROMAN
GONZALEZ
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
NANCY ROMAN
GONZALEZ (FIRMA)
Fecha: 2024.08.27
15:19:08 -06'00'

MPsc. Nancy Román González
Tutora de TFG/ Docente

Apéndice 5: Cuestionario para cargos de jefatura de producción



UNIVERSIDAD CENTRAL
 ESCUELA DE PSICOLOGÍA
 Licenciatura en Psicología
 Trabajo Final de Graduación
 Instrumento

INSTRUMENTO: "Cuestionario para cargos de jefatura de producción"

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:	Programa de intervención Cognitivo-Conductual para el manejo de estrés de los colaboradores del área de producción de la empresa "Especialidades Gourmac Limitada" en San Rafael de Alajuela. estudio comprendido entre los meses de mayo a diciembre de 2024
Objetivos específicos a cumplir:	Variable 1: Principales fuentes de estrés laboral Variable 2: Técnicas cognitivo-conductuales
Persona entrevistada:	Clave de identificación: Puesto de trabajo:
Fecha de aplicación:	
Estudiante UC:	Michell Jhonnathe González Duno

Instrucciones generales: Se agradece su participación en el presente estudio. A continuación, se muestra una serie de consultas, donde debe de marcar con una equis (X) de lo que aplica en usted, según la siguiente escala del 1 al 2:

CONSULTA

1. ¿Considera que la distribución de la carga de trabajo en el área de producción es adecuada, teniendo en cuenta que esta puede influir en la generación de enfermedades crónicas, trastornos emocionales y en la afectación de la productividad laboral?

1) Si

2) No

2. ¿Considera que los plazos de tiempos de producción pueden contribuir en los niveles de estrés laboral en el área, teniendo en cuenta la presión temporal y su impacto en el bienestar emocional de los trabajadores?

1) Si

2) No

8. ¿Creen que la percepción de inseguridad en el puesto de trabajo ya sea en términos de estabilidad laboral o de desarrollo a largo plazo, está afectando el rendimiento y la motivación de los miembros del equipo?

1) Si

2) No

9. ¿Cree que con la aplicación de estrategias de intervención psicológicas podrían mejorar las relaciones interpersonales en el área de producción?

1) Si

2) No

10. ¿Consideran que la inseguridad laboral, como el temor a ser despedido, está impactando negativamente en el desempeño diario y en la capacidad de los colaboradores para cumplir con sus responsabilidades laborales?

1) Si

2) No

11. ¿Considera que el uso de Técnicas de Relajación, como la respiración consciente, pudiese ser una herramienta efectiva para gestionar el estrés en su equipo en el entorno laboral?

1) Si

2) No

12. ¿Considera usted que utilizar métodos que ayudan a identificar y corregir patrones de pensamiento negativos podría ser beneficioso para promover un cambio positivo en la actitud y el rendimiento de su equipo en el entorno laboral?

1) Si

2) No

13. ¿Cree que la implementación de métodos que ayuden a los colaboradores a relajarse y reducir el estrés, como parte de programas de bienestar laboral en el área de producción, podría beneficiar su salud mental y mejorar su rendimiento en el trabajo?

1) Si

2) No

14. ¿Cree que sería posible aplicar estrategias que ayuden a su equipo a manejar el estrés, identificando y modificando pensamientos negativos que pueden afectar su bienestar emocional, con el objetivo de promover un cambio positivo en su estado emocional y rendimiento en el entorno laboral?

1) Si

2) No

15. ¿Considera que utilizar métodos que ayuden a las personas a enfrentar y superar sus miedos o resistencias relacionadas con el trabajo podría ser útil para ayudar a su equipo a mejorar su desempeño y bienestar en el entorno laboral?

1) Si

2) No

16. **¿Considera la posibilidad de utilizar métodos que permitan a su equipo enfrentar de manera controladas situaciones laborales desafiantes para ayudarles a manejarlas mejor?**

1) Si

2) No

17. **¿Cree que sería necesario implementar métodos que ayuden a las personas a enfrentar y reducir su ansiedad relacionada con el trabajo, como parte de un enfoque estructurado para manejar el estrés laboral?**

1) Si

2) No

18. **¿Cree que sería factible aplicar métodos que ayuden a su equipo a enfrentar de manera controlada situaciones laborales desafiantes, como parte de un programa para manejar el estrés laboral y aprender a superar esos momentos estresantes?**

1) Si

2) No

19. **¿Cree que los colaboradores del área de producción estarían dispuestos y receptivos a participar en un programa diseñado para ayudarles a manejar el estrés laboral y mejorar su bienestar en el trabajo?**

1) Si

2) No



UNIVERSIDAD CENTRAL
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
Licenciatura en Psicología
Trabajo Final de Graduación
Instrumento

Proceso de validación del instrumento por juicio de personas expertas y de tipo contenido:

GLEND A FABIOLA MORERA GARRO (FIRMA) Firmado digitalmente por GLEND A FABIOLA MORERA GARRO (FIRMA) Fecha: 2024.08.26 13:37:36 -06'00'

Dra. Glenda Morera Garro
Psicóloga
Número de Licencia: 2438

Diana Álvarez

Lcda. Diana Álvarez Oconitrillo
Administradora
Jefe de Recursos Humanos
Especialidades Gourmac Limitada

NANCY ROMAN GONZALEZ (FIRMA) Firmado digitalmente por NANCY ROMAN GONZALEZ (FIRMA) Fecha: 2024.08.27 15:19:49 -06'00'

MPsc. Nancy Román González
Tutora de TFG/ Docente

Apéndice 6: Consentimiento informado para aplicar el instrumento



UNIVERSIDAD CENTRAL
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
Licenciatura en Psicología
Trabajo Final de Graduación

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPACIÓN EN INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA.

