



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE POSGRADOS  
MAESTRÍA EN ENFERMERÍA MODALIDAD HÍBRIDA**

**PROYECTO DE TITULACIÓN CAPSTONE**

Impacto del Programa de Intervención Psicosocial en la Reducción del Estrés Laboral y  
Mejora del Bienestar de las Enfermeras en el hospital general IESS Ambato

Autora:

Lcda. Tatiana Castillo

Tutor:

Dr. Sandro Romero, PhD.

2024

## Índice de contenidos

1.	Resumen Ejecutivo .....	3
1.1.	Problema: .....	3
1.2.	Objetivo general: .....	3
1.3.	Metodología: .....	3
1.4.	Resultados esperados:.....	3
2.	Antecedentes .....	4
2.1.	Profundización del Problema .....	6
2.2.	Argumentación Teórica.....	8
2.2.1.	Estrés .....	8
2.2.2.	Estrés laboral .....	8
2.2.3.	Factores de estrés laboral .....	9
2.2.4.	Estrés laboral en profesionales de enfermería .....	10
2.2.5.	Estrategias de manejo de estrés .....	11
2.2.6.	Intervención psicosocial para el manejo de estrés .....	13
2.3.	Justificación .....	14
3.	Objetivos .....	15
3.1.	Objetivo General.....	15
3.2.	Objetivos Específicos .....	16
4.	Marco Metodológico .....	17
4.1.	Monitoreo y Evaluación del Proyecto .....	17
4.2.	Matriz del Marco Lógico .....	19
4.3.	Planificación de las Actividades según los Resultados .....	22
5.	Presupuesto .....	24
6.	Monitoreo de la implementación .....	25
6.1.	Evaluación preliminar fase I .....	30
6.2.	Evaluación final de la implementación del proyecto .....	33
7.	Resultados .....	37
8.	Conclusiones.....	37
9.	Recomendaciones .....	38
10.	Anexos.....	39
11.	Referencias.....	58

## **1. Resumen Ejecutivo**

### **1.1.Problema:**

La problemática se centra en el elevado estrés laboral de las enfermeras en el Hospital General IESS de Ambato, causado por cargas de trabajo excesivas y responsabilidades en el cuidado de pacientes en el área de traumatología.

### **1.2.Objetivo general:**

Implementar un Programa de Intervención Psicosocial para reducir el estrés y mejorar el bienestar.

### **1.3.Metodología:**

Se propone como metodología un proyecto CAPSTONE, con enfoque cualitativo a través de la implementación de un programa para reducir el estrés Laboral y Mejora del Bienestar de las Enfermeras en el hospital general IESS Ambato

### **1.4. Resultados esperados:**

Se espera que los resultados incluyan una reducción significativa en el estrés, aumento en el bienestar y satisfacción, alta participación en las sesiones de intervención, mejor percepción del ambiente laboral, menos ausencias y licencias por estrés, y retroalimentación positiva con sugerencias de mejora para futuras intervenciones.

**Palabras clave:** Estrés laboral, Traumatología, Profesionales de enfermería, Traumatología

## **Summary**

The problem is centered on the high work stress of nurses at the IESS General Hospital in Ambato, caused by excessive workloads and responsibilities in the care of patients in the area of traumatology.

Implement a Psychosocial Intervention Program to reduce stress and improve well-being.

A CAPSTONE project is proposed as a methodology, with a qualitative approach through the implementation of a program to reduce work stress and improve the well-being of nurses in the general hospital IESS Ambato.

Results are expected to include a significant reduction in stress, increased well-being and satisfaction, high participation in the intervention sessions, better perception of the work environment, less absences and leave due to stress, and positive feedback with suggestions for improvement for future interventions.

Key words: Work stress, Traumatology, Nursing professionals, Traumatology.

## **2. Antecedentes**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) establece que la calidad de la asistencia sanitaria consiste en garantizar que cada paciente reciba el conjunto más apropiado de servicios diagnósticos y terapéuticos para lograr una atención sanitaria óptima. Este enfoque tiene en cuenta todos los factores relevantes, incluyendo los conocimientos del paciente y del servicio médico, con el objetivo de obtener los mejores resultados con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos, al mismo tiempo que se busca la máxima satisfacción del paciente a lo largo del proceso (Guzmán y otros, 2022).

La definición del estrés laboral por parte de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se centra en las respuestas individuales a las presiones y demandas laborales que exceden las competencias profesionales, sometiendo a las personas a situaciones desafiantes. La exposición prolongada al estrés no solo conduce al desgaste profesional, sino que también contribuye al deterioro de las relaciones interpersonales y genera un entorno desfavorable entre los trabajadores en conjunto. Cuando el estrés laboral se vuelve crónico, surge el síndrome de Burnout, un problema de salud pública a nivel global que impacta el rendimiento laboral, afectando al 10% de los trabajadores de manera leve y al 2-5% de forma severa (Matos, 2023).

El síndrome de Burnout, se caracteriza por experiencias subjetivas que involucran diversas cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo y las personas con las que se interactúa, especialmente clientes y en el ámbito profesional. Además, tanto la Organización Mundial de la Salud como la Organización Panamericana de la Salud consideran el síndrome de Burnout como uno de los cinco problemas de salud más graves, dado su impacto tanto en el personal de salud como en los pacientes que son atendidos por ellos (Contreras y otros, 2023).

Diversos factores de riesgo laboral pueden generar estrés en el Profesional de Enfermería (PE). Entre ellos se incluyen elementos vinculados al contenido del trabajo, el nivel de responsabilidad, los conflictos y la ambigüedad en los roles, las interacciones sociales y la dinámica organizacional, así como el contacto directo con los pacientes. Además, la carga laboral, la necesidad de mantener y desarrollar habilidades profesionales, los horarios irregulares, la violencia dirigida hacia el personal sanitario y las condiciones del entorno físico en el que se lleva a cabo la labor también son aspectos relevantes que contribuyen a la generación de estrés en este grupo profesional (Jiménez y otros, 2023).

Es por ello, que este tipo de interacciones a menudo resulta en eventos de carga emocional intensa para los enfermeros, con desenlaces en muchos casos negativos o incluso fatales. Estas situaciones generan sentimientos de frustración, temor, rabia o desesperación por parte del profesional de Enfermería, subrayando los desafíos emocionales significativos que enfrentan en el ejercicio de su labor.

## **2.1. Profundización del Problema**

Los profesionales de enfermería enfrentan un alto nivel de estrés laboral, caracterizado por síntomas como agotamiento físico y emocional, insatisfacción laboral y síntomas psicossomáticos como dolores de cabeza y trastornos del sueño. Estos síntomas fueron evidenciados durante la aplicación de fichas de observación de campo en la cotidianidad laboral de los profesionales de enfermería que ofrecen cuidados en el Hospital General IESS de Ambato. Notándose alteraciones en el comportamiento, incluyendo irritabilidad y cambios de humor, así como problemas de concentración que pueden resultar en errores durante la administración de cuidados al paciente.

Las causas de este estrés son multifactoriales, destacándose la carga de trabajo excesiva, la alta responsabilidad inherente al cuidado de pacientes en condiciones críticas y la tensión derivada de conflictos de rol y la dinámica organizacional desafiante. La exposición continua a situaciones emocionalmente cargadas intensifica estos factores, creando un ambiente propenso al desarrollo de estrés crónico y al síndrome de Burnout entre los profesionales de enfermería.

Las consecuencias del estrés no solo afectan la salud mental y física de los enfermeros, sino que también comprometen la calidad de la atención al paciente. Se observa un incremento en el deterioro del cuidado, aumento en el absentismo laboral y una alta rotación de personal, indicando la urgencia de intervenciones efectivas. La implementación de programas de apoyo psicossocial y la mejora de las condiciones

laborales son esenciales para mitigar estos efectos, beneficiando tanto a los trabajadores como a los pacientes que dependen de su cuidado y atención. La adopción de estrategias de manejo de estrés, fomento de la resiliencia y promoción de entornos de trabajo colaborativos podría ser clave en la creación de un entorno de trabajo más saludable y sostenible.

## **2.2.Argumentación Teórica**

### **2.2.1. Estrés**

El estrés es una respuesta física y psicológica a las demandas o desafíos percibidos del entorno. Se caracteriza por una serie de reacciones en el organismo que incluyen la liberación de hormonas como el cortisol y la adrenalina, preparando al cuerpo para una respuesta de "lucha o huida". Aunque en su origen, esta respuesta es un mecanismo adaptativo diseñado para ayudar a manejar situaciones amenazantes o desafiantes, en la vida moderna, el estrés se desencadena frecuentemente por presiones cotidianas en el trabajo, en las relaciones personales, o por desafíos económicos y sociales (León et al., 2021).

Cuando el estrés se vuelve crónico o no se gestiona adecuadamente, puede tener efectos negativos en la salud física y mental. Puede contribuir al desarrollo de trastornos como la ansiedad, la depresión, enfermedades cardiovasculares, problemas digestivos, entre otros. Además, el estrés crónico afecta la calidad de vida, disminuyendo la capacidad de una persona para funcionar efectivamente en su vida diaria. Es por ello que el manejo efectivo del estrés, a través de técnicas como la relajación, el ejercicio, una buena nutrición, y el apoyo social, se considera esencial para mantener un buen estado de salud y bienestar general (León et al., 2021).

### **2.2.2. Estrés laboral**

El estrés laboral se define como la respuesta física y psicológica adversa que ocurre cuando hay un desequilibrio entre las demandas del entorno laboral y la capacidad del empleado para manejar o afrontar esas demandas. Este tipo de estrés surge como consecuencia de diversos factores en el lugar de trabajo, incluyendo, pero no limitándose a, una excesiva carga de trabajo, plazos ajustados, falta de control o



autonomía en las tareas, relaciones interpersonales problemáticas, inseguridad laboral, y condiciones de trabajo inadecuadas (Moriano et al., 2019).

El estrés laboral se manifiesta a través de una variedad de síntomas físicos, emocionales y conductuales. Físicamente, puede incluir dolores de cabeza, fatiga y problemas gastrointestinales. Emocionalmente, puede manifestarse en forma de ansiedad, depresión, irritabilidad y disminución de la motivación. Conductualmente, puede llevar a un rendimiento laboral reducido, ausentismo y un aumento en los conflictos interpersonales (Moriano et al., 2019).

