

**UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA
LEÓN**

**ESTUDIOS CON RECONOCIMIENTO DE VALIDEZ OFICIAL
POR DECRETO PRESIDENCIAL DEL 3 ABRIL DE 1981**



**EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL PARA EMPRESAS
DE CUALQUIER SECTOR EN LEÓN, GUANAJUATO:
PLANTEAMIENTO DE UN CURSO VIRTUAL AUTOGESTIVO**

PROYECTO EDUCATIVO VIRTUAL

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRA EN DISEÑO DE PROYECTOS EDUCATIVOS VIRTUALES

PRESENTA
ROSA SOFÍA LOZANO ZAMBRANO

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| I. FUNDAMENTO DE LA PROPUESTA..... | 3 |
| 1. Planteamiento del problema o necesidad..... | 3 |
| 1.1. Necesidad educativa a atender..... | 3 |
| 1.2. Antecedentes de la problemática..... | 4 |
| 2. Justificación..... | 8 |
| 3. Objetivo del proyecto..... | 8 |
| 4. Contexto de desarrollo..... | 8 |
| 4.1 Ámbito y lugar de aplicación..... | 8 |
| 4.2 Actores..... | 9 |
| 4.3 Elementos normativos..... | 10 |
| 4.4 Cultura organizacional..... | 10 |
| 4.5 Condiciones de infraestructura tecnológica..... | 10 |
| 5. Destinatarios de la intervención..... | 10 |
| II. DESARROLLO DE LA PROPUESTA..... | 11 |
| 6. Marco teórico referencial..... | 11 |
| 6.1 El estrés laboral..... | 11 |
| 6.2 Fases y síntomas..... | 13 |
| 6.3 Estilos de enfrentamiento..... | 15 |
| 6.4 Bienestar laboral y la autoeficacia..... | 21 |
| 6.5 Programas de apoyo empresarial..... | 23 |
| 7. Modalidad del proyecto..... | 24 |
| 8. Competencia general..... | 29 |
| 9. Diseño Pedagógico y sistema e instrumentos de evaluación..... | 30 |
| III. ELEMENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA..... | 34 |
| 10. Organigrama para la implementación de la propuesta..... | 34 |

| | |
|--|-----------|
| 11. Condiciones político- normativas..... | 34 |
| 12. Recursos humanos..... | 34 |
| 13. Requerimientos de infraestructura tecnológica..... | 36 |
| 13.1 Plataformas virtuales de aprendizaje..... | 36 |
| 13.2 Equipos..... | 36 |
| 13.3 Redes y seguridad..... | 36 |
| 14. Propuesta económica..... | 37 |
| 15. Análisis de viabilidad y factibilidad..... | 37 |
| | |
| IV. CONCLUSIONES..... | 39 |
| | |
| V. REFERENCIAS..... | 40 |
| | |
| ANEXO 1..... | 45 |
| ANEXO 2..... | 47 |
| ANEXO 3..... | 48 |
| ANEXO 4..... | 52 |
| ANEXO 5..... | 55 |
| ANEXO 6..... | 57 |

INTRODUCCIÓN

Este proyecto educativo fue desarrollado con la finalidad de ofrecer un programa de capacitación virtual a las empresas ubicadas en la ciudad de León Guanajuato, para que permita a sus colaboradores identificar técnicas de relajación con el fin de disminuir el nivel de estrés y mejorar el bienestar laboral.

Debido a los constantes cambios a nivel global, las empresas de diversos sectores se han visto en la necesidad de transformar sus procesos para mantenerse en el mercado; es por ello que las exigencias hacia los trabajadores se elevan, provocando estrés en el individuo y sumándose a otros aspectos que también lo afectan, como por ejemplo la inadecuada interacción con el ambiente, el tipo de personalidad, las largas jornadas de trabajo, entre otros.

Si a estos estresores se añade el desconocimiento de técnicas por parte de los trabajadores para manejar adecuadamente situaciones de conflicto, el individuo puede verse afectado, deteriorando de forma significativa su bienestar en diferentes ámbitos como el físico, el psicológico y el social.

Es por ello que se detectó como necesidad diseñar un programa de capacitación que brinde contenidos para que los trabajadores tengan herramientas que puedan aplicar en situaciones de estrés y así evitar en la mayoría de lo posible un desgaste físico o emocional.

A lo largo del texto se enuncia el proceso que se llevó a cabo para realizar el diseño instruccional del proyecto educativo.

En primera instancia se plantean los fundamentos para la propuesta del proyecto, donde se describe la problemática, la necesidad educativa a atender, cómo es el panorama donde se desarrolla el proyecto, su objetivo y a quiénes va dirigido el diseño instruccional.

De forma posterior se desarrolla la propuesta del proyecto, en donde se muestran datos relevantes sobre el estrés, como son las características, síntomas, detonantes, etc., así como aspectos que se identifican en los trabajadores de acuerdo a su cultura, personalidad y otros elementos importantes.

Además, en este mismo espacio se establece la competencia que debe adquirir el trabajador al finalizar el curso y se detalla el contenido del diseño instruccional del proyecto educativo.

Por último se presentan y analizan los elementos necesarios para lograr la implementación del proyecto educativo a través de la definición de los recursos humanos involucrados, los requerimientos de infraestructura tecnológica y el análisis de viabilidad del proyecto.

I. FUNDAMENTO DE LA PROPUESTA

1. Planteamiento del problema o necesidad

1.1 Necesidad educativa a atender

El proceso de cambio en las organizaciones ha transitado un largo camino dando paso al desarrollo de la creatividad e innovación. Aunque no en todas las empresas del siglo XXI se trabaja en aras de la evolución, la necesidad de permanecer en el mercado les exige adaptarse a diferentes cambios para mantener un nivel de rendimiento y productividad. Es ahí donde los trabajadores de las empresas en diversos sectores juegan un papel fundamental en este proceso de supervivencia.

Si tomamos en cuenta ese cambio constante en la economía, las jornadas de trabajo extensas, que México es el país con el salario promedio más bajo del continente americano (Calderón, Laca y Pando, 2017) y que algunos investigadores consideran que el estrés es mayor en espacios y actividades donde las personas pasan más tiempo, en decir, el trabajo y la familia (Lazarus y Lazarus, 2000) podemos suponer que el nivel de estrés negativo en los trabajadores es alto, lo que afecta considerablemente su bienestar laboral.

Es por ello que se considera necesario definir estrategias para proporcionar técnicas sobre el control de estrés, que permitan al individuo afrontar adecuadamente el ambiente laboral en que se encuentra, independiente a su formación académica o al sector empresarial que pertenezca.

En León Guanajuato, según las estadísticas del INEGI, en 2011 su población activa fue de 57.8% (Aguilar, Posada y Peña, 2016), es decir, que por cada dos leoneses uno ya era parte del ambiente laboral, lo que genera alto impacto si se intenta hacer una relación directa sobre la cantidad de estrés en la ciudad.

1.2 **Antecedentes de la problemática**

Para construir estrategias adecuadas es indispensable conocer el impacto que genera en los trabajadores el estrés y si existen antecedentes sobre la implementación, seguimiento y evaluación de actividades o acciones que favorezcan el bienestar laboral en los empleados.

Dicha información se obtuvo de dos estudios, uno realizado en varios estados y ciudades de México, entre ellos León Guanajuato, y el otro está situado en México. A continuación se presenta un extracto de cada estudio para identificar los antecedentes de la problemática.

Estudio 1

“El estrés y su impacto en la productividad. Estudio en los directivos de las micro y pequeñas empresas en México” (Aguilar et al., 2016)

En este estudio se empleó como instrumento un cuestionario estructurado y aplicado mediante la técnica de encuesta personal.

En la estructura del cuestionario se tomaron en cuenta diversas variables como: el estrés con relación a la productividad, el estrés con relación al bienestar del individuo y el estrés con relación al ambiente laboral.

El estudio fue aplicado a 515 trabajadores de pequeñas y medianas empresas de la ciudad de León, Guanajuato. La selección de la muestra la realizaron a través del método no probabilístico de conveniencia.