Nombre de la persona investigador: Michell Jhonnathe Gonzalez Duno

Nombre de la persona participante: _____

Medio para contactar: _____

- I. **Propósito del cuestionario:** El fin del cuestionario es conocer su criterio y experiencia en cuanto al Manejo del Estrés Laboral. En el marco del Trabajo Final de Graduación denominado “Programa de Intervención Cognitivo-Conductual para el manejo de estrés de los colaboradores del Área de Producción de la empresa “Especialidades Gourmac Limitada” en San Rafael de Alajuela. Estudio comprendido entre los meses de mayo a diciembre de 2024”; del estudiante Michell Jhonnathe Gonzalez Duno, de la carrera de psicología de la UC. El mismo dirigido por la MPsc. Nancy Román González. Aunado, cuenta con el aval de realización en la institución por medio de un oficio.
- II. **Metodología:** Se realizará un cuestionario, en la cual se indagará la percepción, experiencia y conocimiento sobre el manejo de estrés de los colaboradores del Área de Producción de la empresa “Especialidades Gourmac Limitada” en San Rafael de Alajuela. Estudio comprendido entre los meses de mayo a diciembre de 2024, en la organización Especialidades Gourmac Limitada.
- III. **Riesgos:** La participación en el cuestionario, no ocasionará riesgo para la salud e integridad física.
- IV. **Beneficios:** No existe un beneficio directo para la persona participante de la entrevista. Pero su contribución en el TEG, permitirá la elaboración de un

documento y conocimiento, sobre la temática de estrés laboral, específica para la organización Especialidades Gourmac Limitada.

- V. **Voluntariedad:** La participación en la entrevista es voluntaria.
- VI. **Confidencialidad:** Se garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información, no haciendo referencia del nombre de las personas participantes, en el documento final. Se recuerda que la confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense, como cuando la ley obliga a informar sobre ciertas enfermedades o sobre cualquier indicio de maltrato o abandono infantil. Estas limitaciones y otras se prevén y señalan a los/las participantes. Los resultados podrían aparecer en una publicación científica o ser divulgados en un círculo científico o académico, de forma anónima.
- VII. **Información:** Antes de dar su autorización debe hablar con el/la estudiante responsable de la investigación sobre este estudio y el deben haber contestado satisfactoriamente todas sus preguntas acerca del estudio y de sus derechos. Si requiere de más información, puede contactarlo al correo electrónico michellgonzalez1202@gmail.com o bien con la tutora al correo electrónico nroman@edu.uc.ac.cr, de lunes a miércoles 5:00 p.m.

Consentimiento: He leído toda la información consignada en este documento antes de firmarlo, se dio el espacio para hacer preguntas y han sido contestadas de forma satisfactorias; por lo que comprendo de que trata el estudio, las condiciones de la participación y accedo a participar como sujeto de este trabajo



UNIVERSIDAD CENTRAL
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
 Licenciatura en Psicología
 Trabajo Final de Graduación

final de graduación, el cual al ser un estudio académico se entiende que los resultados son de alcance público.

Nombre completo, firma y cédula del/la participante

Lugar y fecha

MICHELL
 JHONNATHE
 GONZALEZ
 DUNO (FIRMA)

Firmado digitalmente
 por MICHELL
 JHONNATHE GONZALEZ
 DUNO (FIRMA)
 Fecha: 2024.08.05
 12:03:47 -06'00'

Michell J. Gonzalez Duno

Investigador

NANCY ROMAN
 GONZALEZ
 (FIRMA)

Firmado digitalmente
 por NANCY ROMAN
 GONZALEZ (FIRMA)
 Fecha: 2024.07.29
 14:39:32 -06'00'

V^oB^o. Nancy Román González

Tutora de TFG/ Docente

Escuela de Psicología
 Universidad Central de Costa Rica

Apéndice 7: Programa de Intervención Cognitivo-Conductual para los colaboradores del área de producción que presentan estrés laboral