### **2.2.3. Factores de estrés laboral**

Los factores de estrés laboral son variados y pueden diferir en intensidad y tipo dependiendo del entorno laboral específico y las características personales de los trabajadores. A continuación, se enumeran algunos de los factores más comunes:

- **Carga de Trabajo Excesiva:** Demasiadas responsabilidades o expectativas de rendimiento elevado pueden sobrecargar a los empleados.
- **Plazos Ajustados:** La presión de cumplir con plazos estrictos puede ser una fuente significativa de estrés.
- **Falta de Control:** Sentir que no se tiene control o autonomía sobre el trabajo o los métodos de trabajo.
- **Conflictos en el Trabajo:** Incluye desacuerdos o malas relaciones con colegas, supervisores o subordinados.
- **Inseguridad Laboral:** Preocupación por la estabilidad del empleo o el futuro profesional.
- **Condiciones de Trabajo Inadecuadas:** Esto puede incluir un entorno físico inapropiado, falta de recursos o equipos inadecuados.

- Desbalance Trabajo-Vida Personal: Dificultades para equilibrar las exigencias del trabajo con la vida personal o familiar.
- Cambio Organizacional: Adaptarse a cambios en la estructura, políticas o prácticas de la organización.
- Falta de Reconocimiento o Recompensa: No recibir reconocimiento adecuado o recompensas por el trabajo realizado.
- Acoso o Violencia en el Trabajo: Incluye el acoso moral, sexual, discriminación o cualquier forma de violencia psicológica o física.
- Tareas Monótonas o Sin Sentido: Trabajos que carecen de variedad o que no son vistos como significativos.
- Falta de Apoyo Social o Profesional: Incluye la falta de apoyo de colegas o supervisores y la ausencia de recursos para el desarrollo profesional.
- Conflictos de Rol: Inconsistencias o conflictos entre las expectativas del rol y las capacidades o creencias del trabajador.
- Ambigüedad de Rol: Falta de claridad en las expectativas del trabajo, objetivos y responsabilidades (Carrillo-García et al., 2020).

#### **2.2.4. Estrés laboral en profesionales de enfermería**

El estrés laboral en los profesionales de enfermería se define como una respuesta psicofisiológica compleja ante las exigencias y desafíos inherentes a su entorno laboral. Este fenómeno se caracteriza por una serie de reacciones emocionales, cognitivas y físicas que se producen cuando las demandas del trabajo superan la capacidad de los enfermeros para manejarlas eficazmente. Las principales fuentes de estrés en enfermería suelen estar relacionadas con la naturaleza intensiva y emocionalmente desafiante de su trabajo (Molina-Chailán et al., 2021).

El estrés laboral en enfermería puede ser entendido a través de varios modelos, siendo el Modelo Demanda-Control de Karasek uno de los más aplicados. Este modelo sugiere que el estrés surge cuando hay un desequilibrio entre las demandas laborales (alta exigencia) y el nivel de control o autonomía que los enfermeros tienen sobre su trabajo. Las altas demandas en enfermería pueden incluir la carga de trabajo intensiva, la necesidad de realizar procedimientos complejos y dolorosos para los pacientes, y la presión de tomar decisiones críticas bajo condiciones de tiempo limitado. Por otro lado, un bajo control puede manifestarse en la falta de autonomía en la toma de decisiones, la rigidez de los protocolos y la falta de recursos (Molina-Chailán et al., 2021).

Además, el estrés en enfermería también se relaciona con el ambiente psicosocial del trabajo. Esto incluye factores como la dinámica del equipo de salud, el apoyo social insuficiente, conflictos interpersonales, y la gestión de las emociones propias y de los pacientes y sus familias. La exposición continua a situaciones de alto estrés emocional, como el manejo del sufrimiento y la muerte, puede llevar a una carga emocional significativa (Orozco-Vásquez et al., 2019).

En tal sentido, el estrés laboral en enfermería es multifacético y está influenciado tanto por las características estructurales y organizativas del entorno laboral como por las interacciones sociales y emocionales que se dan en el mismo. Este estrés, si no se maneja adecuadamente, puede tener consecuencias negativas tanto para la salud de los enfermeros como para la calidad del cuidado que proporcionan.

#### **2.2.5. Estrategias de manejo de estrés**

Las estrategias de manejo de estrés son métodos y técnicas diseñadas para ayudar a las personas a lidiar eficazmente con el estrés en sus vidas, especialmente en el contexto laboral. Estas estrategias abarcan una variedad de enfoques que van desde cambios en el ambiente laboral hasta técnicas personales de afrontamiento. El objetivo

es reducir la incidencia y el impacto del estrés, mejorando así el bienestar y la productividad.

Estas estrategias incluyen:

1. **Modificación del Entorno Laboral:** Cambios en las condiciones físicas del trabajo (como la luminosidad, el ruido) y la organización del trabajo (como horarios, distribución de tareas) para reducir los factores de estrés inherentes al ambiente laboral.
2. **Gestión de Tiempos y Cargas de Trabajo:** Implementar una gestión efectiva del tiempo y una distribución equitativa de la carga de trabajo para evitar la sobrecarga y el agotamiento de los empleados.
3. **Mejora de las Relaciones Interpersonales:** Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo, reduciendo los conflictos y promoviendo una comunicación efectiva.
4. **Desarrollo de Habilidades de Afrontamiento:** Capacitar a los empleados en técnicas de manejo del estrés, como la relajación, la meditación, y el manejo de la ira.
5. **Fomento del Bienestar Físico y Mental:** Iniciativas de bienestar que incluyan actividades físicas, programas de salud mental y acceso a asesoramiento psicológico.
6. **Empoderamiento y Autonomía:** Proporcionar a los empleados un mayor control sobre su trabajo, incluyendo la toma de decisiones y la flexibilidad en sus métodos de trabajo.
7. **Reconocimiento y Recompensa:** Implementar sistemas de reconocimiento para valorar el esfuerzo y los logros de los empleados.

8. Capacitación y Desarrollo Profesional: Ofrecer oportunidades para el crecimiento profesional y personal, ayudando a los empleados a sentirse más competentes y valorados.
9. Balance Vida-Trabajo: Políticas que permitan a los empleados equilibrar sus responsabilidades laborales con su vida personal, como horarios flexibles y trabajo remoto (Narváez, 2019).

Estas estrategias, al ser aplicadas en el contexto laboral, tienen como finalidad no solo prevenir y manejar el estrés en el lugar de trabajo, sino también mejorar la salud y el bienestar general de los empleados, contribuyendo así a un ambiente laboral más saludable y productivo.

#### **2.2.6. Intervención psicosocial para el manejo de estrés**

La intervención psicosocial se presenta como un enfoque teórico y práctico crucial para abordar el estrés laboral, especialmente en contextos de alta exigencia como el sector salud. Este enfoque se basa en la comprensión de que los factores psicológicos y sociales son interdependientes y juegan un rol fundamental en la experiencia y manejo del estrés de los trabajadores. La intervención psicosocial se enfoca en identificar y modificar aquellos factores en el ambiente laboral que pueden contribuir al estrés, así como en fortalecer las habilidades y recursos personales de los trabajadores para afrontar eficazmente estas situaciones. Este enfoque reconoce que los entornos laborales son dinámicos y multifacéticos, y por lo tanto, las estrategias de intervención deben ser igualmente adaptativas y holísticas, abordando no solo los aspectos individuales del estrés sino también los factores organizacionales y culturales que pueden influir en el bienestar del trabajador (Espinosa, 2022).

En el marco de la intervención psicosocial, se enfatiza la importancia de desarrollar una cultura organizacional que priorice la salud y el bienestar de los

empleados. Esto implica la implementación de políticas y prácticas laborales que promuevan un entorno de trabajo seguro y saludable, así como programas de formación y desarrollo que capaciten a los trabajadores en técnicas de manejo del estrés y resiliencia. Además, se presta especial atención a la creación de redes de apoyo social en el lugar de trabajo, fomentando la comunicación abierta, el trabajo en equipo y el apoyo mutuo entre colegas. Este enfoque integral y preventivo no solo busca abordar el estrés una vez que este ha surgido, sino también anticipar y mitigar los factores que pueden dar lugar al mismo, promoviendo así un ambiente laboral más saludable y productivo (Espinosa, 2022).

### **2.3. Justificación**

Este estudio se basa en la necesidad de abordar específicamente el estrés laboral en enfermeras de cuidados intensivos, destacando su importancia para la salud del personal y la calidad de la atención prestada, lo cual puede tener implicaciones significativas en el bienestar del paciente, fundamentada en una sólida base científica respaldada por evidencia empírica que demuestra la relación directa entre el estrés laboral en el personal de enfermería y el deterioro de su bienestar físico y mental. Numerosos estudios han establecido una conexión inequívoca entre las altas demandas laborales, la exposición constante a situaciones emocionalmente intensas y la prevalencia de problemas de salud mental entre las enfermeras.

Al abordar específicamente estos factores mediante intervenciones psicosociales, se busca no solo mitigar el estrés laboral, sino también promover la resiliencia, mejorar la calidad de vida de las enfermeras y, en última instancia, optimizar la atención brindada a los pacientes. La aplicación de enfoques científicamente respaldados en este programa asegurará su eficacia y contribuirá al avance del conocimiento en el ámbito de

la salud ocupacional, beneficiando tanto a los profesionales de enfermería como al sistema de atención médica en su conjunto.

La naturaleza altamente demandante del trabajo de enfermería, que a menudo implica largas jornadas, turnos irregulares y la exposición a situaciones emocionalmente desafiantes, contribuye a la acumulación de tensiones físicas y emocionales. Esta realidad se traduce en un riesgo elevado de síndrome de agotamiento profesional, depresión y ansiedad, afectando no solo la vida personal de las enfermeras, sino también su capacidad para desempeñarse eficazmente en el ámbito profesional. La relevancia de abordar el estrés laboral en enfermeras se refleja directamente en la calidad de la atención al paciente. La fatiga y el agotamiento pueden afectar negativamente la toma de decisiones, la comunicación efectiva y la empatía, elementos cruciales para proporcionar cuidados de calidad. Por lo tanto, intervenir en el bienestar psicosocial de las enfermeras no solo beneficia a estos profesionales individualmente, sino que también impacta positivamente en la seguridad y la efectividad de la atención médica que ofrecen.