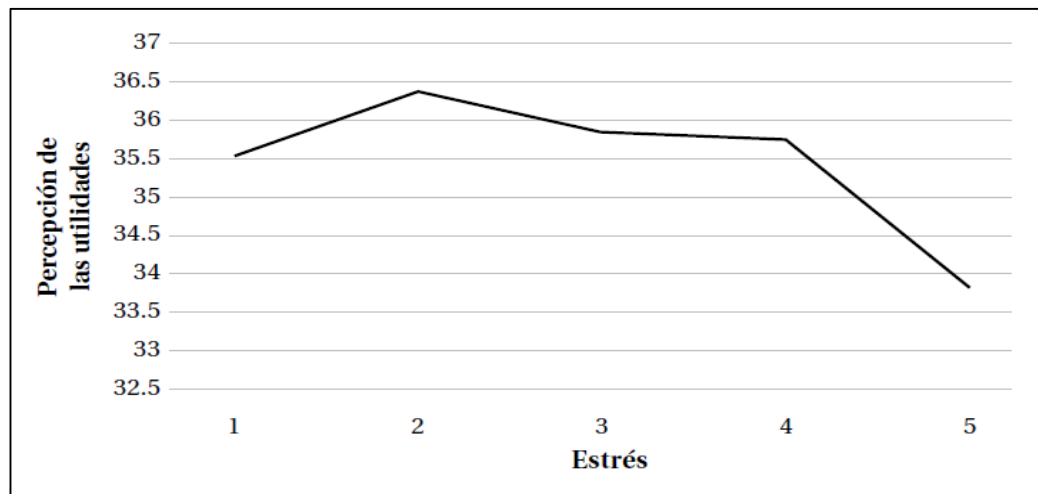
A todos los sujetos de estudio se les entregó un cuestionario, en su mayoría aplicado por un encuestador, donde a través de una serie de escalas se determinaba el grado de percepción sobre las distintas variables planteadas.

Uno de los principales hallazgos en este estudio se encuentra en la correlación de variables que representan la percepción de productividad y estrés percibido.

La relación entre las variables de estrés percibido y la percepción de productividad es de -0.087 , lo que indica una correlación inversa, es decir a mayor estrés percibido menos percepción de productividad.

Sin embargo, el estudio también hace hincapié en que la productividad no necesariamente disminuye con el estrés, sino que puede ocurrir a la inversa, es decir que si la percepción de productividad es baja, el individuo aumentará sus niveles de estrés.

La siguiente gráfica muestra cómo a medida que la productividad crece, la percepción de estrés disminuye.



Estudio 2

“Estrategias para el control del estrés empresarial. Un estudio longitudinal en una empresa mediana” (Martínez, García y Martínez, 2016).

Se estructuró un cuestionario como instrumento de investigación, el cual se aplicó mediante la técnica de encuesta personal.

Para la elaboración de cuestionario se tomaron en cuenta las variables como: el estrés con relación al bienestar del individuo, el estrés con relación al ambiente laboral y el estrés con relación a la productividad.

La encuesta se aplicó a 60 empleados de los cuales 20 son ejecutivos y 40 operativos. La selección de la muestra fue a través del método no probabilístico de conveniencia.

Se aplicó el cuestionario a todos los sujetos de estudio, la mayoría de las veces a través de un encuestador, en el cuál se determinaba el grado de percepción sobre distintas variables mediante una serie de escalas.

En este estudio se realizó la evaluación en dos momentos, una evaluación diagnóstica previa a la implementación de un programa para disminuir el estrés y la segunda después de la implementación del programa.

Los aspectos que integraban el programa para disminuir el estrés comprendieron las siguientes estrategias: organización y limpieza de la planta, se aplicó la técnica japonesa KAN-BAN, sustitución y organizaron de los racks para materia prima y producto final, se modificaron aspectos de logística y por supuesto la que compete a este proyecto, la capacitación interna, en temas como: primeros auxilios, calidad, actitud proactiva, estrés empresarial, etc.

Una vez implementado el programa se realizó la evaluación para medir los resultados; Martínez, García y Martínez comparten en sus conclusiones que los síntomas relacionados con el estrés disminuyeron de forma moderada (2016).

Si bien es cierto que no se determinó la relación específica de la capacitación sobre la disminución del estrés, podemos afirmar que sí contribuye a que este disminuya.

Como síntesis de los trabajos anteriores podemos identificar como una necesidad el manejo adecuado del estrés en los trabajadores; si su nivel de estrés disminuye es posible que en primera instancia no se genere un impacto significativo en la productividad de las empresas, pero sí en el bienestar de los individuos dentro de la organización mediante espacios de trabajo saludables, al brindarles estrategias para afrontar situaciones que puedan afectar su estabilidad emocional.

En este caso, las empresas deben prestar atención puntual a sus trabajadores a pesar de contar con resultados óptimos en cuanto a productividad; para ellas debe ser un compromiso no sólo ver al empleado como un proveedor de resultados, sino como el individuo que requiere espacios y herramientas necesarias para mejorar su calidad de vida.

El estrés nocivo puede generar conflictos dentro de la empresa dañando las relaciones interpersonales y provocando ausentismo, rotación de puestos, renuncias laborales, accidentes de trabajo, entre otras consecuencias negativas (Aguilar et al., 2016).

Por lo tanto, tomar como una prioridad el bienestar laboral del trabajador implica entonces brindar a los individuos estrategias que les permitan hacer frente a situaciones de conflicto que dañan su estabilidad; es por ello que se propone que las empresas pongan a disposición de sus empleados cursos de capacitación que les den a conocer dichas estrategias.

2. Justificación

De acuerdo a las cifras reportadas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2018), México es el país con mayor número de horas trabajadas en comparación con el resto de los países que pertenecen también a esta organización; 44 horas semanales por trabajador mexicano promedio.

Si se suman las horas trabajadas, más los tiempos de traslado y los imprevistos que impliquen extender la jornada laboral, podríamos afirmar que los empleados mexicanos pasan gran parte del tiempo en su espacio de trabajo.

Si el nivel de estrés es directamente proporcional a las horas de trabajo dedicadas (Lazarus y Lazarus, 2000), por ende, el trabajador mexicano sufre de un nivel de estrés superior al de otros países, deteriorando considerablemente su calidad de vida.

Es por ello que se considera de vital importancia proporcionar a los trabajadores herramientas para el control del estrés que les permitan enfrentar adecuadamente situaciones de tensión en el trabajo.

3. Objetivo del proyecto

Diseñar un curso virtual autogestivo que permita desarrollar técnicas sobre el manejo del estrés laboral para ser implementado a empresas de cualquier sector en la ciudad de León Guanajuato, México.

4. Contexto de desarrollo

A continuación se presenta por puntos el contexto de desarrollo para este proyecto educativo:

4.1 Ámbito y lugar de aplicación

El curso virtual se ofrecerá a empresas ubicadas en la ciudad de León

Guanajuato interesadas por mejorar el bienestar de sus empleados a través de la inversión en planes de capacitación continua.

El lugar de aplicación dependerá de la empresa que contrate, ya que el curso virtual puede ser impartido a través del equipo de cómputo de dicha institución en horario laboral o mediante el equipo de cómputo con el que cuenta el empleado de forma externa a la empresa.

4.2 Actores

- Desarrollador de proyectos, es quien elabora y estructura los contenidos y actividades del curso educativo, evalúa la pertinencia de las actividades y contenidos y realiza la venta del curso autogestivo a una Institución Educativa o Consultoría para su producción, otorgándole todos los derechos de uso y modificación del contenido.

- Institución Educativa o Consultoría, es que adquiere el diseño instruccional del curso a través del Desarrollador de proyectos y lo oferta a empresas de distintos sectores dentro de la ciudad de León Guanajuato.

- Empresa que contrata el curso a la Institución Educativa o Consultoría para ser impartido a sus empleados.

- Hombres y mujeres que pertenecen a las empresas que contraten el curso virtual. Su edad, puesto y nivel socioeconómico son indistintos; sin embargo, deben cumplir con los lineamientos especificados en el apartado “Destinatarios de la intervención” de este documento.