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN COGNITIVO-CONDUCTUAL PARA EL MANEJO DE ESTRÉS DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN	
ESPECIALIDADES GOURMAC LIMITADA	
OBJETIVO GENERAL:	Diseñar un Programa de Intervención Cognitivo-Conductual para el manejo de estrés de los colaboradores del área de producción de la empresa Especialidades Gourmac Limitada en San Rafael de Alajuela.
POBLACIÓN META:	Colaboradores del área de producción que presentan estrés laboral.
UBICACIÓN:	Salón de capacitación de la empresa.
TIEMPO DE EJECUCIÓN:	Se deben llevar a cabo seis sesiones, se recomienda que cada una tenga una duración aproximada de 90 minutos.
ELABORADO POR:	Michell Yhonnathe González Duno
EJECUTADO POR:	Persona profesional en Psicología del área de Recursos Humanos
COMPONENTES DEL PROGRAMA	
ACTIVIDAD 1 Psicoeducación	<p>Introducción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En esta primera actividad, se iniciará explicando cómo será la estructura del Programa de Intervención, explicando cuántas

sesiones se realizarán, la duración de estas y los pasos por seguir por los colaboradores durante la sesión.

- Se presentará a las personas colaboradoras dos conceptos importantes: la definición de psicoeducación y el concepto de estrés laboral. Se explicará que el estrés laboral puede provenir de una variedad de fuentes, incluida la presión de cumplir con los plazos que se le exigen al momento de producción, como creen que les afecta la carga excesiva de trabajo, la falta de control sobre las tareas asignadas y el tiempo de ejecución de las tareas.

Procedimiento:

1. Explicación de la estructura del Plan de Intervención:

- Se debe explicar que el proceso de las sesiones del Plan de Intervención constará de 6 sesiones, cada una con una duración aproximada de 90 minutos, donde se abordarán temas fundamentales para el manejo del estrés, como la psicoeducación, las técnicas de relajación, la reestructuración cognitiva, la desensibilización sistemática y la técnica de exposición, e indicar que la última sesión estará dedicada a para el cierre y reflexión del programa.
- En cada sesión se exponen los temas mencionados y se realizarán diversas actividades y dinámicas grupales e individuales, para mitigar el estrés laboral en el área de producción y proporcionar a los colaboradores herramientas efectivas para manejar su bienestar emocional.

2. Explicación de la técnica:

- Se comenzará explicando el concepto de psicoeducación: La psicoeducación es un proceso que tiene como objetivo educar e informar a las personas sobre su trastorno psicológico o condición de salud mental. Esta técnica se

	<p>centra en proporcionar a los pacientes y sus familias el conocimiento necesario para comprender mejor la naturaleza de la enfermedad, sus síntomas, y las estrategias de manejo y tratamiento disponibles (Godoy, 2020, p, 169).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resaltar la importancia y beneficios de la psicoeducación relacionada con el manejo de información del estrés laboral. <p>3. Definición y causas del estrés laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se presentará definición de estrés laboral y sus causas. • Definición: Se entiende por estrés laboral el conjunto de fenómenos o agentes estresantes derivados directamente del trabajo. En un estado patológico crónico ocasionado por las condiciones habituales de trabajo en las que se encuentra una persona. Afecta a su cuerpo y a su mente. (Suárez et al., 2020, p. 107). • Causas del estrés laboral: Las bases generadoras de estrés laboral más relacionadas son sobrecarga laboral, falta de apoyo organizacional, desorganización (en aspectos como carencia de recursos, comunicación inadecuada, relaciones sociales, dinámicas de trabajo, estilos de gestión, así como falta claridad del rol), clima organizacional, horarios de trabajo extensos, poco personal y condiciones físicas (ruido, temperatura, entorno, entre otros) donde se realizan las actividades laborales. Tales factores están presentes en el sector terciario, principalmente, donde ejerce el personal de salud, ejecutivos, docentes, trabajadores administrativos, entre otros. (Buitrago et al., 2021, pp. 136-137). <ul style="list-style-type: none"> ○ Duración: 20 minutos. <p>4. Ejercicios de respiración diafragmática:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explicar de forma práctica de ejercicios de respiración diafragmática. Se inicia por la definición e importancia de esta: La respiración diafragmática, llamada respiración
--	---

abdominal, es una técnica de relajación utilizada en casos de trastornos de pánico y otros trastornos de ansiedad.

La respiración diafragmática consiste en una respiración profunda y consciente, que implica utilizar el diafragma para respirar (aunque muchos otros músculos u órganos participan en este proceso fisiológico). El diafragma es un músculo ancho que se localiza entre las cavidades pectoral y abdominal.

En este tipo de respiración, la zona que más trabaja de nuestro cuerpo es la zona baja de los pulmones, que se conecta con el diafragma y con el abdomen. Así, aunque técnicamente el abdomen no sea el que “respire”, este tipo de respiración recibe esta nomenclatura.

A través de la respiración diafragmática, los pulmones se llenan de aire, que llega a su zona baja, como hemos visto. Gracias a ello, se produce una mejor ventilación en el cuerpo, podemos captar mayor oxígeno y se produce una mejor limpieza en el proceso de exhalación (Ruiz, 2024, párr. 3).