Un enfoque científico en la intervención psicosocial es esencial para asegurar la efectividad y la aplicabilidad de las estrategias propuestas. La evidencia científica respalda la eficacia de intervenciones que aborden aspectos específicos del estrés laboral, como técnicas de gestión del estrés, promoción de la resiliencia y fomento del apoyo entre colegas. Este proyecto radica en su potencial para mejorar la salud y el bienestar de las enfermeras además de fortalecer la calidad de la atención al paciente.

### **3. Objetivos**

#### **3.1. Objetivo General**

Implementar un Programa de Intervención Psicosocial con el propósito de reducir el estrés laboral y mejorar el bienestar general de las enfermeras, contribuyendo

a un ambiente de trabajo más saludable y a la optimización de la calidad de la atención proporcionada

### 3.2.Objetivos Específicos

Evaluar el nivel de estrés laboral actual de las enfermeras en el área de traumatología del hospital general Ambato IESS.

Diseñar estrategias de intervención psicosocial personalizadas al personal de enfermería en el área de traumatología del Hospital General Ambato IESS.

Fomentar un entorno de trabajo colaborativo y de apoyo para el personal de enfermería en el área de traumatología del Hospital General Ambato IESS.



#### **4. Marco Metodológico**

La investigación se realizará específicamente en el Hospital General IESS de Ambato, el cual es una institución de salud de segundo nivel, que atiende a la zona central del país, para una población estimada de 268.152 beneficiarios. En esta institución se brinda atención en distintas áreas, contando con un total de 213 camas operativas. En esta institución se cuenta con un total de 98 profesionales de enfermería, y 128 Enfermeros especialistas. Para la ejecución de la investigación se espera trabajar con una muestra de 15 profesionales de enfermería que laboran en el área de traumatología.

El estudio adopta un enfoque cuantitativo debido a su énfasis en la medición numérica y análisis estadístico del estrés laboral y bienestar. Así mismo, toma un enfoque cualitativo el cual permitirá la implementación de un programa para reducir el estrés Laboral y Mejora del Bienestar de las Enfermeras en el hospital general IESS Ambato

##### **4.1. Monitoreo y Evaluación del Proyecto**

El proceso de monitoreo es de vital importancia en la realización del proyecto CAPSTONE. En primer lugar, se definirán indicadores específicos para cada uno de los objetivos y actividades del proyecto para medir de manera cuantitativa y cualitativa el progreso y los resultados obtenidos. Los indicadores incluirán porcentajes de participación en las actividades planificadas, niveles de estrés laboral identificados, número de actividades realizadas y resultados de encuestas de satisfacción y bienestar.

La recopilación de datos se seguirá implementando diversas herramientas de recolección de datos, como encuestas, tests de estrés laboral y registros de asistencia, para obtener información relevante y actualizada en cada etapa del proyecto. Estos datos

se recopilarán de manera periódica y sistemática, garantizando la consistencia y la calidad de la información recabada.

Una vez recopilados los datos, se procederá a su análisis estadístico y cualitativo para evaluar el progreso y los resultados en relación con los indicadores establecidos, identificando los patrones, tendencias y áreas que requerirán atención o mejora en el futuro. Se compararán los resultados obtenidos con las metas propuestas en el proyecto, lo que permitirá determinar si se están alcanzando los objetivos establecidos. En caso de desviaciones o necesidades de ajuste, se tomarán medidas correctivas de manera oportuna.

## 4.2. Matriz del Marco Lógico

**Tabla 1**

*Matriz de marco lógico*

<b>Actividad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Medios de verificación</b>	<b>Supuestos</b>
<b>Fin</b> Reducir el estrés laboral en las enfermeras de unidad del área de traumatología.	100% profesionales con estrés laboral= (Profesionales con estrés laboral/ total de profesionales) x 100	Informe de análisis de los test aplicados	Se cuenta con la disponibilidad del 100% del equipo de profesionales de enfermería, los recursos necesarios y las condiciones de seguridad para la realización del programa
<b>Propósito</b> Implementar un Programa de Intervención Psicosocial con el propósito de reducir el estrés laboral y mejorar el bienestar general de las enfermeras, contribuyendo a un ambiente de trabajo más saludable y a la optimización de la calidad de la atención proporcionada	80% Ejecución de actividades = (N° actividades ejecutadas / N° actividades programadas)	Registros de asistencia	Se espera que los profesionales de enfermería colaboren en 80% participando en las actividades planificadas.
<b>Actividades</b>			
<b>OE 1 Evaluar el nivel de estrés laboral actual de las enfermeras en el área de traumatología del hospital general Ambato IESS.</b>			
Aplicar el test de nivel de estrés laboral para establecer el nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería en el área de traumatología del Hospital General de Ambato IESS	100% enfermeros evaluadas con el Maslach Burnout Inventory (MBI)= (Enfermeros evaluadas/ total de enfermeros) x 100	Reportes de tests completados.	Se espera que los profesionales de enfermería acudan en 100% y cooperen en responder las preguntas del test con datos reales y fidedignos de su condición laboral

Evaluar los resultados obtenidos tras la aplicación del test			Se espera identificar los profesionales de enfermería que presentan estrés laboral
<b>OE2 Diseñar estrategias de intervención psicosocial personalizadas al personal de enfermería en el área de traumatología del Hospital General Ambato IESS</b>			
<i>Talleres de Manejo del Estrés:</i>			
Organizar sesiones regulares sobre técnicas de manejo del estrés, como mindfulness, meditación y técnicas de relajación para ayudar al personal a lidiar con las presiones laborales.	80% talleres ejecutados = (Número de talleres realizados / Total de talleres planificados) x 100	Registros de asistencia Informe de ejecución de talleres	80 % de los profesionales de enfermería participan en las actividades, cooperando y trabajando en equipo
<i>Programas de Apoyo Psicológico:</i>			
Proporcionar acceso a consejería psicológica y grupos de apoyo confidenciales para discutir y abordar problemas laborales y personales.	80% programas ejecutados = (Número de programas realizados / Total de programas planificados) x 100	Registros de asistencia Informe de ejecución	
<i>Capacitación en Comunicación y Habilidades Interpersonales:</i>			
Ofrecer talleres destinados a mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, promoviendo un ambiente colaborativo y de apoyo.	80% talleres ejecutados = (Número de talleres realizados / Total de talleres planificados) x 100	Registros de asistencia Informe de ejecución	
<i>Programas de Bienestar Físico:</i>			
Ofrecer actividades como yoga, ejercicios de estiramiento y gimnasia laboral para promover el bienestar físico y reducir el estrés entre los empleados.	80% programas ejecutados = (Número de programas realizados / Total de programas planificados) x 100	Registros de asistencia Informe de ejecución	
<b>OE3 Fomentar un entorno de trabajo colaborativo y de apoyo para el personal de enfermería en el área de traumatología del Hospital General Ambato IESS</b>			
Fomentar las reuniones de integración del equipo de enfermería	90% talleres conversatorios ejecutados =	Registros de asistencia Informe de ejecución	Realizar el 100% de las reuniones planificadas,

	(Número de talleres realizados / Total de talleres planificados) x 100.		contando con la participación de al menos el 90% de las partes interesadas
Socializar con los responsables del talento humano, los resultados obtenidos de la investigación	95% talleres conversatorios ejecutados = (Número de talleres realizados / Total de talleres planificados) x 100..	Registros de asistencia Informe de ejecución	Contar con el 95% de participación en las jornadas de socialización.
Autoría propia			

### 4.3. Planificación de las Actividades según los Resultados

**Tabla 2**

*Planificación de las actividades según los resultados*

Actividad	Semanas															
	Feb		Mrz				Apr				May				Jun	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
<b>OE 1 Evaluar el nivel de estrés laboral actual de las enfermeras en el área de traumatología del hospital general Ambato IESS.</b>																
Aplicar el test de nivel de estrés laboral para establecer el nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería en el área de traumatología del Hospital General de Ambato IESS	■															
Evaluar los resultados obtenidos tras la aplicación del test		■														
<b>OE2 Diseñar estrategias de intervención psicosocial personalizadas al personal de enfermería en el área de traumatología del Hospital General Ambato IESS</b>																
Organizar sesiones regulares sobre técnicas de manejo del estrés, como mindfulness, meditación y técnicas de relajación para ayudar al personal a lidiar con las presiones laborales.			■	■												
Proporcionar acceso a consejería psicológica y grupos de apoyo confidenciales para discutir y abordar problemas laborales y personales.				■	■	■										
Ofrecer talleres destinados a mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, promoviendo un ambiente colaborativo y de apoyo.							■	■	■							
Ofrecer actividades como yoga, ejercicios de estiramiento y gimnasia laboral para promover el bienestar físico y reducir el estrés entre los empleados.										■	■	■	■			
<b>OE3 Fomentar un entorno de trabajo colaborativo y de apoyo para el personal de enfermería en el área de traumatología del Hospital General Ambato IESS</b>																
Fomentar las reuniones de integración del equipo de enfermería															■	

---

Socializar con los responsables del talento humano, los resultados obtenidos de la investigación

---

Elaboración de informe final

---



## 5. Presupuesto

**Tabla 3**

*Presupuesto para la realización de la intervención*

Recurso	Cantidad Unitaria	Unidad	Costo Unitario (USD)	Costo Total (USD)
Psicólogo (honorarios por sesión)	10	Sesiones	20	200
Instructor de Yoga (por sesión)	20	Sesiones	15	300
Alquiler de Salón (por hora)	30	horas	10	300
Material Didáctico (por paquete)	25	Paquetes	3	75
Equipos de Sonido (alquiler)	1	Equipo	25	25
Material para trabajos en equipo	5	Talleres	5	25
Insumos de Oficina	1	Paquete	25	25
Equipamiento para Descanso	25	Mantas de Yoga	5	125
<b>Total</b>				1075