- Con respecto a la aplicación del curso no se requiere un tutor debido a que diseñará bajo un esquema de aprendizaje autogestivo.

4.3 Elementos normativos

No existen elementos normativos estipulados debido a que el proyecto va dirigido a empresas de diversos sectores que funcionan de forma distinta entre sí. En este sentido la empresa que contrate es quien decide si el esquema y los contenidos del curso se adaptan a su normativa.

4.4 Cultura organizacional

Las empresas que contraten son aquellas que, a pesar de tener diferentes ideologías sobre la cultura organizacional, están interesadas en brindar a sus empleados las herramientas necesarias para realizar su trabajo de una forma productiva sin dañar su salud física y emocional.

4.5 Condiciones de infraestructura tecnológica

Para la aplicación del curso se requiere como base una computadora con procesador Intel Core i3 con 4 GB de RAM que incluya un navegador de Internet como Explorer, Mozilla Firefox o Google Chrome.

5. Destinatarios de la intervención

Debido a que el curso virtual no es solicitado por una empresa en particular, sino que se propone para ser ofertado a empresas pertenecientes a diferentes sectores en la ciudad de León Guanajuato, no existe un perfil específico a quien irá dirigida la propuesta, por lo que se establecen como criterios generales los siguientes:

- Ser una persona afiliada a la empresa que contrata el curso.
- De sexo indistinto.
- Manejo del idioma español.
- Edad indistinta estableciendo como mínima la estipulada por la Ley Federal del Trabajo en su Título segundo, Capítulo 1, Artículo 22.
- Acreditar la educación básica que estipula la Ley General de Educación en su Capítulo IV, Sección 1, Artículo 37.
- Conocimientos básicos de computación.

II. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

6. Marco teórico referencial

6.1 El estrés laboral

Existen definiciones sobre el estrés desde distintas perspectivas como es la social, la biológica, la psicológica, etc.; para comprender mejor a qué se refieren los términos “Estrés” o “Estrés laboral” se presentan a continuación algunas de ellas:

Para Selye, uno de los pioneros en temas relacionados con el estrés, es una forma no específica en que reacciona el organismo ante exigencias positivas o negativas, es decir, cómo se genera un proceso de adaptación que detona un mecanismo de emergencia. (Anadón, 2015).

Según la Health and Safety Commission, “el estrés es la reacción de las personas a presiones excesivas u otro tipo de exigencias con las que se enfrentan” (Citado en Comisión Europea, 1999, p. 3).

Para el Hospital General de México el estrés “se trata de estados de malestar subjetivo, acompañados de alteraciones emocionales que, por lo general, interfieren con la actividad social y que aparecen en el periodo de adaptación a un cambio biográfico significativo o de un acontecimiento vital estresante” (Citado en Martínez *et al.*, 2016, p. 40).

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) el estrés “es la respuesta física y emocional dañina causada por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias.” (OIT, 2016, p.2)

Para el National Institute of Occupational Safety and Health “el estrés en el trabajo puede definirse como las respuestas nocivas físicas y emocionales que

se producen cuando las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. El estrés en el trabajo puede conducir a una mala salud o a una lesión” (Citado en Comisión Europea, 1999, p. 3).

De acuerdo a las definiciones presentadas se identifica una constante que es la respuesta negativa producida cuando el nivel de exigencia es mayor o no corresponde a las capacidades de los individuos.

En la actualidad las exigencias en el ámbito laboral han ido en aumento por lo que se espera que los individuos sean más competitivos y se adapten a los cambios del medio (Rojas de Escalona, 2007), provocando que se produzcan con mayor frecuencia este tipo de respuestas negativas que van demeritando su calidad de vida, en algunos de los casos sin percatarse, hasta que el exceso de estrés ocasione enfermedades severas o desequilibrios en su entorno.

Para Folkman (1984) la persona y el ambiente están en una relación dinámica que se encuentra en constante transformación, manteniendo una relación bidireccional donde el individuo actúa sobre el medio y de forma inversa.

Sin embargo, aunque el individuo es un ser integral donde todo lo que le rodea y toda su esencia genera un impacto en él, es posible categorizar los tipos de estrés para identificar de una forma un poco más precisa las acciones o eventos que lo afectan directamente.

Para Gutiérrez y Ostermann (1994) el estrés puede ser de tres tipos:

a) Estrés social: Son las situaciones o eventualidades ajenas al trabajo debido a relaciones conflictivas con la familia, vecinos o amigos y que quizá se agudizan debido a condiciones de vida peligrosas, desordenadas o insanas.

b) Estrés personal: Son elementos, emociones y comportamientos inapropiados en los individuos como por ejemplo, evitar problemas, atribuir a otras personas defectos negativos o tener una actitud de recelo; todos ellos propiciando fracasos, culpa e ineffectividad.

c) Estrés laboral: Se genera debido al puesto de trabajo, a las responsabilidades y exigencias que conlleva, las dificultades interpersonales, la ineficacia por parte de altos mandos en la empresa y los conflictos que pueden generarse entre el trabajo, la vida personal y las necesidades de cada individuo.

Debemos tomar en cuenta que el estrés a nivel psicológico impacta a los individuos de forma considerable en espacios o actividades donde pasan gran parte de su tiempo, como por ejemplo en el trabajo (Lazarus y Lazarus, 2000).

Se ha demostrado en varias investigaciones que el estrés se presenta de forma especial cuando la jornada es mayor a las 8 horas al día y no existe tiempo para realizar actividades recreativas. En León Guanajuato las personas tienen una vida rutinaria, intensa y con poco tiempo para descansar (Aguilar et al., 2016).

Puede decirse entonces que para el leonés, el estrés puede ser interpretado como un elemento que forma parte de la productividad a través de las largas jornadas; si no existe este elemento entonces no se es un trabajador eficiente que cumple con las metas de la empresa a expensas de los efectos dañinos que se puedan general a nivel físico, psicológico o social-conductual.

6.2 Fases y síntomas

Otro aspecto importante a identificar es la duración o intensidad con la que se presenta el estrés y las problemáticas asociadas, pues el estrés como respuesta biológica puede ser natural y beneficioso si es de corta o incluso

de mediana duración, pero si extiende más tiempo empieza a dañar al individuo (Campos, 2006). Seyle en 1956 describió las fases del estrés de la siguiente forma (citado en: Junta de Castilla y León, 2008):

- **Fase de alarma.** El cuerpo reacciona de forma inmediata e intensa para enfrentar una exigencia.
- **Fase de resistencia.** En esta fase el cuerpo se activa con una intensidad menor pero se mantiene por más tiempo; esto permite proveer al organismo de recursos para lograr metas o resolver conflictos. Casi siempre dentro de la fase de alarma o de resistencia se superan situaciones, pero si no es así se pasa a la fase de agotamiento.
- **Fase de agotamiento.** Si el cuerpo reacciona con gran intensidad o se mantiene el estrés por más tiempo, la capacidad de adaptación se pierde y comienzan a manifestarse enfermedades que pueden complicarse de forma severa.

Distinguir estas fases es importante, pues no es lo mismo la detección y el manejo del estrés en la fase de alarma que en la fase de agotamiento. De cualquier forma, los problemas de salud siempre estarán asociados a la fase de agotamiento, al igual que el síndrome de burnout (Junta de Castilla y León, 2008 y Mansilla Izquierdo, 2009)

El estrés provoca algunos o varios síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales que pueden ayudar a las personas a detectar el estrés desde etapas tempranas y así tomar medidas adecuadas para su control (Wolters, 2012). A continuación se mencionan algunos (citado en: Junta de Castilla y León, 2008):

- **Síntomas fisiológicos:** Sudoración, taquicardia, dificultades para respirar o para tragar, mareos, etc.
- **Síntomas psicológicos:** Temor, inseguridad, pensamientos negativos, falta de concentración, etc.
- **Síntomas motores (o conductuales):** Movimientos repetitivos, morderse las uñas, tartamudear, sensibilidad emocional, etc.

Integrar estos síntomas a un cuestionario de diagnóstico del estrés puede ser bastante útil, pues ante una pregunta simple como “¿sufre usted de estrés?” es posible que se responda de forma automática “no”, sin realizar un análisis personal sobre la forma en que reacciona el individuo ante situaciones agobiantes.