- Se guiará a los colaboradores en un ejercicio respiración diafragmática según la siguiente instrucción;
 - **Postura cómoda:** Se debe guiar a los colaboradores a sentarse en una silla que les resulte cómoda (otra opción para quien la desee optar es acostarse boca arriba, con una almohada debajo de nuestra cabeza). En ambos casos, es importante que la espalda esté apoyada.
 - **Posición de las manos:** El segundo paso es colocar las manos; una sobre el pecho y otra sobre el abdomen (el abdomen se sitúa justo por encima del estómago).
 - **Inhalar:** indicar que se comienza tomando aire por la nariz de forma lenta y profunda. Mientras se realiza

	<p>esa acción, deberán contar hasta tres, intentando llenar los pulmones con aire, a la vez que observamos cómo el abdomen sale hacia fuera.</p> <p>Guiarlos con el fin de que presten atención de cómo, a medida que se inhala el aire, su mano se levanta ligeramente (porque el abdomen “sube”, se hincha). Es importante aquí indicar que deben mantener el pecho quieto.</p> <ul style="list-style-type: none">○ Realizar pausas: En el siguiente paso de este ejercicio de respiración diafragmática, realizar una pequeña pausa, que durará pocos segundos.○ Exhalar: Seguidamente, indicar que procederán a soltar el aire por la boca lentamente, mientras se cuenta hasta tres, lo harán expulsando el aire con los labios juntos y casi cerrados. En seguida notaran cómo el abdomen se mete hacia dentro (el estómago se hunde). Seguirán la siguiente secuencia: inhalar contando hasta tres y expulsar contando hasta tres. A través de estas secuencias, conseguirán una respiración lenta, profunda y pareja.○ Practicar: El último paso de la respiración diafragmática implica practicar. Se indicará que, al principio, lo ideal es practicar la técnica durante cinco o diez minutos cada día, tres o cuatro veces al día. A medida que la vayan interiorizando, pueden y deben aumentar el tiempo y frecuencia de la práctica diaria (Ruiz, 2024, párr. 3). <ul style="list-style-type: none">● Se debe guiar la participación de todo, esto ayudará a los colaboradores a relajarse y a estar más receptivos durante la sesión.<ul style="list-style-type: none">○ Duración: 10 minutos.
--	---

5. Dinámica de Grupo: "La Caja de Estrés"

- Proporcionar a cada colaborador hoja de papel y bolígrafos para que puedan escribir y depositar anónimamente en una caja o un recipiente lo que ellos consideran sus causas de estrés. Luego, se pueden leer algunas de estas preocupaciones en grupo para discutir las y buscar soluciones colectivas.
 - Duración: 20 minutos.

6. Dinámica de Grupo: *Role-Playing*

- Organizar una actividad de *role-playing* formando 03 grupos donde los colaboradores representen situaciones estresantes en el trabajo y practiquen respuestas asertivas. Esto les permitirá experimentar diferentes enfoques para manejar el estrés en un entorno seguro.
 - Duración: 20 minutos.

7. Cierre de la Sesión:

- Se concluirá la sesión con una reflexión grupal sobre lo aprendido y cómo se pueden aplicar estas técnicas en su vida laboral diaria.

Tiempo de ejecución:

- La duración recomendada de toda la sesión será de 90 minutos.

Materiales por utilizar:

- Presentaciones: Se utilizarán diapositivas que resuman los conceptos clave para proyección (computadora-proyector)
- Hoja de papel y bolígrafos.

<p>ACTIVIDAD 2</p> <p>Técnicas de Relajación</p>	<p>Introducción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se iniciará con una breve recapitulación de lo aprendido en la primera sesión sobre el estrés laboral. Se preguntará a los colaboradores cómo se han sentido desde la última sesión y qué piensan del proceso hasta el momento. • Se discutirá cómo el estrés puede afectar no solo la salud mental, se resaltarán la importancia de la relajación como una estrategia para contrarrestar los efectos negativos del estrés. • Se explicará las técnicas de relajación y cómo estas pueden ayudar a reducir el estrés, mejorar la concentración y promover una sensación general de bienestar. <p>Procedimiento:</p> <p>1. Presentación de técnicas de relajación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se presentarán varias técnicas de relajación, entre ellas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Respiración profunda: Se enseñará a los colaboradores a practicar la respiración profunda. <ul style="list-style-type: none"> • Inhalar por la nariz: Cuenta hasta 4 mientras se inhala expandiendo el abdomen. • Retener el aire en los pulmones: Mantener el aire en los pulmones por 7 segundos. • Exhalar el aire: de forma pausada exhalar el aire por la nariz y boca, contrayendo el abdomen. • Solicitar que repitan el ejercicio varias veces, explicar que este ayuda a reducir la tensión, generando una sensación de calma. ○ Duración: 10 minutos. ○ Relajación muscular progresiva: Se guiará a los colaboradores a través de un ejercicio de relajación
--	--

muscular progresiva, donde tensarán y luego relajarán diferentes grupos musculares.