Autoría propia



## 6. Monitoreo de la implementación

**Tabla 4**

*Matriz de monitoreo de implementación*

Objetivo	Resultado	Actividad	Recursos	Lugar y fecha	Indicador	Post actividad	Participante	Medios de verificación	Resultados esperados
<b>OE 1 Evaluar el nivel de estrés laboral actual de las enfermeras en el área de traumatología del hospital general Ambato IESS.</b>	Alcanzar a valorar los niveles de estrés de las enfermeras que laboran en el área de traumatología	Aplicar el test de nivel de estrés laboral para establecer el nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería en el área de traumatología del Hospital General de Ambato IESS	Materiales: Escala de Maslach Burnout Inventory impresa Humanos: Encuestador profesional de enfermería, representante de talento humano	Área de traumatología del Hospital General de Ambato IESS 20 febrero al 06 de marzo	95% enfermeros evaluadas con el Maslach Burnout Inventory (MBI)= (Enfermeros evaluadas/ total de enfermeros) x 100	Evaluar los resultados obtenidos tras la aplicación del test	Profesionales de enfermería	Reportes de tests completados.	Se espera que los profesionales de enfermería cooperen en responder las preguntas del test con datos reales y fidedignos de su condición laboral 95% de los profesionales de enfermería son evaluados

<b>OE2Diseñar estrategias de intervención psicosocial personalizadas al personal de enfermería en el área de traumatología del Hospital General Ambato IESS</b>	Se logra diseñar y ejecutar diversas estrategias de intervención psicosocial según las necesidades de los profesionales de enfermería del área de traumatología	<b>Talleres de Manejo del Estrés:</b> Organizar sesiones regulares sobre técnicas de manejo del estrés, como mindfulness, meditación y técnicas de relajación para ayudar al personal a lidiar con las presiones laborales.	<b>Materiales:</b> Hojas, lápices, sillas, Computador, Proyector	Área de traumatología del Hospital General de Ambato IESS 06 de marzo a 13 marzo	80% talleres ejecutados =	El 80 % del profesional de enfermería participa en el taller de manejo de estrés.	Elaborar un informe del taller ejecutado	Profesionales de enfermería	Test de estrés laboral	80 % de los profesionales de enfermería participan en las actividades, cooperando y trabajando en equipo
	Programas de Apoyo Psicológico: Proporcionar acceso a consejería psicológica y grupos de apoyo confidenciales para discutir y abordar	<b>Programas de Apoyo Psicológico:</b> Proporcionar acceso a consejería psicológica y grupos de apoyo confidenciales para discutir y abordar	<b>Materiales:</b> Hojas, lápices, sillas, Computador, Proyector	Área de traumatología del Hospital General de Ambato IESS 13 de marzo a 20 de marzo	80%programas ejecutados =	El 80 % del profesional de enfermería participa en el programa de apoyo psicológico.	Elaborar un informe del programa ejecutado	Profesionales de enfermería	Encuesta de satisfacción	Registros de asistencia

---

problemas  
laborales y  
personales.

---

Capacitación  
en  
Comunicación y  
Habilidades  
Interpersonales

Ofrecer talleres destinados a mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, promoviendo un ambiente colaborativo y de apoyo.

Materiales:  
Hojas,  
lápices,  
sillas,  
Computador,  
Proyector

Área de  
traumatología del  
Hospital  
General de  
Ambato  
IESS  
20 de marzo  
a 27 marzo

80% talleres  
ejecutados =

El 80 % del profesional de enfermería participa en la Capacitación en Comunicación y Habilidades Interpersonales.

Elaborar un informe del taller ejecutado

Profesionales de enfermería

Registros de asistencia

Informe de ejecución

---

		Actividades de Trabajo en Equipo:	Materiales: Espacio para realizar reuniones Humanos: Responsable de talento humano	Área de traumatología del Hospital General de Ambato IESS 03 de abril a 10 de abril	80 % talleres ejecutados =	Elaborar un informe de las actividades de trabajo en equipo propuestas	Profesionales de enfermería Representante de talento humano	Registros de asistencia	
		Programas de Bienestar Físico:			80% programas ejecutados =			Registros de asistencia	
		Ofrecer actividades como yoga, ejercicios de estiramiento y gimnasia laboral para promover el bienestar físico y reducir el estrés entre los empleados.	Materiales: Espacio para realizar ejercicios, mantas de yoga Humanos: Responsable de talento humano	Área de traumatología del Hospital General de Ambato IESS 10 de abril a 17 de abril	80 % del profesional de enfermería participa en programas de bienestar físico.	Elaborar un informe de las actividades realizadas	Profesionales de enfermería	Informe de ejecución	
<b>OE3</b>	Se genera un espacio de trabajo	Fomentar las reuniones de integración	Materiales: Espacio para	Área de traumatología del	95% talleres conversatorios ejecutados =	Elaborar un informe sobre la	Profesionales de enfermería	Registros de asistencia	Realizar el 100% de las reuniones

<b>trabajo colaborativo y de apoyo para el personal de enfermería en el área de traumatología del Hospital General Ambato IESS</b>	colaborativo para los profesionales de enfermería por medio del fomento de reuniones de integración con el equipo y la socialización de los resultados con el equipo de talento humano	del equipo de enfermería	realizar reuniones Humanos: Responsables de talento humano	Hospital General de Ambato IESS 17 de abril al 24 de abril	El 95 % del personal de enfermería participan procesos de integración de enfermería.	socialización realizada	Representantes de talento humano	Informe de ejecución	planificadas, contando con la participación de al menos el 90% de las partes interesadas
		Socializar con los responsables del talento humano, los resultados obtenidos de la investigación	Materiales: Espacio para realizar reuniones Humanos: Responsables de talento humano	Área de traumatología del Hospital General de Ambato IESS 20 febrero al 06 de marzo	95% talleres conversatorios ejecutados = El 95 % del profesional de enfermería asiste a la socialización de los resultados obtenidos.		Profesionales de enfermería Representantes de talento humano	Registros de asistencia Informe de ejecución	Contar con el 95% de participación en las jornadas de socialización.

## 6.1.Evaluación preliminar fase I

**Tabla 5**

Resultados de la evaluación de la fase I

<b>Objetivo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Tipo de evaluación</b>	<b>Instrumento de evaluación</b>	<b>Resultados esperados</b>
<b>OE 1 Evaluar el nivel de estrés laboral actual de las enfermeras en el área de traumatología del hospital general Ambato IESS.</b>	1. Aplicar el test de nivel de estrés laboral para establecer el nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería en el área de traumatología del Hospital General de Ambato IESS	100% enfermeros evaluados con el Maslach Burnout Inventory (MBI)	Evaluación diagnóstica	Escala Maslach Burnout Inventory	100% de los profesionales de enfermería son evaluados con el método de Maslach Burnout Inventory (MBI)
<b>OE 2 Diseñar estrategias de intervención psicosocial personalizadas al personal de enfermería en el área de traumatología del Hospital General Ambato IESS</b>	<b>2.1 Organizar 1 sesión mensual</b> sobre técnicas de manejo del estrés, como mindfulness, meditación y técnicas de relajación para ayudar al personal a lidiar con las presiones laborales.	<b>12 de marzo 2024</b> El 80 % del profesional de enfermería participa en el taller de manejo de estrés.	Heteroevaluacion inicial de tipo formativa.	Test de estrés laboral	Al concluir el taller el 80 % del profesional de enfermería participa en el taller de manejo de estrés.

<p><b>2.2 Realizar talleres mensuales</b> en coordinación con personal capacitado en consejería psicológica y grupos de apoyo confidenciales para discutir y abordar problemas laborales y personales.</p>	<p><b>29 de marzo del 2024</b> El 80 % del profesional de enfermería participa en los talleres de apoyo psicológico.</p>	<p>Heteroevaluacion inicial de tipo formativa.</p>	<p>Encuesta de satisfacción</p>	<p>El 80 % del profesional de enfermería participo en el taller de apoyo psicológico.</p>
<p><b>2.3 Ofrecer talleres mensuales</b> destinados a mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, promoviendo un ambiente colaborativo y de apoyo.</p>	<p><b>20 de marzo 2024</b> El 80 % del profesional de enfermería participa en el taller Capacitación en Comunicación y Habilidades Interpersonales.</p>	<p>Heteroevaluacion final de las capacitaciones de tipo formativa.</p>	<p>Evaluación escrita.</p>	<p>El 80 % del profesional de enfermería participo en el taller Capacitación en Comunicación y Habilidades Interpersonales.</p>
<p><b>2. 4 Ofrecer 2 actividades mensuales</b>, como ejercicios de estiramiento y gimnasia laboral para promover el bienestar físico y reducir el estrés entre los empleados.</p>	<p><b>5 y 26 de marzo 2024</b> El 80 % del profesional de enfermería participa en programas de bienestar físico.</p>	<p>Heteroevaluacion a los profesionales de enfermería</p>	<p>Encuesta de satisfacción</p>	<p>80 % del profesional de enfermería participa en programas de bienestar físico.</p>

<b>OE 3 Fomentar un entorno de trabajo colaborativo y de apoyo para el personal de enfermería en el área de traumatología del Hospital General Ambato IESS</b>	<b>3.</b> Realizar con el personal de enfermería mensualmente la reunión de dinámicas de integración tales como scape room, generar ideas creativas, de razonamiento y observación.	<b>28 de mayo de 2024</b> El 95 % del personal de enfermería participaron en procesos de integración de enfermería.	Heteroevaluación a los profesionales de enfermería	Encuesta de satisfacción	El 95 % del personal de enfermería desarrollo procesos de integración de enfermería.
	Socializar con los responsables del talento humano, los resultados obtenidos de la investigación	<b>10 de junio de 2024</b> El 95 % del profesional de enfermería asiste a la socialización de los resultados obtenidos.	Heteroevaluación final del programa tipo sumativa.	Check list.	El programa cuenta con una tasa de aprobación del 95 % del profesional de enfermería que asiste a la socialización de los resultados obtenidos.