Además de los síntomas que pueden provocar desde una ligera incomodidad hasta ausentismo e incapacidad laboral, el estrés es un factor de riesgo que potencia el desarrollo de enfermedades como por ejemplo: hiperventilación, intestino irritable, dermatitis atópica, alergias, alteraciones en los reflejos musculares, ansiedad, depresión, entre otras. (Junta de Castilla y León, 2008).

Los síntomas y enfermedades mencionadas afectan directamente la calidad de vida del individuo, pero además impactan negativamente el entorno deteriorando sus relaciones interpersonales, por lo que es indispensable crear espacios o implementar estrategias para manejar los detonantes y las reacciones de forma adecuada.

6.3 Estilos de enfrentamiento

Como se puede observar pueden ser críticos los síntomas y enfermedades que se presentan a causa del estrés, sin embargo, también es importante conocer

de qué forma enfrenta cada individuo las situaciones agobiantes, para de esta manera ubicar qué acciones adecuadas deben tomarse para mejorar las reacciones de las personas ante cada situación generadora de estrés.

Para ubicar dichas reacciones se tomarán como base los estilos de enfrentamiento de Lazarus y Folkman (1988).

a) Teoría del enfrentamiento

Para Lazarus (1984, 1986, 1988, 1991, 2000) la teoría del enfrentamiento implica estudiar la emoción, tomando en cuenta aspectos como la motivación, la cognición y la adaptación.

Lo que se busca es valorar la capacidad que tiene el individuo para procesar, evaluar y enfrentar situaciones de conflicto; de acuerdo a dichas capacidades los individuos pueden reaccionar con conductas de acercamiento, evitación, procesos defensivos y otras estrategias cognitivas y conductuales que utilizan como mecanismo para regular sus emociones y resolver dichos conflictos (Zavala, Rivas, Andrade, Reidl, 2008).

Cuando se presenta un evento estresante el cuerpo evalúa la situación y provee al organismo estrategias de enfrentamiento y manifestaciones emocionales para actuar a través de una serie de respuestas. Estas emociones y la evaluación que realiza el organismo influyen en la forma como se enfrenta la persona ante una situación estresante, haciendo que se reevalúe la relación medio-persona generando un cambio en la intensidad de la emoción, es decir, el enfrentamiento funge como mediador sobre la respuesta de la emoción. Así que, para saber si una situación se vive como estresante hay que identificar el análisis que la persona hace sobre ella (Zavala *et al.*, 2008).

Para Lazarus existen dos formas de abordar un conflicto, una es cómo afronta el individuo un conflicto de acuerdo a su personalidad o estilo, y la otra que hace referencia a los procesos, que son aquellos esfuerzos conscientes de adaptación que se realizan para manejar el estrés.

Las reacciones del individuo hacen referencia a cómo se comporta de forma frecuente ante situaciones angustiantes; se trata de una constante que refleja su personalidad y no reacciones aisladas.

Lazarus (1993) define los estilos como “los esfuerzos de desarrollo cognitivo y conductual para manejar demandas específicas internas y/o externas que son evaluadas como excedentes de los recursos con los que cuenta la persona” (p. 237).

Ahora, Lazarus y Folkman (1988) emplean en su teoría dos tipos de enfrentamiento para la resolución de problemas: orientado al problema u orientado a la emoción.

El enfrentamiento implica entonces controlar las emociones que surgen ante un encuentro estresante y tratar de modificar la situación o el entorno para resolver la problemática (Lazarus y Folkman, 1984).

Otro punto a tomar en cuenta, es que algunas estrategias de enfrentamiento pueden ser más estables que otras y permiten que el bienestar perdure o no con el tiempo.

Una estrategia inestable es apoyarse completamente en otros creando así dependencia a los demás, lo que impide un crecimiento personal, además de un desequilibrio por parte del individuo si no se le da el soporte que exige en un momento determinado; por el contrario, si el individuo se encuentra

constantemente en una introspección positiva será una persona independiente que actúe de forma adecuada y estable ante los conflictos.

Sin embargo, es fundamental considerar que los estilos de enfrentamiento funcionan de forma distinta de acuerdo a la interpretaciones de cada persona, así que una estrategia de enfrentamiento puede tener efectos positivos dentro de un contexto o persona, pero funcionar de forma distinta para otros; por ello habría que investigar las situaciones en las que se presentan las estrategias de enfrentamiento y sus resultados adaptativos o des adaptativos, por ejemplo, cómo funcionan dentro de diferentes culturas (Zavala *et al.*, 2008).

Los factores socioculturales tienen una gran influencia en los individuos, son los que contribuyen a que actúen de forma positiva o negativa ante ciertas situaciones.

Se han realizado varios estudios analizando la cultura mexicana para identificar y comprender de acuerdo a los estilos de enfrentamiento cómo reacciona un mexicano ante el estrés; se mencionan algunos de ellos a continuación (citados en Zavala *et al.*, 2008):

- **Díaz Guerrero:** Él señala que para la cultura mexicana la mejor forma de hacer frente al estrés es aceptar y soportar de forma pasiva; además toman algunas actitudes negativas como la sumisión o abnegación como formas de confrontación reales o socialmente aceptadas. Tienen como característica importante la fácil adaptación a la tragedia y el conformismo (p. 168).
- **Triandis:** Este autor plantea que una de las características de las sociedades es el individualismo o el colectivismo. La cultura mexicana es colectivista, ya que generalmente los individuos evitan la competencia y

prefieren ayudarse mutuamente, destacando siempre la importancia de la familia; mientras que en las culturas individualistas los logros y metas personales están sobre otros. Por ende, la percepción y el comportamiento de acuerdo a la cultura en que el individuo está inmersa influye considerablemente. (p. 168).

- **Holtzman, Díaz-Guerrero, Swartz, Lara Tapia, Laosa, Morales, Reyes Lagunes y Witzke:** Estos autores identificaron que los mexicanos pueden ser poco activos en sus estilos al enfrentar los problemas y retos cotidianos a comparación de los estadounidenses; además identificaron que los mexicanos se orientan a un estilo pesimista y fatalista y los estadounidenses un estilo cognitivo diferenciado y complejo. (p. 168).

Tomando como base los hallazgos anteriores se puede decir a grandes rasgos que los mexicanos, es cuanto a estilos de enfrentamiento, son personas resignadas que se adaptan a situaciones adversas, considerando que el hacerlo los convierte en personas eficientes ya que soportan cualquier inclemencia; valoran la familia, los amigos, pero aceptan largas jornadas laborales, quizá por un sentido de responsabilidad financiera ante su círculo social y actuando de forma sumisa al creer que es una forma adecuada de confrontación.

b) Estilos de enfrentamiento

Para tener una forma de evaluar los estilos de enfrentamiento dentro del contexto de la cultura mexicana, Zavala, Rivas, Andrade y Reidl (2008) valoraron el instrumento de de Lazarus y Folkman con una muestra de 240 adultos en la Ciudad de México.

De entre los 8 estilos propuestos por Lazarus y Folkman, la investigación dio como resultado la selección de sólo tres de ellos y se agregaron dos nuevos

al instrumento de evaluación. Los cinco estilos que se identifican dentro de la cultura mexicana son los siguientes (citado en: Zavala *et al.*, 2008):

- **Enfrentamiento evasivo:** “Deseos y esfuerzos conductuales para escapar o evitar el problema” (p. 172).
- **Enfrentamiento de distanciamiento:** “Describe los esfuerzos cognoscitivos que se hacen para disminuir el significado de la situación que se vive” (p. 172).
- **Enfrentamiento reevaluación positiva:** “Esfuerzos para crear un significado positivo de la situación a través de un crecimiento personal” (p. 172).
- **Enfrentamiento análisis cognitivo-reflexivo:** “Es el hecho que implica realizar un ejercicio de autorreflexión que ayuda a analizar el problema y a resolverlo” (p. 176).
- **Enfrentamiento de negación:** “Implica un acto de cambiar o modificar el significado de la situación angustiante, sin reconocer la amenaza o daño que puede implicar para la persona, en resumen, es anular la existencia del problema” (p. 176).