- **Cerra ojo:** Pedir que cierren los ojos, lo que los ayudará en concentrarse en el cuerpo.
 - **Respiración profunda:** Indicar que inhalen y exhalen suavemente para conseguir sesión de relajación.
 - **Tensión muscular inferior:** Pedirles que inicien tensando los músculos inferiores: pies, pantorrillas, piernas y glúteos por 10 segundos y solar. Repetir 5 veces.
 - **Tensión muscular superior:** Pedirles que inicien tensando los músculos superiores: Espalda, abdomen, cabeza, brazos y manos por 10 segundos y solar. Repetir 5 veces.
 - **Finalizar:** Una vez concluya el ejercicio, pedirles que presten atención a la sensación de relajación que se experimenta en todo el cuerpo.
- Duración: 10 minutos.
- **Visualización guiada:** Se presentará una técnica de visualización donde los colaboradores imaginarán un lugar tranquilo y relajante, fomentando una sensación de paz.
- **Cerra ojo:** Pedir que cierren los ojos, lo que los ayudará a concentrarse en su interior.
 - **Respiración profunda:** Indicar que inhalen y exhalen suavemente para conseguir sesión de relajación.
 - **Imaginar una escena:** Pedirles que se imaginen en un lugar que les guste, que les genere una sensación de paz, como la playa, la montaña, el

	<p>campo, un parque, el lugar que ellos prefieran, que estén en un entorno relajante.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Activar los sentidos: Pedirles que se visualicen dentro de la escena e identifiquen los olores de esa escena, sientan y traten de oír los sonidos que se encuentran en esa escena, mientras mejor lo visualicen, mejor será la experiencia. • Mantener la visualización: Indicar que mantengan la escena visualizada en su mente durante varios minutos, disfrutando y apreciando la sensación de bienestar y calma que se obtiene de la experiencia. <ul style="list-style-type: none"> ○ Duración: 10 minutos. <p>2. Aplicación de las técnicas en situaciones laborales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se discutirá con los colaboradores cómo integrar las técnicas antes vistas en su rutina diaria en el trabajo. Se invitará a los colaboradores a identificar momentos específicos en los que podrían utilizar estas técnicas para manejar el estrés. <p>3. Cierre de la sesión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La sesión concluirá con una reflexión grupal sobre lo aprendido y cómo se sintieron al aplicar las técnicas de relajación vistas. Se abrirá un espacio para preguntas y respuestas. <p>Tiempo de ejecución:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La duración recomendada de toda la sesión será de 90 minutos. <p>Materiales por utilizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente musical adecuado para la relajación.
--	---

<p>ACTIVIDAD 3</p> <p>Reestructuración Cognitiva</p>	<p>Introducción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se iniciará con una breve recapitulación de lo aprendido en las sesiones anteriores. Se preguntará a los colaboradores cómo se han sentido desde la última sesión y qué piensan del proceso hasta el momento. • Se explicará el concepto de reestructuración cognitiva y cómo esta técnica permite a los colaboradores cambiar su forma de pensar sobre situaciones estresantes, lo que puede llevar a una reducción y mejora del estrés. <p>Procedimiento:</p> <p>1. Explicación de la técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se comenzará presentando el concepto de la técnica de reestructuración cognitiva: Esta técnica se centra en ayudar a los pacientes a identificar y cuestionar sus pensamientos desadaptativos y sus diálogos internos. El objetivo es que los individuos reconozcan creencias y patrones de pensamiento disfuncionales y que han utilizado hasta entonces, para luego sustituirlos por formas de pensar más adaptativas y saludables (Martin & Pear, 2008, p.382). <p>2. Identificación de pensamientos negativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se guiará a los colaboradores en un ejercicio para identificar pensamientos automáticos que surgen en situaciones laborales estresantes. • Esto puede hacerse en grupos pequeños para fomentar la participación. Se les motivará para escribir estos pensamientos en una hoja de papel. <ul style="list-style-type: none"> ○ Duración: 15 minutos.
--	---

3. Análisis de pensamientos:

- Una vez identificados los pensamientos negativos que surgen en situaciones laborales estresantes, se les enseñará a analizar estos pensamientos.
- Se guiará a los colaboradores en un ejercicio en pareja, deben buscar a la pareja con quien se sientan cómodos de compartir sus pensamientos, para debatir sobre cuáles son esos pensamientos negativos que surgen en situaciones laborales estresantes, como sobrecarga laboral, falta de control sobre el trabajo o los plazos estrictos.
- Se deben tomar unos minutos para reflexionar sobre esas situaciones que consideran estresantes.
- Se le guía a que compartan en pareja esos pensamientos negativos que han experimentado, se les guiará con algunos ejemplos, como:
 - “No puedo con tanta sobrecarga de trabajo”
 - “No tengo control sobre el trabajo que esperan de mí”
 - “Si me equivoco me van a despedir”
 - “Siempre realizo el trabajo y me falta tiempo”
- Luego de presentar sus pensamientos se les guiará para que analicen y determinen cuáles de esos pensamientos son más realistas o distorsionados.
 - Duración: 30 minutos.

4. Reestructuración de pensamientos:

- Después de analizar sus pensamientos negativos, los colaboradores deben trabajar en reestructurarlos, transformando los pensamientos negativos en afirmaciones más equilibradas y realistas.