## 6.2.Evaluación final de la implementación del proyecto

**Tabla 6**

*Evaluación final de la primera fase*

<b>Objetivo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Indicador</b>	<b>Tipo de evaluación</b>	<b>Instrumento de evaluación</b>	<b>Resultados esperados</b>	<b>Evaluación final</b>
<b>OE 1 Evaluar el nivel de estrés laboral actual de las enfermeras en el área de traumatología del hospital general Ambato IESS.</b>	1. Aplicar el test de nivel de estrés laboral para establecer el nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería en el área de traumatología del Hospital General de Ambato IESS	<b>25 de febrero 2024</b>  El 100% enfermeros serán evaluados con el Maslach Burnout Inventory (MBI)	Evaluación diagnóstica	Escala Maslach Burnout Inventory	100% de los profesionales de enfermería son evaluados con el método de Maslach Burnout Inventory (MBI)	Mediante la evaluación de la escala de maslach burnout a los profesiones de enfermería facilitara la intervención temprana para prevenir efectos negativos en su desarrollo profesional.
<b>OE 2 Diseñar estrategias de intervención psicosocial personalizadas al personal de enfermería en el área de traumatología del Hospital</b>	<b>2.1 Organizar 1 sesión mensual</b> sobre técnicas de manejo del estrés, como mindfulness, meditación y técnicas de relajación para ayudar al personal a	<b>12 de marzo 2024</b>  El 80 % del profesional de enfermería participa en el taller de manejo de estrés.	Heteroevaluacion inicial de tipo formativa.	Test de estrés laboral	Al concluir el taller el 80 % del profesional de enfermería participa en el taller de manejo de estrés.	El profesional de enfermería aplicaran técnicas para manejar el estrés, meditación y técnicas de relajación mediante las

<b>General Ambato IESS</b>	lidar con las presiones laborales.					pausas activas planificadas.
	<b>2.2</b> Realizar <b>talleres mensuales</b> en coordinación con personal capacitado en consejería psicológica y grupos de apoyo confidenciales para discutir y abordar problemas laborales y personales.	<b>29 de marzo del 2024</b> El 80 % del profesional de enfermería participa en los talleres de apoyo psicológico.	Heteroevaluacion inicial de tipo formativa.	Encuesta de satisfacción	El 80 % del profesional de enfermería participo en el taller de apoyo psicológico.	El profesional de enfermería participo en los talleres de consejería psicológica mensualmente para fortalecer su cuerpo, mente y alma.
	<b>2.3</b> Ofrecer <b>talleres mensuales</b> destinados a mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, promoviendo un ambiente	<b>20 de marzo 2024</b> El 80 % del profesional de enfermería participa en el taller Capacitación en	Heteroevaluacion final de las capacitaciones de tipo formativa.	Evaluación escrita.	El 80 % del profesional de enfermería participo en el taller Capacitación en Comunicación y Habilidades Interpersonales.	El líder de enfermería promoverá un espacio de apoyo y colaboración a través de la reunión mensual en la que le transmitirán

	colaborativo y de apoyo.	Comunicación y Habilidades Interpersonales.				dudas o inquietudes.
	<b>2.4</b> Ofrecer 2 actividades mensuales, como ejercicios de estiramiento y gimnasia laboral para promover el bienestar físico y reducir el estrés entre los empleados.	<b>5 y 26 de marzo 2024</b> El 80 % del personal de enfermería participa en programas de bienestar físico.	Heteroevaluación a los profesionales de enfermería	Encuesta de satisfacción	80 % del personal de enfermería participa en programas de bienestar físico.	El líder de enfermería promoverá y aplicará actividades de gimnasia laboral y ejercicios de estiramiento, relajación para reducir el estrés.
<b>OE 3 Fomentar un entorno de trabajo colaborativo y de apoyo para el personal de enfermería en el área de traumatología</b>	<b>3.</b> Realizar con el personal de enfermería mensualmente la reunión de dinámicas de integración tales como scape room, generar ideas creativas, de	<b>28 de mayo de 2024</b> El 95 % del personal de enfermería participaran en procesos de integración de enfermería.	Heteroevaluación a los profesionales de enfermería	Encuesta de satisfacción	El 95 % del personal de enfermería desarrollo procesos de integración de enfermería.	El personal de enfermería se someterá a reuniones cada mes con la finalidad de fortalecer su sano esparcimiento.

---

**del Hospital  
General Ambato  
IESS**

razonamiento y  
observación.

---

Socializar con los responsables del talento humano, los resultados obtenidos de la investigación	<b>10 de junio de 2024</b> El 95 % del profesional de enfermería asiste a la socialización de los resultados obtenidos.	Heteroevaluacion final del programa tipo sumativa.	Check list.	El programa cuenta con una tasa de aprobación del 95 % del profesional de enfermería que asiste a la socialización de los resultados obtenidos.	Los profesionales de enfermería se someterán a evaluaciones trimestrales para verificar su estado emocional e ir observando continuamente su rendimiento.
--	--	--	-------------	---	---

---

## **7. Resultados**

- Mediante la aplicación del proyecto capstone se evidenciará el aumento en la satisfacción laboral y el compromiso con el trabajo.
- Disminución de los síntomas tanto físicos, psicológicos que están vinculados con el estrés tales como dolor de cabeza, fatiga, depresión y ansiedad.
- Fortalecimiento de las relaciones interpersonales en el equipo de trabajo por parte de las Enfermeras del área de traumatología.
- Mejora del clima laboral y la calidad de sueño en las enfermeras del área de traumatología.

## **8. Conclusiones**

El proyecto capstone es una metodología actual e importante para las decisiones e intervenciones tempranas sobre problemas específicos identificados de forma participativa y efectiva en las instituciones que nos permiten intervenir y resolver rápidamente.

Se implementó un Programa de Intervención Psicosocial cumpliendo el propósito de reducir el estrés laboral y con ello se obtuvo un bienestar general en las enfermeras, contribuyendo a un ambiente de trabajo más saludable y a la optimización de la calidad de la atención proporcionada.

Se evaluó el nivel de estrés laboral actual teniendo como resultado alto nivel en las enfermeras que laboran en el área de traumatología del hospital general Ambato IESS.

Se logró diseñar estrategias de intervención psicosocial personalizadas para el personal de enfermería que trabajan en el área de traumatología del Hospital General Ambato IESS.

Se fomentó un entorno de trabajo colaborativo además de tener apoyo para el personal de enfermería que trabaja en el área de traumatología del Hospital General Ambato IESS.

## **9. Recomendaciones**

Hacer partícipes a los profesionales de enfermería en todas las etapas del diseño e implementación del programa para fortalecer su compromiso y aceptación.

Dotar a la líder y profesionales de enfermería, herramientas que permitan identificar y a su vez tratar el estrés de manera afectiva, así como fomentar el apoyo, trabajo en equipo y respeto mutuo.

Promover hábitos saludables entre ellos la actividad física regular, dieta equilibrada y autocuidado siendo parte integral del programa de intervención.

Ejecutar evaluaciones exhaustivas de los niveles de estrés laboral y los factores que los contribuyen.

Implantar mecanismos de monitoreo de la efectividad del programa a largo tiempo y realizar el ajuste necesario de los resultados obtenidos, mediante el feedback de los profesionales de enfermería.

## 10. Anexos

### Anexo 1 Explicación del test de burnout

#### *¿Qué es el Test de Burnout?*

El Test de Burnout es una herramienta que evalúa el nivel de agotamiento profesional en un individuo. Mide tres aspectos clave:

- Agotamiento emocional: Sentimiento de estar emocionalmente desgastado por el trabajo.
- Despersonalización: Actitud negativa y distante hacia los usuarios o clientes del trabajo.
- Baja realización personal: Sensación de ineficacia y falta de satisfacción con el trabajo (Martos, 2020).

#### *¿Qué mide el Test de Burnout?*

El test mide la frecuencia e intensidad con la que una persona experimenta síntomas de burnout.

#### *Escala del Test de Burnout:*

El test utiliza una escala de Likert de cinco puntos, donde:

- 0: Nunca
- 1: Rara vez
- 2: Algunas veces
- 3: Frecuentemente
- 4: Siempre (Martos, 2020)

#### *Aplicación del Test de Burnout:*

El test puede ser autoadministrado o aplicado por un profesional de la salud mental. Se puede realizar en línea o en formato papel y lápiz.

#### *¿Para quién es útil el Test de Burnout?*

El test es útil para:

- Profesionales: Evaluar su propio nivel de burnout y tomar medidas para prevenirlo o reducirlo.
- Organizaciones: Identificar a los empleados que están en riesgo de burnout y tomar medidas para mejorar el bienestar laboral.
- Profesionales de la salud mental: Diagnosticar y tratar el burnout.

## Anexo 2 Instrumento de medición de burnout

Tabla # 1

<b>TEST BURNOUT</b>	
<p>Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:</p> <p>0= NUNCA.            1= POCAS VECES AL AÑO.            2= UNA VEZ AL MES O MENOS.            3= UNAS POCAS VECES AL MES.            4= UNA VEZ A LA SEMANA.            5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.            6= TODOS LOS DÍAS.</p>	
ENUNCIADOS	PTS
<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.</li> <li>2 Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.</li> <li>3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.</li> <li>4 Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.</li> <li>5 Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.</li> <li>6 Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.</li> <li>7 Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.</li> <li>8 Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.</li> <li>9 Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.</li> <li>10 Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.</li> <li>11 Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.</li> <li>12 Me siento con mucha energía en mi trabajo.</li> <li>13 Me siento frustrado/a en mi trabajo.</li> <li>14 Creo que trabajo demasiado.</li> <li>15 No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.</li> <li>16 Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.</li> <li>17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.</li> <li>18 Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.</li> <li>19 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.</li> <li>20 Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.</li> <li>21 En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.</li> <li>22 Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.</li> </ol>	