El instrumento original de estilos de enfrentamiento de Lazarus y Folkman contaba con 66 reactivos, sin embargo en los resultados de la investigación realizada por Zavala, Rivas, Andrade y Reidl permanecieron como adecuados 30, de acuerdo a la cultura del trabajador mexicano al momento de enfrentar una situación de estrés (Anexo 1).

De esta forma podemos realizar una evaluación más certera sobre cómo enfrenta el estrés el individuo con un instrumento adecuado a la cultura

mexicana y no a través de uno implementado dentro de un contexto completamente distinto; y aunque dentro de la cultura mexicana existen diversas variables, la constante nos permite acercarnos a una adecuada identificación de estilo del trabajador para así guiarlo con estrategias que le permitan manejar adecuadamente una situación conflictiva en caso de que su estilo tenga una tendencia a lo negativo.

Si se trata de un estilo positivo las estrategias propuestas dentro del curso actuarán como reforzamiento para continuar trabajando en mantener un bienestar personal y laboral.

6.4 Bienestar laboral y la autoeficacia

Como ya se abordó con anterioridad, en la actualidad los trabajadores están sometidos a largas jornadas de trabajo y salarios muy bajos, pero además de este factor se encuentran otros que también son detonantes del estrés laboral.

Uno de ellos es la incertidumbre; las empresas actualmente se encuentran en constante cambio debido a múltiples factores como por ejemplo el desarrollo tecnológico o las fluctuaciones económicas; esto reclama a los empleados adaptarse en todo momento a las exigencias del medio.

Otro detonante es la ambigüedad de roles; existen empresas que definen su organigrama y asignan los puestos a cada empleado, sin embargo no los respetan mezclando los actividades entre unos y otros provocando un caos; incluso existen empresas que asignan más de un rol a cada empleado debido a recortes de personal (Calderón *et al.*, 2017).

Con todo esto debería existir un cambio normativo que permita a los trabajadores contar con espacios, salarios, horarios y otros aspectos relevantes que favorezcan su bienestar laboral, sin embargo es complicado que suceda a

corto plazo, es por ello que se considera necesario proveer a los individuos de estrategias que le permitan la autoeficacia (Calderón *et al.*, 2017).

Para ello recordemos que para Gutiérrez y Ostermann (1994) el estrés se genera debido al puesto de trabajo, y a las responsabilidades y exigencias que conlleva, las dificultades interpersonales, la ineficacia por parte de altos mandos en la empresa y los conflictos que pueden generarse entre el trabajo, la vida personal y las necesidades de cada individuo.

Entonces podemos decir que el bienestar laboral es el nivel de satisfacción de una persona en el trabajo, que se traduce en vivencias positivas o negativas; es decir, la satisfacción y bienestar de las personas es importante ya que, si los trabajadores tienen experiencias positivas en su área de trabajo, permanecen satisfechos con ellos mismos, con su entorno y por ello su rendimiento laboral aumenta debido a pocos conflictos y un reducido nivel de estrés; esto genera mayor productividad dentro de la empresa a diferencia de quienes tienen menor bienestar laboral. (Calderón *et al.*, 2017).

En cuanto a la autoeficacia se plantea como un modulador del estrés laboral y “puede ser entendida como las creencias que tiene una persona en sus propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción que producirán determinados resultados (Bandura, 1997). La autoeficacia proviene principalmente de los logros en ejecuciones anteriores: mientras más conductas eficaces haya tenido un individuo en el pasado, más eficaz se sentirá para resolver una nueva situación determinada” (Calderón *et al.*, 2017, p. 74).

Además de la apreciación que tiene el individuo de sí mismo, la autoeficacia está relacionada con la motivación y el aprendizaje guiado; no se trata de la dependencia a otras personas como se mencionó con anterioridad, sino de adquirir herramientas positivas que le permitan al trabajador tomar las demandas como retos y no como amenazas (Calderón *et al.*, 2017).

Transformar su entorno para adaptarlo a un estado positivo, le permitirá al trabajador sentirse con la capacidad para afrontar situaciones conflictivas, manteniendo un estado de seguridad que le brinde una sensación de bienestar dentro de su trabajo, lo cual por ende, se extenderá hacia otros ámbitos como el familiar y el social.

6.5 Programas de apoyo empresarial

Queda entonces establecer ¿qué puede hacer una empresa para mejorar el bienestar laboral de sus trabajadores?

Para esto se requiere un análisis personalizado para cada compañía donde se revisen los procesos, el ambiente laboral, entre otros aspectos de gran relevancia para establecer las estrategias adecuadas que permitan mejorar los aspectos negativos encontrados y reforzar aquellos que sean positivos.

Sin embargo este trabajo hará énfasis en la estrategia de capacitación con base en los antecedentes de la problemática a través de la investigación “Estrategias para el control del estrés empresarial. Un estudio longitudinal en una empresa mediana.” (Martínez *et al.*, 2016, p. 40) citada en este proyecto.

Crear un programa de capacitación empresarial incluyendo un curso sobre la detección y el manejo del estrés, brindará a los empleados los conocimientos necesarios para trabajar en mejorar como persona y como pieza importante dentro de la empresa.

Dentro del curso es importante incluir distintas herramientas de diagnóstico que permitan al individuo hacer una introspección, dejando de lado la respuesta automática “no” ante la pregunta “¿sufre usted de estrés?” ya que la detección, aceptación y compromiso de mejora son piezas fundamentales del cambio hacia una vida plena de los trabajadores.

7. Modalidad del proyecto

La propuesta del curso está orientada a la modalidad de educación a distancia autogestiva, es decir, a través de herramientas digitales sin un tutor de por medio.

Describamos entonces de manera más puntual, algunos de los aspectos relevantes del ambiente educativo de este proyecto.

¿Por qué emplear la educación a distancia? Gracias a la educación a distancia se ha modificado de forma significativa el proceso de enseñanza-aprendizaje, al permitir que los estudiantes se acerquen de forma sistemática al conocimiento a través de tecnologías blandas y duras, convirtiéndose en actores educativos autónomos. La educación a distancia implica brindar espacios con acceso a la educación donde sean requeridos, mantener la esencia humana y brindar acceso a la educación a personas en edad adulta. (Ponce, 2016).

¿Por qué autogestivo? De acuerdo al texto de Ponce (2016), para Aguilera la autogestión resulta cuando la educación fomenta la madurez del estudiante para que conduzca su propio proceso, al crear un entorno personal de aprendizaje con herramientas, contenidos y técnicas adecuadas para él, sin necesidad de estar bajo la tutela del maestro.

Es decir, que el individuo dispone de los recursos a su alcance y realiza las actividades diseñadas en el espacio y tiempo que decida; además, “se responsabiliza de lo que aprende... el ritmo en que lo hace, y determina en qué momento debe pedir ayuda. Así, estimula su propio criterio, su capacidad para pensar, trabajar, decidir por sí mismo, así como para encontrar satisfacción en el esfuerzo personal”. (Ponce, 2016, p.7). Aprender a aprender.

En este sentido, generar un curso a distancia autogestivo permitirá que las empresas puedan capacitar a sus trabajadores sin necesidad de ubicarlos a todos

en un mismo espacio, permitiéndoles avanzar a su propio ritmo y en las condiciones que cada individuo considere adecuados para facilitar su aprendizaje.

Ponce (2016) asegura que aunque el individuo sea autónomo e independiente, la Institución Educativa o Consultoría que provee los recursos y actividades no queda exenta de ofrecerle un acompañamiento para guiarlo y motivarlo en su proceso de formación, así que, aunque dicha motivación debe estar implícita en el diseño de dichos recursos y actividades, se debe propiciar la interacción con el tutor, el facilitador y el equipo de soporte del curso.

Sin embargo, si bien es cierto que la guía del facilitador o el tutor son pieza clave para el aprendizaje, existen motivos por los cuales los cursos autogestivos sin la figura de quien instruye o acompaña, son utilizados actualmente, uno de ellos son los costos.