- Se les solicitará escribir en una hoja de papel una versión más positiva o realista de sus pensamientos negativos. Por ejemplo, si un pensamiento negativo es:

"Nunca voy a cumplir el trabajo con este plazo establecido"

podrían reestructurarlo a:

"Tengo un plan y puedo pedir ayuda si la necesito"

- Se les dará tiempo para practicar esta técnica en parejas, compartiendo sus ejemplos y ayudándose mutuamente a reestructurar sus pensamientos.

- Duración: 20 minutos.

5. Discusión de situaciones laborales:

- Pedirles a los colaboradores que puedan presentar sus pensamientos reestructurados, al terminar de presentarlos se les debe felicitar y brindarles un aplauso. Esto no solo les permitirá ver diferentes perspectivas, sino que también fomentará un sentido de comunidad y apoyo.

- Duración: 20 minutos.

6. Cierre de la sesión:

- Finaliza la actividad pidiendo a cada colaborador que se comprometa a aplicar la técnica de reestructuración cognitiva en su vida laboral durante la próxima semana. Pueden escribir este compromiso en sus hojas de papel.

Tiempo de ejecución:

- La duración recomendada de toda la sesión será de 90 minutos.

Materiales por utilizar:

- Hojas de papel y bolígrafos.

<p>ACTIVIDAD 4</p> <p>Desensibilización</p> <p>Sistemática</p>	<p>Introducción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se iniciará con una breve recapitulación de lo aprendido en las sesiones anteriores. Se preguntará a los colaboradores cómo se han sentido desde la última sesión y qué piensan del proceso hasta el momento. • Se introducirá con la explicación de la desensibilización sistemática como una técnica que combina la relajación con la exposición gradual a situaciones estresantes. • Se explicará que esta técnica ayuda a los colaboradores a enfrentar sus miedos y ansiedades en un entorno controlado, lo que puede ser particularmente beneficioso en el contexto laboral, donde pueden enfrentar situaciones que les generan estrés. <p>Procedimiento:</p> <p>1. Explicación de la técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se comenzará explicando el concepto de desensibilización sistemática: <ul style="list-style-type: none"> ○ “La desensibilización sistemática (DS) es una técnica dirigida a reducir las respuestas de ansiedad y las conductas motoras de evitación ante determinados estímulos” (Labrador, 2011, p. 243). ○ La técnica está compuesta por el siguiente proceso: Entrenamiento en relajación progresiva de Jacobson, establecimiento de una jerarquía con las situaciones ansiógenas, entrenamiento en la imaginación mediante una exposición gradual de las situaciones ansiógenas y exposición directa a las situaciones desagradables (Ruiz et al., 2012).
---	---

	<ul style="list-style-type: none">• Hay que indicar que es una técnica utilizada para reducir la ansiedad y las conductas de evitación ante estímulos estresantes. Se basa en la creación de una jerarquía de situaciones que generan ansiedad, permitiendo a los individuos aprender a relajarse mientras enfrentan estos estímulos.• Se enfatizará que el objetivo es aprender a relajarse mientras se enfrenta a estos estímulos. <p>2. Creación de la jerarquía de estímulos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Los colaboradores trabajarán en grupos para identificar y clasificar situaciones laborales que les generan estrés, desde las menos estresantes hasta las más desafiantes. Por ejemplo, sobrecarga laboral sobre el trabajo podría estar en la parte superior de la jerarquía, mientras que la falta de control de las tareas podría estar en la parte inferior.• Se les solicitará escribir en una hoja de papel las situaciones laborales que les generan estrés y las discuten en grupos de 3 personas.<ul style="list-style-type: none">○ Duración: 10 minutos. <p>3. Práctica de relajación:</p> <ul style="list-style-type: none">• Seguidamente se guiará a los colaboradores a través de un ejercicio de relajación, retomando alguno practicado en la sesión 2. Esto es importante para asegurarse de que estén en un estado mental adecuado para enfrentar sus miedos.<ul style="list-style-type: none">○ Duración: 10 minutos. <p>4. Exposición gradual:</p> <ul style="list-style-type: none">• Se llevará a cabo la exposición gradual a las situaciones de la jerarquía. Esto se puede hacer a través de la imaginación, donde los participantes visualizan cada situación mientras aplican técnicas de relajación. Guiando a identificar cómo la relajación los ayuda a afrontarlo, sintiéndose relajado. Se les
--	---

	<p>animará a compartir sus experiencias y sentimientos durante este proceso.</p> <ul style="list-style-type: none">○ Duración: 20 minutos. <p>5. Cierre de la sesión:</p> <ul style="list-style-type: none">● La sesión concluirá con una reflexión grupal sobre cómo se sintieron al enfrentar sus miedos y cómo pueden aplicar esta técnica en su vida laboral. Se abrirá un espacio para preguntas y respuestas. <ul style="list-style-type: none">○ Duración: 20 minutos. <p>Tiempo de ejecución:</p> <ul style="list-style-type: none">● La duración recomendada de toda la sesión será de 90 minutos. <p>Materiales por utilizar:</p> <ul style="list-style-type: none">● Hoja de papel y bolígrafos.
--	--