### Anexo 3 Test de estrés laboral

Figura 1 Test de estrés laboral

TEST DE ESTRÉS LABORAL						
Permite conocer en qué grado el trabajador padece los síntomas asociados al estrés.						
<b>Instrucciones:</b>						
De los siguientes síntomas, selecciona el grado experimentado durante los últimos 3 meses de acuerdo al semáforo presentado.						
1	2	3	4	5	6	
Nunca	Casi nunca	Pocas veces	Algunas veces	Relativamente frecuente	Muy frecuente	
Imposibilidad de conciliar el sueño.	1	2	3	4	5	6
Jaquecas y dolores de cabeza.	1	2	3	4	5	6
Indigestiones o molestias gastrointestinales.	1	2	3	4	5	6
Sensación de cansancio extremo o agotamiento.	1	2	3	4	5	6
Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.	1	2	3	4	5	6
Disminución del interés sexual.	1	2	3	4	5	6
Respiración entrecortada o sensación de ahogo.	1	2	3	4	5	6
Disminución del apetito.	1	2	3	4	5	6
Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos).	1	2	3	4	5	6
Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.	1	2	3	4	5	6
Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.	1	2	3	4	5	6
Tendencias a sudar o palpitaciones.	1	2	3	4	5	6

**Resultados:**

Revisa cuál es el color que más se repite en tus resultados (o suma cada número seleccionado) y ubica el resultado de acuerdo a la siguiente tabla:

Sin estrés (12)	No existe síntoma alguno de estrés. Tienes un buen equilibrio, continúa así y contagia a los demás de tus estrategias de afrontamiento!
Sin estrés (24)	Te encuentras en fase de alarma, trata de identificar el o los factores que te causan estrés para poder ocuparte de ellos de manera preventiva.
Estrés leve (36)	Haz conciencia de la situación en la que te encuentras y trata de ubicar qué puedes modificar, ya que si la situación estresante se prolonga, puedes romper tu equilibrio entre lo laboral y lo personal. No agotes tus resistencias!
Estrés medio (48)	Te encuentras en una fase de agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental. Esto puede tener consecuencias más serias para tu salud.
Estrés alto (60)	
Estrés grave (72)	<b>Busca ayuda</b>

\*Adaptado del Cuestionario de Problemas Psicossomáticos (o CPP)

Fuente: (Ruiz, 2020)

## Anexo 4: Taller de estrés laboral



## CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL:

- Carga de trabajo excesiva: Demasiadas tareas, plazos ajustados, falta de recursos.
- Falta de control: No tener autonomía sobre el trabajo o la forma de hacerlo.
- Ambiente laboral negativo: Conflictos con compañeros, jefes o clientes, falta de apoyo social.
- Inestabilidad laboral: Miedo a perder el trabajo, incertidumbre sobre el futuro (Franco, 2021).



## ESTRATEGIAS PARA LA PREVENCIÓN

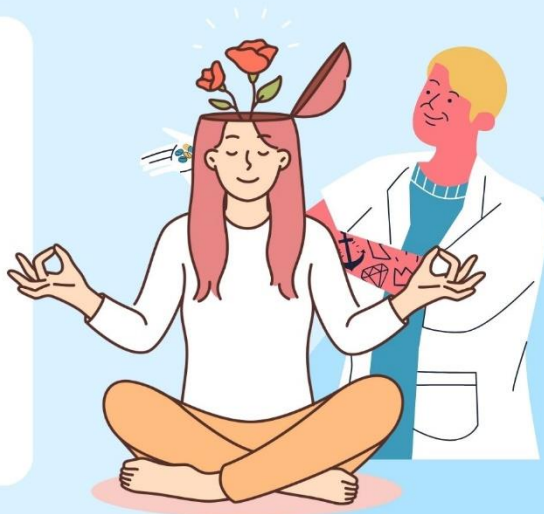
### Mindfulness



- Definición: Consiste en prestar atención al momento presente de forma consciente y sin juzgar.
- Beneficios: Reduce el estrés, la ansiedad y la depresión. Mejora la concentración, la atención y la creatividad (Fernández-Álvarez et al., 2020).
- Ejercicio: Practicar la respiración consciente durante 5 minutos al día.

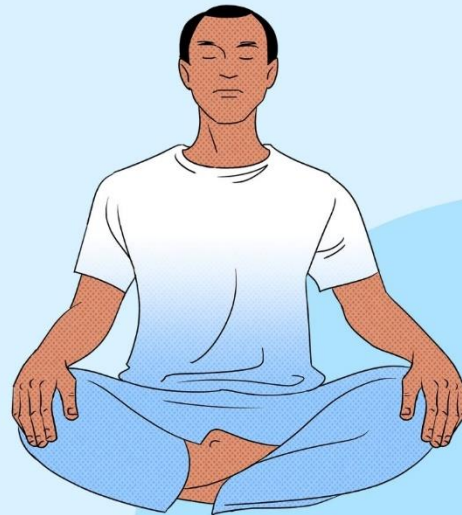
## MEDITACIÓN

- DEFINICIÓN: ES UNA PRÁCTICA QUE CONSISTE EN ENFOCAR LA ATENCIÓN EN UN OBJETO O PENSAMIENTO ESPECÍFICO.
- BENEFICIOS: REDUCE EL ESTRÉS, LA ANSIEDAD Y LA DEPRESIÓN. MEJORA LA CALIDAD DEL SUEÑO, LA CONCENTRACIÓN Y LA MEMORIA.
- EJERCICIO: PRACTICAR LA MEDITACIÓN TRASCENDENTAL DURANTE 20 MINUTOS AL DÍA (ÁLVAREZ-PÉREZ, 2022).



## RELAJACIÓN

- DEFINICIÓN: ES UN CONJUNTO DE TÉCNICAS QUE AYUDAN A REDUCIR LA TENSIÓN MUSCULAR Y LA ANSIEDAD.
- BENEFICIOS: REDUCE EL ESTRÉS, LA ANSIEDAD Y EL DOLOR. MEJORA LA CALIDAD DEL SUEÑO Y LA DIGESTIÓN.
- EJERCICIO: PRACTICAR EJERCICIOS DE RESPIRACIÓN PROFUNDA Y TENSIÓN-RELAJACIÓN MUSCULAR DURANTE 10 MINUTOS AL DÍA (QUEMADA ET AL., 2023).





## RECOMENDACIONES

- Dormir lo suficiente (entre 7 y 8 horas al día).
- Hacer ejercicio regularmente (al menos 30 minutos al día).
- Llevar una dieta saludable.
- Evitar el consumo de alcohol y tabaco.
- Aprender a decir no.
- Delegar tareas.
- Establecer límites entre el trabajo y la vida personal.
- Buscar apoyo social.

## CONCLUSIONES

- El estrés laboral es un problema serio que puede afectar la salud física, emocional y mental.
- Existen diversas técnicas para manejar el estrés laboral, como el mindfulness, la meditación y la relajación.
- Es importante encontrar las técnicas que mejor funcionen para cada persona y aplicarlas de forma regular.



#### Bibliografía

- Álvarez-Pérez, Y. (2022). Efectividad y seguridad de la meditación. Ministerio de Sanidad. [https://www.conprueba.es/sites/default/files/informes/2022-08/PS\\_SESCS\\_Meditacion\\_DEF\\_NIPO.pdf](https://www.conprueba.es/sites/default/files/informes/2022-08/PS_SESCS_Meditacion_DEF_NIPO.pdf)
- Fernández-Álvarez, J., Prado-Abril, J., & Sánchez-Reales, S. (2020). La brecha entre la investigación y la práctica clínica: hacia la integración de la psicoterapia. *Revista del Consejo General de la Psicología de España*, 41(2), 81-90. <https://doi.org/https://doi.org/10.23923/pap.psicol2020.2932>
- Franco, D. (2021). Relación de la sobrecarga de trabajo y el estrés laboral en el área de crédito de una institución financiera pública de la ciudad de Quito. Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8038/1/T3477-MDTH-Franco-Relacion.pdf>
- Gómez, H. (2023). Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de una MYPE del sector gastronómico, Lurín - 2022. Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2960/Gomez%20Salvador%2c%20Heber%20Elias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez, M., & Rodríguez, J. (2021). Abordaje terapéutico de las emociones, la crisis y los conflictos. UAPA. <https://rai.uapa.edu.do/bitstream/handle/123456789/1426/GU%C3%8DA-Bases%20Te%C3%B3ricas%20Respecto%20al%20Abordaje%20Terap%C3%A9utico%20de%20las%20Emociones-Crisis%20y%20Conflictos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hincapie, Y., Palomeque, Y., & Loaiza, M. (2022). Desarrollo de estrategias para afrontar la sobrecarga laboral en PWC. UNIMINUTO. [https://repositorio.uniminuto.edu/bitstream/10656/17360/1/TP\\_Hincapi%C3%A9Yullisa-PalomequeYadith-LoaizaMaria\\_2022.pdf](https://repositorio.uniminuto.edu/bitstream/10656/17360/1/TP_Hincapi%C3%A9Yullisa-PalomequeYadith-LoaizaMaria_2022.pdf)
- INSST. (22 de junio de 2019). Estrés laboral. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo: <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral>
- Moncada, L. (2019). Propuesta de intervención psicosocial en el manejo del estrés laboral de los trabajadores. Universidad ECCI. <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2894/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muñoz, D., Fonseca, A., & Gómez, L. (2020). Sintomatología de estrés y su efecto en los trabajadores de instituciones del orden superior (Primera edición ed.). Universidad de la Guajira. <https://repositorioinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/429/47.%20Sintomatologia%20del%20estres%20web-.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quemada, C., Bosch, Z., Ariza, M., & Guerra, J. (2023). Grupo de afrontamiento de la ansiedad en atención primaria. Junta de Andalucía. [https://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/sites/default/files/sinfiles/wsas-media-pdf\\_publicacion/2023/Guia\\_grafa.pdf](https://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/sites/default/files/sinfiles/wsas-media-pdf_publicacion/2023/Guia_grafa.pdf)
- Ramírez, L. (2019). Relaciones interpersonales en el ámbito laboral. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente. <https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/5802/Relaciones%20interpersonales%20en%20el%20%C3%A1mbito%20laboral.pdf?sequence=2>
- Udaondo, M. (2020). *Comunica: las claves de la comunicación para el liderazgo*. Alazara. <https://books.google.es/books?id=eBD1DwAAQBAJ&dq=Estrategias+para+mejorar+la+comunicaci%C3%B3n+%E2%80%A2%09Escucha+activa:+Prestar+atenci%C3%B3n+a+lo+que+la+otra+per+sona+dice,+sin+interrumpir.+%E2%80%A2%09Comunicaci%C3%B3n+verbal+clara+y+concisa:+Utiliza>