Contratar un curso a distancia implica ciertos gastos entre los cuales se incluye la figura del tutor, para el cual se designa un porcentaje amplio debido a las actividades que debe realizar y a la cantidad de grupos a su cargo, ya que no es adecuado incluir un exceso de estudiantes en un mismo curso. Así que, si se elimina esta figura, es más costeable para las empresas contratar el servicio de capacitación.

Es posible compensar la ausencia de esta figura reforzando varios procesos, para ello es importante señalar que existen una serie de características que debe incluir el programa de capacitación para que el impacto en los trabajadores sea positivo.

A continuación se presentan algunas de acuerdo a la participación de cada ente involucrado.

a) **Diseño instruccional del curso**

- **Contenidos pertinentes y de calidad**

Es necesaria la selección de los contenidos a través de un análisis adecuado para contar con material de calidad. No se trata sólo de cubrir espacios con información, sino que es indispensable tener en cuenta aspectos como objetivos, perfiles de los estudiantes, relevancia, temporalidad, entre otros, para identificar qué tipo de contenidos son los convenientes.

- **Instrucciones y contenidos claros**

La claridad es fundamental para que el estudiante comprenda tanto las indicaciones para cada actividad, como la información contenida en el curso. Si no existe una redacción adecuada o, en caso de tratarse de videos o audios, un lenguaje apropiado, resultará complejo que los trabajadores tengan un aprendizaje; sobre todo aquellos que no tienen habilidades para la comunicación.

También se requiere mantener una secuencia lógica de los temas, subtemas y actividades, de otra forma el individuo puede perderse a lo largo del curso.

- **Diseño adecuado**

El diseño es un aspecto que debe cuidarse lo suficiente. Un ambiente limpio, de aspecto agradable, bien estructurado y de fácil acceso será una clave importante para que el trabajador identifique cada uno de los contenidos, actividades y herramientas de la forma más sencilla posible; debe ser un espacio que lo invite a permanecer ahí.

- **Interactividad**

Si se presenta material interactivo bien diseñado será un gran apoyo para el trabajador, debido a que no solo será espectador, sino que además

realizará acciones para obtener el contenido que le facilite comprender mejor la información.

- **Evaluaciones significativas**

Siempre es necesario integrar actividades que le permitan valorar lo visto durante el curso, transformando el cuestionario de respuestas intuitivas en el cuestionario que le permita analizar aún más las posibles respuestas.

Si bien es necesario incluir actividades de evaluación donde se muestren los resultados de forma inmediata por la naturaleza del curso, es posible integrar en los diferentes tópicos elementos que permitan al trabajador examinar casos prácticos.

Además, deben integrarse en el caso de este proyecto, cuestionarios que permitan valorar los niveles de estrés y estilos de enfrentamiento de los individuos. Dentro de los anexos se integran una serie de test que servirán como base para formular dichos instrumentos de evaluación.

b) Institución Educativa o Consultoría que oferta el curso

- **Soporte tecnológico**

La institución educativa que oferta el curso debe mantener abierto el canal de soporte tecnológico, para brindar a los usuarios los elementos necesarios para realizar sus actividades dentro de la plataforma en caso de presentarse fallos.

- **Soporte instruccional**

Es cierto que se propone un curso donde no exista la figura del tutor quien funciona como orientador a través del curso, sin embargo es necesaria la figura del diseñador instruccional como soporte para aquellos que requieran de apoyo cuando se presenten dudas sobre el uso de la plataforma o cualquier aspecto general del programa.

c) Empresa que contrata el curso

- **Fechas asignadas**

A pesar de que la naturaleza de un curso virtual implica que el estudiante administre sus tiempos para realizar las actividades, es necesario que se fijen fechas generales de inicio, de entrega de actividades y de finalización del curso para evitar que se atrasen, hasta llegar al punto de no concluir, aquellos que no saben autogestionar sus tiempos.

- **Crecimiento laboral**

La empresa puede ofrecer el curso a sus empleados como parte de su crecimiento, no precisamente con un aumento de salario o puesto, sino como un reto dentro de la empresa o un requisito a cumplir como parte de un sistema de capacitación.

En este caso se puede aprovechar la esencia de la empresa donde el empleado ya tiene a su cargo responsabilidades en cuanto a actividades, tiempos y estrategias de trabajo; otra de ellas puede ser el cumplimiento del curso de capacitación.

- **Motivación**

La motivación que brinda una empresa a sus empleados impacta; no se trata que el individuo dependa de ella para actuar, pero sí apoya a los trabajadores para impulsar sus acciones en beneficio de su crecimiento y además mejora el ambiente laboral.

- **Asignación de tiempo**

Si la empresa lo considera pertinente, puede abrir espacios dentro de los horarios laborales para que los trabajadores avancen en el curso; así, aquellos que no cuentan con tiempo suficiente o con el equipo necesario fuera de los espacios de la empresa, podrán llevar a cabo cada una de las actividades para culminar en su totalidad con el programa.

d) Trabajador

El trabajador debe contar con ciertas habilidades para tener éxito dentro del curso. Carmen Aguilera (2005) “separa el perfil del estudiante de ambientes mediados por tecnología en dos grupos: características de personalidad y actitudes, por un lado, y habilidades intelectuales, por el otro” (como se cita en Ponce, 2016).

Dentro del grupo “Características de la personalidad y actitudes” se encuentra la responsabilidad que debe tomar el trabajador por el aprendizaje propio, ser positivo y adquirir el compromiso de estudiar, tener la capacidad de equilibrar el estudio, el trabajo y la familia, además de una automotivación para aprender acompañada de tolerancia, respeto, paciencia, entre otras.

Sobre el grupo de las “Habilidades intelectuales” Aguilera menciona que el estudiante debe tener la habilidad para encontrar información actualizada y relevante, ser capaz de comprender la lectura y seleccionar lo más relevante a través del análisis, la criticidad, además de expresarse con claridad y coherencia de forma escrita.

Sin embargo dentro de una empresa con múltiples perfiles es posible que no todos cuenten con estas características, es por eso que se considera importante el apoyo entre pares para que todos avancen favorablemente en el curso hasta culminar con el programa.

8. Competencia general del curso

Identifica técnicas de relajación para disminuir su nivel de estrés y mejorar su bienestar laboral.

9. Diseño pedagógico y sistema e instrumentos de evaluación

CARTA DESCRIPTIVA Desarrollador de proyectos – Diseño Instruccional

| | |
|---|----------------------------|
| Nombre del curso | Manejo del estrés laboral |
| Nombre del diseñador instruccional | Rosa Sofía Lozano Zambrano |
| Modalidad del curso | Virtual - autogestivo |
| Plataforma | Moodle |

| Perfil de los participantes | |
|---|---|
| El curso está dirigido a personas interesadas en identificar técnicas de relajación para disminuir el nivel de estrés y mejorar su bienestar laboral. | |
| Perfil de ingreso del participante | <ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos: No se requieren conocimientos previos. - Habilidades: Capacidad para aprender por cuenta propia, trabajo en equipo, comunicación escrita. - Actitudes: Disponibilidad, emprendimiento. |
| Perfil de egreso del participante | <ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos: Técnicas sobre el manejo del estrés laboral. - Habilidades: Relaciones interpersonales efectivas, toma adecuada de decisiones, identificar momentos de conflicto. - Actitudes: Adaptación al cambio, autoaprendizaje. |
| Duración total | 30 horas |

| Objetivo General del Curso |
|--|
| Identificar técnicas de relajación para disminuir el nivel de estrés y mejorar el bienestar laboral. |

| Criterios de evaluación por tema | Evaluación % |
|--|---------------------|
| Consulta del material de estudio – Finalización de actividad | 70% |
| Actividades de evaluación o seguimiento | 30% |
| Total | 100 % |

| Contenido temático | |
|-----------------------------------|---|
| Tema | Subtemas |
| El estrés en la actualidad | <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué es el estrés? - ¿Por qué nos estresamos? - ¿Cómo afecta el estrés? - Bienestar laboral |
| Evaluación personal | <ul style="list-style-type: none"> - ¿Sufro de estrés laboral? - ¿Cuál es mi estilo para afrontar el estrés? - ¿Cómo interactúo con los demás? |
| Técnicas para el manejo de estrés | <ul style="list-style-type: none"> - Relajación física - Relajación mental - Organización personal - Autocontrol emocional |
| Mejorando mi bienestar | <ul style="list-style-type: none"> - La autoeficacia - El afrontamiento |