<p>ACTIVIDAD 5</p> <p>Técnica de Exposición</p>	<p>Introducción:</p> <ul style="list-style-type: none">• Se iniciará con una breve recapitulación de lo aprendido en las sesiones anteriores. Se preguntará a los colaboradores cómo se han sentido desde la última sesión y qué piensan del proceso hasta el momento.• Se introducirá la técnica de exposición como un método eficaz para enfrentar situaciones que generan ansiedad y estrés. <p>Procedimiento:</p> <p>1. Explicación de la técnica de exposición:</p> <ul style="list-style-type: none">• Se comenzará explicando el concepto de técnica de exposición: Consiste en afrontar situaciones de forma sistemática y deliberada (por ejemplo: coger el metro, hablar en público, recibir críticas, comer alimentos “prohibidos”, ver, tocar y oler la bebida alcohólica preferida) o estímulos internos (por ejemplo: sensación de desmayarse, miedo a tener una enfermedad, preocupaciones, obsesiones) que generan ansiedad u otras emociones negativas (asco, ira) o provocan el impulso de realizar una acción determinada (por ejemplo: lavarse las manos compulsivamente, vomitar, beber). La persona debe mantenerse en la situación o bien afrontar el estímulo interno hasta que la emoción o el impulso se reduzcan significativamente o hasta que compruebe que las consecuencias anticipadas no ocurren (Bados, & García, 2011).• Se enfatizará que el objetivo es facilitar un nuevo aprendizaje en relación con los estímulos que generan ansiedad, permitiendo una reducción gradual de la respuesta de ansiedad.
---	---

	<ul style="list-style-type: none">• Esta técnica permite a los colaboradores aprender a confrontar sus miedos de manera gradual, lo que puede ayudar a reducir la respuesta de ansiedad y la conducta de evitación que a menudo se presenta en entornos laborales estresantes. <p>2. Identificación de situaciones estresantes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Los colaboradores trabajarán en grupos para identificar situaciones laborales específicas que les generan estrés. Se les pedirá que clasifiquen estas situaciones en una jerarquía, desde las menos estresantes hasta las más desafiantes.• Se les solicitará escribir en una hoja de papel las situaciones laborales que les generan ansiedad.<ul style="list-style-type: none">○ Duración: 10 minutos. <p>3. Práctica de exposición gradual:</p> <ul style="list-style-type: none">• Se llevará a cabo la exposición gradual a las situaciones de la jerarquía. Esto puede hacerse de varias maneras:<ul style="list-style-type: none">○ Exposición en imaginación: Los colaboradores deben sentirse cómodos, en un lugar tranquilo, silencioso, donde puedan relajarse y vivir la experiencia guiada.○ Se debe guiar pidiéndoles que cierren los ojos, para que imaginen las situaciones estresantes que hayan vivido y orientando a que en su imaginación puedan conectar con aspectos sensoriales, como detallar qué ven, oyen, sienten, huelen.○ Reafirmar que lo que están imaginando, por difícil que sea, es una situación controlada, no pasará nada, guiarlos a que comprendan que tienen el control.○ Es importante, para finalizar el ejercicio de visualización, reforzar la experiencia en positivo, preguntarles cómo se sintieron y qué les gustaría cambiar en el futuro.
--	--

	<ul style="list-style-type: none">○ Después de cada ejercicio de exposición, se invitará a los colaboradores a reflexionar sobre su experiencia.○ Duración: 20 minutos. <p>4. Reflexión y Aprendizaje:</p> <ul style="list-style-type: none">● Se les animará a discutir cómo se sintieron y qué aprendieron en la sesión para manejar el estrés.<ul style="list-style-type: none">○ Duración: 10 minutos. <p>5. Cierre de la sesión:</p> <ul style="list-style-type: none">● La sesión concluirá con una discusión grupal sobre cómo aplicar la técnica de exposición en su vida laboral y cómo pueden continuar practicando esta técnica en el futuro.<ul style="list-style-type: none">○ Duración: 20 minutos. <p>Tiempo de ejecución:</p> <ul style="list-style-type: none">● La duración recomendada de toda la sesión será de 90 minutos. <p>Materiales por utilizar:</p> <ul style="list-style-type: none">● Hoja de papel y bolígrafos.
--	--

<p>ACTIVIDAD 6</p> <p>Cierre y Reflexión</p>	<p>Introducción:</p> <ul style="list-style-type: none">• Se iniciará con una breve recapitulación de lo aprendido en las sesiones anteriores. Se preguntará a los colaboradores cómo se han sentido desde la última sesión y qué piensan del proceso hasta el momento.• La última sesión del Programa de Intervención Cognitivo-Conductual para el manejo del estrés se centrará en el cierre y reflexión del programa. Esta etapa es importante, ya que permite a los colaboradores consolidar lo aprendido a lo largo del programa y reflexionar sobre su experiencia personal de cómo afrontar el estrés laboral. <p>Procedimiento:</p> <p>1. Revisión de contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Se iniciará la actividad con un breve repaso de los conceptos clave abordados en las actividades anteriores, como la relajación, la técnica de reestructuración cognitiva, la identificación de pensamientos negativos y las estrategias de afrontamiento. Esto ayudará recordar lo aprendido y a concientizar, orientándolos a la reflexión. <p>2. Dinámica de reflexión:</p> <ul style="list-style-type: none">• Luego, se realizará una dinámica grupal donde cada participante podrá compartir sus experiencias personales relacionadas con el estrés laboral. Se les animará a discutir cómo han aplicado las técnicas aprendidas durante las sesiones anteriores y qué cambios han notado en su forma de manejar el estrés luego de haber obtenido la información y realizado las prácticas en las sesiones anteriores.• Esta dinámica fomentará la interacción y el apoyo mutuo entre los colaboradores.
--	--