## Anexo 5 Encuesta de satisfacción

Tabla # 2

ENCUESTA DE SATISFACCION
<p><b>1. ¿Has participado en alguna intervención psicológica dirigida a reducir el estrés laboral?</b></p> <p>Sí No No estoy seguro</p>
<p><b>2. ¿Cómo evalúas la efectividad de la intervención psicológica en la disminución de tu nivel de estrés laboral?</b></p> <p>Muy buena Mala Regular</p>
<p><b>3. ¿Has notado cambios positivos en tu bienestar emocional desde que participaste en la intervención psicológica?</b></p> <p>Sí No No estoy seguro</p>
<p><b>4. ¿Qué aspectos específicos de la intervención psicológica consideras más beneficiosos para la reducción de tu estrés laboral? (Puedes seleccionar múltiples opciones)</b></p> <p>Sesiones de asesoramiento individual Grupos de apoyo Técnicas de manejo del estrés</p>
<p><b>5. ¿Cómo crees que podría mejorarse la intervención psicológica para abordar de manera más efectiva el estrés laboral en el futuro? (Puedes seleccionar múltiples opciones)</b></p> <p>Mayor frecuencia de sesiones Incorporación de actividades prácticas (ej. ejercicios de relajación) Mayor disponibilidad de recursos fuera del horario laboral Personalización de enfoques según las necesidades individuales</p>



## Anexo 6 Evaluación escrita

Tabla #3

<b>EVALUACION ESCRITA</b> <b>Relaciones interpersonales</b>	
1	En una escala del 1 al 10, ¿cómo calificarías la calidad de tus relaciones interpersonales en el lugar de trabajo?
2	¿Con qué frecuencia te sientes apoyado/a por tus colegas en el trabajo?
3	¿Sientes que puedes comunicarte abierta y honestamente con tus compañeros de trabajo?
4	¿Cuánto valoras la colaboración y el trabajo en equipo en tu entorno laboral?
5	¿Te sientes cómodo/a expresando tus ideas y opiniones durante las reuniones o discusiones de trabajo?
6	¿Qué tan satisfecho/a estás con el nivel de confianza en tu equipo de trabajo?
7	¿Has experimentado conflictos significativos con colegas en el trabajo recientemente? Si es así, ¿cómo se resolvieron?
8	¿Te sientes parte de una comunidad dentro de tu lugar de trabajo?
9	¿Te sientes valorado/a y respetado/a por tus compañeros y jefas superiores?
10	¿Hay alguna iniciativa o recurso que crees que podría mejorar las relaciones interpersonales en tu entorno laboral?

Tabla #4

<b>ENCUESTA DE SATISFACCION DE BIENESTAR FISICO</b>	
<p><b>1. ¿Qué tipo de actividades físicas has participado durante las sesiones?</b>                      Gimnasia                      Rumba terapia                      Aeróbicos                      Técnicas de relajación y respiración</p> <p><b>2. ¿Con qué frecuencia asistes a las sesiones de actividad física?</b>                      1 vez al mes                      2 veces al mes                      Ninguna</p> <p><b>3. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con la variedad de actividades ofrecidas?</b>                      Buena                      Regular                      Mala</p> <p><b>4. ¿Sientes que las sesiones de actividad física han contribuido a mejorar tu salud general?</b>                      Si                      No</p> <p><b>5. ¿Cómo calificarías la calidad de las instalaciones y el equipo utilizado durante las sesiones?</b>                      Buena                      Regular                      Mala</p> <p><b>6. ¿Has experimentado alguna lesión durante las sesiones de actividad física?</b>                      Si                      No</p> <p><b>7. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con la duración de las sesiones de estiramiento y gimnasia?</b>                      Bueno                      Regular                      Mala</p> <p><b>8. ¿El horario de las sesiones se ajusta a tus necesidades y preferencias?</b>                      Si                      No                      En caso de responder No explique ¿Por Qué?</p> <p><b>9. ¿Sientes que las sesiones son adecuadamente guiadas por un instructor cualificado?</b>                      Si                      No</p> <p><b>10. ¿Recomendarías estas sesiones de actividad física a otro servicio del Hospital?</b>                      Si                      No</p>	

**Tabla #5**

<b>CHECK LIST RESULTADOS</b>		
<b>ENUNCIADO</b>	<b>CUMPLE</b>	
	SI	NO
¿Se permitió el acceso a servicios de asesoramiento o consejería para empleados que necesiten apoyo emocional y psicológico?		
¿Se proporcionó entrenamiento en técnicas de manejo del estrés, como la respiración consciente, la meditación o el mindfulness?		
¿Se accedió a que los empleados tomarse descansos cortos para gestionar el estrés durante el día de trabajo?		
¿Se ofertó programas de ejercicio físico, como clases de yoga, sesiones de entrenamiento en el gimnasio o actividades deportivas, para ayudar a los empleados a mantenerse activos?		
¿Hay áreas disponibles para que los empleados tomen sus pausas activas durante el día de trabajo?		
¿Se ofreció programas de desarrollo personal para ayudar a los empleados a mejorar su autoconocimiento, habilidades de comunicación y manejo del tiempo?		
¿La dirección administrativa demuestro un compromiso activo con el bienestar mental de los empleados y promueve una cultura de apertura y apoyo?		

## Anexo 7 Material de referencia para el Programa de apoyo para el manejo del estrés laboral

# Apoyo Psicológico para el Manejo del Estrés Laboral

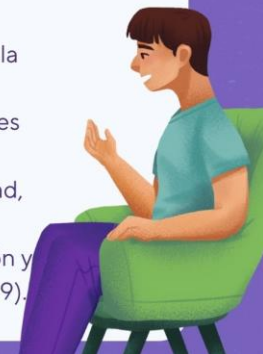
Proyecto CAPSTONE

Tatiana Castillo



## Importancia de la consejería y el apoyo psicológico en el manejo del estrés laboral

- Mejora la salud mental: Reduce el estrés, la ansiedad y la depresión.
- Mejora la salud física: Reduce el riesgo de enfermedades cardiovasculares, gastrointestinales y musculares.
- Mejora el rendimiento laboral: Aumenta la productividad, la creatividad y la capacidad de concentración.
- Mejora las relaciones personales: Mejora la comunicación y la capacidad de resolución de conflictos (Moncada, 2019).



## Estrategias para el abordaje de los problemas laborales

### Mejora la salud mental

Reduce el estrés, la ansiedad y la depresión

### Mejora la salud física

Reduce el riesgo de enfermedades cardiovasculares, gastrointestinales y musculares.

### Mejora el rendimiento laboral

Aumenta la productividad, la creatividad y la capacidad de concentración.

### Mejora las relaciones personales

Mejora la comunicación y la capacidad de resolución de conflictos (Moncada, 2019).



## Estrategias para el abordaje de los problemas laborales:

- Identificar los factores de estrés: ¿Qué situaciones o tareas te generan estrés en el trabajo?
- Comunicarse con el jefe o los compañeros: Expresar las dificultades que se están enfrentando y buscar soluciones conjuntas.
- Aprender a decir no: No asumir más responsabilidades de las que se pueden manejar.
- Establecer límites entre el trabajo y la vida personal: Dedicar tiempo para descansar y relajarse.
- Desarrollar habilidades para el manejo del estrés: Mindfulness, meditación, técnicas de relajación (Hincapie et al., 2022).



## Estrategias para el abordaje de los problemas laborales:

- **Identificar los problemas que están afectando el bienestar emocional:** Dificultades familiares, problemas de pareja, problemas económicos.
- **Buscar ayuda profesional:** Un psicólogo puede ayudar a comprender los problemas y desarrollar estrategias para afrontarlos.
- **Aprender a manejar las emociones:** Técnicas de regulación emocional, como la identificación y expresión de emociones.
- **Desarrollar hábitos saludables:** Dormir bien, comer sano, hacer ejercicio regularmente.
- **Fortalecer la red social:** Buscar apoyo en amigos, familiares y grupos de apoyo (Gómez y Rodríguez, 2021).



### Bibliografía

- Álvarez-Pérez, Y. (2022). Efectividad y seguridad de la meditación. Ministerio de Sanidad . [https://www.conprueba.es/sites/default/files/informes/2022-08/PS\\_SESCS\\_Meditacion\\_DEF\\_NIPO.pdf](https://www.conprueba.es/sites/default/files/informes/2022-08/PS_SESCS_Meditacion_DEF_NIPO.pdf)
- Fernández-Álvarez, J., Prado-Abril, J., & Sánchez-Reales, S. (2020). La brecha entre la investigación y la práctica clínica: hacia la integración de la psicoterapia. *Revista del Consejo General de la Psicología de España*, 41(2), 81-90. <https://doi.org/https://doi.org/10.23923/pap.psicol.2020.2932>
- Franco, D. (2021). Relación de la sobrecarga de trabajo y el estrés laboral en el área de crédito de una institución financiera pública de la ciudad de Quito. Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8038/1/T3477-MDTH-Franco-Relacion.pdf>
- Gómez, H. (2023). Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de una MYPE del sector gastronómico, Lurin - 2022. Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2960/Gomez%20Salvador%2c%20Heber%20Elias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez, M., & Rodríguez, J. (2021). Abordaje terapéutico de las emociones, la crisis y los conflictos. UAPA. <https://rai.uapa.edu.do/bitstream/handle/123456789/1426/GU%C3%8DA-Bases%20Te%C3%B3ricas%20Respecto%20al%20Abordaje%20Terap%C3%A9utico%20de%20las%20Emociones-Crisis%20y%20Conflictos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hincapie, Y., Palomeque, Y., & Loaiza, M. (2022). Desarrollo de estrategias para afrontar la sobrecarga laboral en PWC. UNIMINUTO. [https://repositorio.uniminuto.edu/bitstream/10656/17360/1/TP\\_Hincapi%C3%A9Yulisa-PalomequeYadith-LoaizaMaria\\_2022.pdf](https://repositorio.uniminuto.edu/bitstream/10656/17360/1/TP_Hincapi%C3%A9Yulisa-PalomequeYadith-LoaizaMaria_2022.pdf)
- INSST. (22 de Junio de 2019). Estrés laboral. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo: <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral>
- Moncada, L. (2019). Propuesta de intervención psicossocial en el manejo del estrés laboral de los trabajadores. Universidad ECCI. <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2894/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muñoz, D., Fonseca, A., & Gómez, L. (2020). Sintomatología de estrés y su efecto en los trabajadores de instituciones del orden superior (Primera edición ed.). Universidad de la Guajira. <https://repositorioinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/429/47.%20Sintomatologia%20del%20estres%20-web-.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quemada, C., Bosch, Z., Ariza, M., & Guerra, J. (2023). Grupo de afrontamiento de la ansiedad en atención primaria. Junta de Andalucía. [https://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/sites/default/files/sinfiles/wsas-media-pdf\\_publicacion/2023/Guia\\_grafa.pdf](https://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/sites/default/files/sinfiles/wsas-media-pdf_publicacion/2023/Guia_grafa.pdf)
- Ramírez, L. (2019). Relaciones interpersonales en el ámbito laboral. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente. <https://rel.iteso.mx/bitstream/handle/11117/5802/Relaciones%20interpersonales%20en%20el%20%C3%Ambito%20laboral.pdf?sequence=2>
- Udaondo, M. (2020). Comunica: las claves de la comunicación para el liderazgo. Alazara. <https://books.google.es/books?id=ebD1DwAAQBAJ&dq=Estrategias+para+mejorar+la+comunicaci%C3%B3n+%E2%80%A2%09Escucha+activa:+Prestar+atenci%C3%B3n+a+lo+que+la+otra+persona+dice,+sin+interrumpir.+%E2%80%A2%09Comunicaci%C3%B3n+verbal+clara+y+concisa:+Utiliza>