DESARROLLO DEL CURSO

| Introducción al curso | Duración | Puntuación |
|--|----------|------------|
| Presentación general del curso a través de un video. | 30 min. | N/A |

| TEMA 1: EL ESTRÉS EN LA ACTUALIDAD | | | |
|---|---|----------------|------------|
| Objetivo del tema | | | |
| Conocer qué es el estrés, cómo se genera y afecta al bienestar del individuo. | | | |
| Contenido temático | | | |
| # Lección | Proceso didáctico | Duración | Puntuación |
| 1 | ¿Qué es el estrés? ¿Por qué nos estresamos? ¿Cómo afecta el estrés? | 1 hora | 10% |
| 2 | Bienestar laboral | 30 min. | 7.5% |
| Actividad de evaluación del tema | | Duración | Puntuación |
| Cuestionario autoevaluable de opción múltiple | | 30 min. | 7.5 % |
| Total | | 2 horas | 25% |

| TEMA 2: EVALUACIÓN PERSONAL | | | | |
|--|---|---|-----------------|-------------------|
| Objetivo del tema | | | | |
| Identificar el nivel y manejo de estrés mediante cuestionarios personales. | | | | |
| Contenido temático | | | | |
| Lección | | Proceso didáctico | Duración | Puntuación |
| 1 | ¿Sufro de estrés laboral? | Identificar mediante una presentación interactiva y un cuestionario de opción múltiple si el individuo sufre de estrés laboral. | 2 horas | 9% |
| 2 | ¿Cuál es mi estilo para afrontar el estrés? | Identificar mediante una presentación interactiva y un cuestionario de opción múltiple el estilo de afrontamiento de estrés del individuo. | 2 horas | 8% |
| 3 | ¿Cómo interactúo con los demás? | Identificar mediante una presentación interactiva y un cuestionario de opción múltiple de qué forma interactúa el individuo con otras personas. | 2 horas | 8% |
| Actividad de evaluación del tema | | | Duración | Puntuación |
| Cumplimiento de los cuestionarios por lección | | | N/A | N/A |
| Total | | | 6 h 30 m | 25% |

| TEMA 3: TÉCNICAS PARA EL MANEJO DE ESTRÉS | | | | |
|---|-----------------------|---|-----------------|-------------------|
| Objetivo del tema | | | | |
| Conocer técnicas para el manejo de estrés a nivel físico y cognitivo. | | | | |
| Contenido temático | | | | |
| Lección | | Proceso didáctico | Duración | Puntuación |
| 1 | Relajación física | Conocer ejercicios de relajación física mediante videos demostrativos. | 3 horas | 5.5% |
| 2 | Relajación mental | Conocer ejercicios de relajación mental a través de videos y audios de meditación guiada. | 3 horas | 4% |
| 3 | Organización personal | Identificar estrategias de organización personal a través de infografías y | 3 horas | 4% |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|------------------|-------------------|
| | | esquemas para la administración de actividades y el tiempo. | | |
| 4 | Autocontrol emocional | Identificar técnicas para el autocontrol mediante videos demostrativos y audios de meditación guiada. | 3 horas | 4% |
| Actividad de evaluación del tema | | | Duración | Puntuación |
| Cuestionario autoevaluable de opción múltiple | | | 30 min. | 7.5% |
| Total | | | 12 h 30 m | 25% |

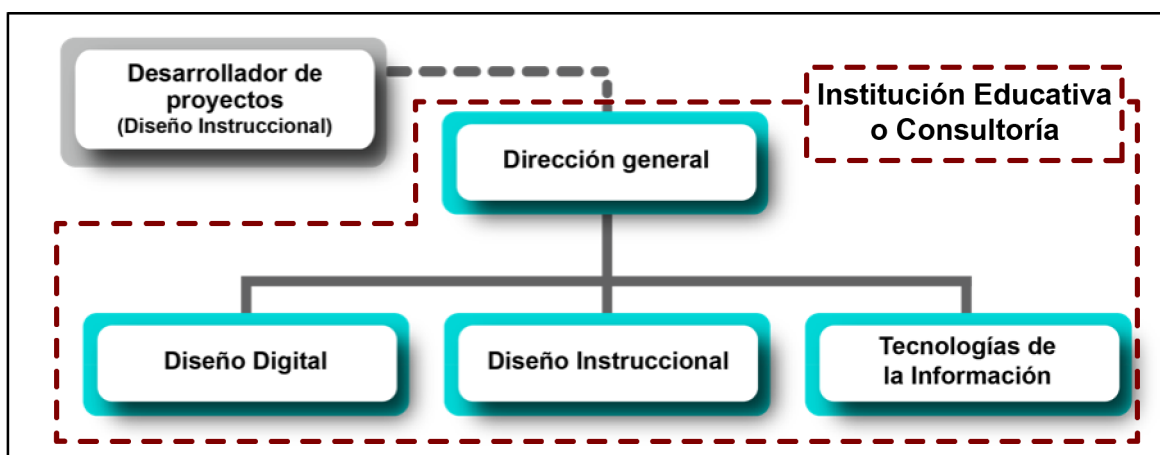
| TEMA 4: MEJORANDO MI BIENESTAR | | | | |
|---|------------------|---|-----------------|-------------------|
| Objetivo del tema | | | | |
| Identifica actitudes positivas para mejorar el bienestar del individuo. | | | | |
| Contenido temático | | | | |
| | Lección | Proceso didáctico | Duración | Puntuación |
| 1 | La autoeficacia | Conocer qué es la autoeficacia y algunas estrategias a través de una lección interactiva que incluya animaciones, ejercicios cortos de reforzamiento y audios. | 4 horas | 9% |
| 2 | El afrontamiento | Conocer qué es el afrontamiento y algunas estrategias a través de una lección interactiva que incluya animaciones, ejercicios cortos de reforzamiento y audios. | 3 h 30 m | 8.5% |
| Actividad de evaluación del tema | | | Duración | Puntuación |
| Evaluación de casos prácticos de opción múltiple y F o V | | | 30 min. | 7.5% |
| Total | | | 8 horas | 25% |

| Cierre del curso | | Duración | Puntuación |
|--------------------------|--|-----------------|-------------------|
| Video de cierre al curso | | 30 min. | N/A |

III ELEMENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

10. Organigrama para la implementación de la propuesta

Debido a que la finalidad del proyecto es la venta del Diseño Instruccional a una Institución Educativa o Consultoría que realice el proceso de elaboración de los materiales y la venta directa, implementación y supervisión del curso a las empresas que lo soliciten, se propone que dicha Institución Educativa o Consultoría cuente con la siguiente estructura funcional ya que cada integrante realiza objetivos y actividades específicas en cada una de sus áreas.



11. Condiciones político-normativas

No existen elementos normativos estipulados debido a que el proyecto va dirigido a empresas de diversos sectores que funcionan de forma distinta entre sí. En este sentido la empresa que contrate es quien decide si el esquema y los contenidos del curso se adaptan a su normativa.

12. Recursos humanos

Los perfiles necesarios para llevar a cabo el proyecto son los siguientes:

- **Desarrollador de proyectos (Diseño Instruccional)**
 - Elabora y estructura los contenidos y actividades del curso educativo.
 - Evalúa la pertinencia de las actividades y contenidos.

- Realiza la venta del curso autogestivo a una Institución Educativa para su producción otorgándole todos los derechos de uso y modificación del contenido.

- **Dirección general**

Esta dirección se ubica dentro de la Institución Educativa o Consultoría que adquiere el diseño instruccional del curso al Desarrollador de proyectos. Sus actividades son:

- Representa a la Institución Educativa o Consultoría y coordina a todo el equipo de trabajo.
- Planifica las actividades generales.
- Se encarga de la gestión comercial con las empresas que solicitan el curso.