- Duración: 10 minutos.

3. Ejercicio de escritura:

- Se les pedirá a los colaboradores que realicen un ejercicio de escritura reflexiva. Cada uno deberá anotar sus pensamientos sobre lo que han aprendido, cómo se sienten respecto a su manejo del estrés y qué pasos planean seguir para continuar aplicando las estrategias en su vida diaria.
- Este ejercicio servirá como una herramienta de autoevaluación y compromiso personal.

- Duración: 20 minutos.

4. Cierre del programa:

- Finalmente, se debe concluir la actividad con un resumen de los puntos más destacados del programa y se ofrecerá un espacio para preguntas y comentarios finales.
- Se debe resaltar la importancia de seguir practicando las técnicas aprendidas.

5. Evaluación de programa:

- Al finalizar, se debe concluir con la evaluación de la ejecución programa tomando como referencia indicadores que midan la efectividad como reducción de estados de estrés, cumplimiento de tareas asignadas y mejora del funcionamiento diario.
- **Revisar indicadores: La persona profesional en Psicología elaborará un informe según la observación de cada colaborador durante todas las sesiones, considerando los indicadores.**
- **Discusión de resultados:** Se debe discutir los resultados con aquellos colaboradores quienes manifestaron o en quienes se observó que no hubo evolución o mejora en el manejo del estrés.

	<ul style="list-style-type: none">• Plan de seguimiento: Recomendar un plan de seguimiento para poner en práctica lo aprendido en las sesiones anteriores. <p>Tiempo de ejecución:</p> <ul style="list-style-type: none">• La duración recomendada de toda la sesión será de 90 minutos. <p>Materiales por utilizar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hojas de papel y bolígrafos.
--	--

Referencias Bibliográficas

Bados López, A., y García Grau, E. (2011). *Técnicas de exposición. Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológicos*. Universidad de Barcelona. España. <https://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/18403>

Buitrago-Orjuela, L. A., Barrera-Verdugo, M. A., Plazas-Serrano, L. Y., y Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en Salud* Universidad de Boyacá, 8(2), 131-146.
<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553>

Godoy. (2020). Psicoeducación en salud mental: una herramienta para pacientes y familiares. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 169. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-psicoeducacion-salud-mental-una-herramienta-S0716864020300195>

Labrador, J. (2011). *Técnicas de modificación de conducta*. Pirámide.
https://conductitlan.org.mx/06_psicologiaclinica/PISCOLOGIA%20CLINICA/R ECURSOS/Tecnicas-de-modificacion-de-conducta.pdf

Martin, G., & Pear, J. (2008). *Modificación de conducta: qué es y cómo aplicarla*. Pearson Educación S. A.
https://conductitlan.org.mx/06_psicologiaclinica/PISCOLOGIA%20CLINICA/R ECURSOS/modificacion%20de%20conducta%20que%20es%20y%20como%20a plicarla.pdf

Ruiz Mitjana, L. (2024, 4 de agosto). *Respiración diafragmática (técnica de relajación):*

¿cómo se realiza? Psicología y mente.

<https://psicologiaymente.com/clinica/respiracion-diafragmatica>

Ruiz, A., Díaz, M. y Villalobos, A. (2012). *Manual de técnicas de intervención cognitivo*

conductuales. Desclée de Brouwer. [https://capacpsico.com.mx/wp-](https://capacpsico.com.mx/wp-content/uploads/2021/06/Manual-de-t%C3%A9cnicas-de-intervenci%C3%B3n-cognitiva-conductuales.pdf)

[content/uploads/2021/06/Manual-de-t%C3%A9cnicas-de-intervenci%C3%B3n-](https://capacpsico.com.mx/wp-content/uploads/2021/06/Manual-de-t%C3%A9cnicas-de-intervenci%C3%B3n-cognitiva-conductuales.pdf)

[cognitiva-conductuales.pdf](https://capacpsico.com.mx/wp-content/uploads/2021/06/Manual-de-t%C3%A9cnicas-de-intervenci%C3%B3n-cognitiva-conductuales.pdf)

Suárez, R., Campos, L., Villanueva, J., y Mendoza, C. (2020). Estrés laboral y su

relación con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica De Conocimientos,*

Saberes Y Prácticas, 3(1), 104-119.

<https://doi.org/https://doi.org/10.5377/recsp.v3i1.9794>