## Anexo 8: Material de apoyo para la capacitación para la comunicación y habilidades interpersonales



CAPSTONE

# COMUNICACIÓN Y HABILIDADES INTERPERSONALES PARA EL ÉXITO LABORAL

Por:  
Tatiana Castillo



### ¿POR QUÉ SON IMPORTANTES LA COMUNICACIÓN Y LAS HABILIDADES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO?

- Permiten una mejor colaboración y trabajo en equipo.
- Ayudan a prevenir y resolver conflictos.
- Favorecen un ambiente laboral positivo y productivo.
- Incrementan la satisfacción laboral.
- Fortalecen las relaciones con compañeros, jefes y clientes (Ramírez, 2019).

## ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN



- Escucha activa: Prestar atención a lo que la otra persona dice, sin interrumpir.
- Comunicación verbal clara y concisa: Utilizar un lenguaje sencillo y directo.
- Comunicación no verbal adecuada: Mantener contacto visual, una postura abierta y una sonrisa.
- Empatía: Ponerse en el lugar de la otra persona para comprender su punto de vista.
- Retroalimentación constructiva: Ofrecer comentarios positivos y sugerencias de mejora de forma respetuosa (Udaondo, 2020).

## ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO



- Ser amable y respetuoso con todos: Tratar a los demás como te gustaría que te trataran a ti.
- Ser honesto y confiable: Cumplir con tus promesas y ser responsable de tus acciones.
- Ser colaborador y solidario: Ayudar a tus compañeros cuando lo necesiten.
- Ser flexible y adaptable: Estar dispuesto a cambiar y adaptarse a las nuevas situaciones.
- Ser proactivo y tomar iniciativa: Buscar soluciones a los problemas y proponer nuevas ideas (Udaondo, 2020).



## PROMOCIÓN DE UN AMBIENTE COLABORATIVO Y DE APOYO LABORAL



- Ser amable y respetuoso con todos: Tratar a los demás como te gustaría que te trataran a ti.
- Ser honesto y confiable: Cumplir con tus promesas y ser responsable de tus acciones.
- Ser colaborador y solidario: Ayudar a tus compañeros cuando lo necesiten.
- Ser flexible y adaptable: Estar dispuesto a cambiar y adaptarse a las nuevas situaciones.
- Ser proactivo y tomar iniciativa: Buscar soluciones a los problemas y proponer nuevas ideas (Udaondo, 2020).

# GRACIAS

## 11. Referencias

- Arévalo-Chávez, P., y et al. (2020). *Actualización en metodología de la investigación científica*. (A. H., Ed.) Editoria Universidad Tecnológica Indoamérica.  
<http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1686/2/LIBRO%20Actualizaci%C3%B3n%20en%20metodolog%C3%ADa.pdf>
- Avellaneda, L., Morante, P., y Dávila, J. (2022). *La investigación científica. Una aventura epistémica e intelectual* (2da ed.). Religación Press.  
[https://books.googleusercontent.com/books/content?req=AKW5QacJSPXQ7IDp8Z4B2wtMvaFiultCCP00Q0wLe5IRIzteBPcX68qvFwZRzq8BqplF81IxxsRKOiSUwW0PijEZ12EJ\\_DMajJ5AU7HCgsiKKm8zlpR7Vv7Ruhe93mjHmnS4G1YyNrTH6hy7SQ4xSNLFmEuVtUQ-RYDM4nUGbMVkBato4qnjHtbBgPrXVkmS6QCAWNyoa](https://books.googleusercontent.com/books/content?req=AKW5QacJSPXQ7IDp8Z4B2wtMvaFiultCCP00Q0wLe5IRIzteBPcX68qvFwZRzq8BqplF81IxxsRKOiSUwW0PijEZ12EJ_DMajJ5AU7HCgsiKKm8zlpR7Vv7Ruhe93mjHmnS4G1YyNrTH6hy7SQ4xSNLFmEuVtUQ-RYDM4nUGbMVkBato4qnjHtbBgPrXVkmS6QCAWNyoa)
- Carrillo-García, C., Ríos-Rísquez, M., Escudero-Fernández, L., y Martínez-Roche, M. (2020). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería Global*, 17(50). <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.277251>
- Contreras, P., Hernández, E., y Rivera, D. (28 de 11 de 2023). *Estrés Laboral en el Personal de Enfermería Que Labora en Áreas Asistenciales: Una Revisión Sistemática*. Universidad de Santander, Cúcuta. Universidad Santander:  
<https://repositorio.udes.edu.co/server/api/core/bitstreams/8dfd6bac-3be5-4a7a-9c94-e9fece406899/content>

- Espinosa, S. (2022). Estrategia psicosocial educativa para el manejo efectivo del estrés de rol en médicos y enfermeras. *Revistas UTL*, 13(6).  
<http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia>
- Guzmán, S., Ortiz, F., Sánchez, M., y Yáñez, A. (2022). El Nivel de Estrés del Personal de Enfermería en el Área Quirúrgica. *Pol. Con.*, 15.  
<https://doi.org/10.23857/pc.v7i2.3672>
- Jiménez, M., Albornoz, E., Vega, V., y Jiménez, L. (2023). Estimación del Estrés Laboral en Personal de Enfermería de Cuidados Críticos del Hospital Quito N°1 de la Policía, abril 2022. *Ciencia Latina*, 6(6), 15.  
[https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.4252](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4252)
- León, P., Lora, M., y Rodríguez, J. (2021). Relación entre estilo de vida y estrés laboral en el personal de enfermería en tiempos de COVID-19. *Revista Cubana de Enfermería*, 37, 1-15.  
<https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4043>
- Martos, N. (2020). *Prevalencia del síndrome de burnout e identificación de factores de riesgo en el personal de enfermería de ginecología y obstetricia del Servicio de Andaluz de Salud*. Universidad de Granada.  
<https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/63312/88196.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Matos, M. (28 de 11 de 2023). *Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia de la clínica Jesús del Norte*. TFM, Universidad María Auxiliadora. UMA:  
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1613/TRABAJO>

%20ACADEMICO%20-

%20MATOS%20POMA%20MELINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Molina-Chailán, P., Muñoz-Coloma, M., y Schlegel-SanMartín, G. (2021). Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 65(256). [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2019000300177&script=sci\\_arttext](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2019000300177&script=sci_arttext)

Moriano, J., Topa, G., y García, C. (2019). *Psicosociología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales* (Primera ed.). Editprial Sanz y Torres S.I. <https://books.google.es/books?id=nza8DwAAQBAJ&dq=El+estr%C3%A9s+laboral+se+define+como+la+respuesta+f%C3%ADsica+y+psicol%C3%B3gica+adversa+que+ocurre+cuando+hay+un+desequilibrio+entre+las+demandas+del+entorno+laboral+y+la+capacidad+del+empleado+para+manej>

Narváez, O. (2019). Revisión teórica documental sobre el estrés laboral y el impacto de las estrategias de afrontamiento para la prevención y manejo del estrés. *Boletín Informativo CEI*, 6(3). <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/2103>

Orozco-Vásquez, M., Zuluaga-Ramírez, Y., y Pulido-Bello, G. (2019). Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería. *Rev. Colomb. Enferm.*, 18(1), 1-16. <https://doi.org/https://doi.org/10.18270/rce.v18i1.2308>

Romero, H., Real, J., Ordoñez, J., Gavino, G., y Saldarriga, G. (2021). *Metodología de la investigación* (1era ed.). (E. Lascano, Ed.) Edicumbre. [https://www.acvenisproh.com/libros/index.php/Libros\\_categoria\\_Academico/article/view/22/29](https://www.acvenisproh.com/libros/index.php/Libros_categoria_Academico/article/view/22/29)

Ruiz, L. (2020). *Estrés Laboral y calidad de vida de los colaboradores del restaurante Don Belisario-Higuereta*. Universidad Autónoma de ICA.

<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/911/1/Luis%20Fernando%20Ruiz%20Laos.pdf>

Tovar, S., Santillana, H., y Guzmán, C. (2021). *La investigación en la educación superior*. RED.

[https://www.google.com.ec/books/edition/La\\_investigaci%C3%B3n\\_en\\_la\\_educaci%C3%B3n\\_super/cfNUEAAQBAJ?hl=es&gbpv=1](https://www.google.com.ec/books/edition/La_investigaci%C3%B3n_en_la_educaci%C3%B3n_super/cfNUEAAQBAJ?hl=es&gbpv=1)