- **Diseño Instruccional**

Debe existir un Diseñador Instruccional dentro de la Institución Educativa o Consultoría que adquiere los contenidos del curso y debido a que él recibirá el diseño instruccional en su totalidad su labor será:

- Monitorea la adecuada implementación del curso.
- Evalúa los resultados para identificar puntos de mejora.
- Brinda soporte educativo sobre el curso autogestivo en caso de requerirse.

- **Tecnologías de la Información**

- Implementa y administra la plataforma Moodle.
- Matricula alumnos y genera grupos.
- Brinda soporte técnico dentro de la plataforma Moodle.

- **Diseño Digital**

- Genera el material gráfico del entorno de la plataforma virtual Moodle.

- Genera el material gráfico para el curso a distancia de acuerdo a las necesidades propuestas por el diseñador instruccional.
- Genera contenidos audiovisuales para el curso de acuerdo a las necesidades propuestas por el diseñador instruccional.

13.Requerimientos de infraestructura tecnológica

La Institución Educativa que adquiera el curso para su producción debe contar con la siguiente infraestructura tecnológica como mínimo, al igual que la empresa que contrate la impartición del curso para sus empleados:

13.1 Plataformas virtuales de aprendizaje

a) Institución educativa o Consultoría que oferta

Plataforma Moodle versión 3.17.2

b) Empresa que contrata el curso

La plataforma es proporcionada por la Institución educativa que oferta el curso.

13.2 Equipos y software

a) Institución educativa o Consultoría que oferta

1 Servidor LAMP (Linux Apache MySQL PHP) Procesador Intel Xenon, 32 GB RAM / 5 TB Disco Duro).

b) Empresa que contrata el curso

Computadora con procesador Intel Core i3 con 4 GB de RAM que incluya un navegador de Internet como Explorer, Mozilla Firefox o Google Chrome.

13.3 Redes y seguridad

a) Institución educativa o Consultoría que oferta

- Seguridad – Firewall
- Redes – Switch para servidor
- Conectividad – Servicio de internet simétrico 100 / 100, con IP Publica fija.

b) Empresa que contrata el curso

Conexión a internet.

14. Propuesta económica

La propuesta económica se ajusta a la elaboración del diseño instruccional realizado por una persona, ya que se pretende la venta del contenido del curso a una Institución Educativa para su total producción.

De acuerdo a esto se establecen los siguientes costos en pesos mexicanos:

| Costos | Monto \$ | Observaciones |
|----------------------|-------------------|----------------------------|
| Equipo de cómputo | 0.00 | Ya se cuenta con el equipo |
| Registro contable | 1,000.00 | Para poder generar factura |
| Papelería | 100.00 | ----- |
| Diseño Instruccional | 8,000.00 | ----- |
| Gastos Varios | 500.00 | ----- |
| TOTAL | \$9,600.00 | |

Se determina entonces que la inversión inicial es de \$9,600.00 designando un pago de \$8,000.00 al diseño instruccional.

15. Análisis de viabilidad y factibilidad

De acuerdo a los costos descritos con anterioridad se estableció como costo total del curso la cantidad de \$20,000.00, dejando un margen de ganancia del 108.33% que permitirá realizar ajustes de acuerdo a las negociaciones realizadas con la Institución Educativa.

| | |
|-------------------------|-------------|
| Precio del curso | 20,000.00 |
| Costos | 9,600.00 |
| UTILIDAD | \$10,400.00 |

Una de las ventajas de este proyecto es que se puede realizar la venta antes de elaborar los contenidos únicamente presentando la propuesta, el concepto integral y una fecha compromiso de entrega.

Entonces se puede determinar que, conforme a los análisis realizados, el proyecto tiene una adecuada factibilidad financiera.

IV CONCLUSIONES

Elaborar el diseño instruccional de un programa de capacitación empresarial resulta un reto debido a que las características de los trabajadores difieren de acuerdo a la naturaleza de la empresa.

Para ello se identificaron herramientas que pueden resultar prácticas y poco complejas para su uso, como test, videos o microlecciones, que son presentaciones interactivas que incluyen animación, texto, audio y donde el individuo realiza acciones para avanzar dentro de la lección.

Se comprobó además que los costos referentes al diseño instruccional (Desarrollador de proyectos) son factibles con la posibilidad de vender el proyecto antes de realizar el desarrollo de los contenidos.

Sin embargo, es indispensable que la Institución Educativa que ofertará el curso, realice la producción del material de forma adecuada para que los objetivos propuestos se cumplan, de lo contrario, la baja calidad del producto puede mermar los esfuerzos al implementar o dar seguimiento al programa de capacitación.

En necesario además, que la empresa que contrata el programa sea consiente que, de no crear los espacios y brindar el equipo necesario para la aplicación del curso, se dificultará el desarrollo de la competencia propuesta.

Finalmente, se requiere el compromiso por parte del trabajador para realizar de forma adecuada el estudio del material y cumplir con todas las actividades propuestas, pero sobre todo, es necesaria la aceptación del individuo si identifica a través del curso que no realiza un adecuado manejo del estrés.

De esta forma, si todos los elementos propuestos se alinean, será más sencillo que los trabajadores obtengan y apliquen las herramientas necesarias para mejorar su calidad de vida.

V REFERENCIAS

Aguilar, O., Posada, R., Peña, N. (2016). *El estrés y su impacto en la productividad. Estudio en los directivos de las micro y pequeñas empresas en México.*

Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/...El_estres_y_su_impacto...en_Mexico

Aguilar, S., Serrano, M., & Moreno, M. (2007). *Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos.* RESPYN Revista De Salud Pública Y Nutrición. Recuperado de:

<http://respyn.uanl.mx/index.php/respyn/article/view/197>

Amodeo Escribano, S. (2009). *Estrés laboral: técnicas de intervención sobre el individuo.* Gestión práctica de riesgos laborales.

Anadón Revuelta, Ó. (2005). *La formación en estrés para la prevención del síndrome de "Burnout" en el currículo de formación inicial de los maestros.* Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1343202>

Arocena, F., Ceballos, J., y Rezola, J. (2014). *Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental.* Psicología Y Salud.

Recuperado de: <http://revistas.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/796>

Calderón J., Laca, F. y Pando, M. (2017). La autoeficacia como mediador entre el estrés laboral y el bienestar Self-efficacy as mediator between work stress and well-being. 27. 71-78.

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2012). *Ley federal del trabajo.*

Recuperado de: <https://www.uv.mx/uge/files/2014/05/Ley-Federal-del-Trabajo.pdf>

- Campos Durán, M. (2006). *Causas y efectos del estrés laboral*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml>
- Collado, E. (2009). *Pautas para detectar el estrés laboral*. (Spanish). Gestión Práctica De Riesgos Laborales.
- Congreso de los Estados Unidos Mexicanos (2018). Ley General de Educación. Recuperado de: https://www.sep.gob.mx/.../ley_general_educacion.pdf
- Estrés Laboral . (2018). *Estrés laboral*. IMSS. Recuperado de: <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>
- Europea, C. (1999). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo*. Dirección General de Empleo y Asuntos Sociales.
- Junta de Castilla y León (2008). *Guía del estrés laboral “Conócelo y aprende a hacerle frente”*. Valladolid: Consejería de Administración Autonómica. Recuperado de: <http://bibliotecadigital.jcyl.es/i18n/consulta/registro.cmd?id=24109>.
- García, E. (1995). *Estrés*. En E. García (Coord.). Manual de Motivación y Emoción. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- Guardado Lopez, S. (2017). *Burnout: La enfermedad silenciosa de la organización*. *Iberoamerican Business Journal*. Recuperado de: <http://dx.doi.org/...11004>
- Guarneros-Reyes, E., Espinoza-Zepeda, A., Silva Rodríguez, A., & Sánchez-Sordo, J. (2017). *Diseño de un curso autogestivo modular en línea de metodología de la investigación para universitarios - Design of a modular self-managed online course research methodology for university students*. HAMUT'AY. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.21503/hamu.v3i2.1305>

Gutiérrez, R. y Ostermann, R. (1994). *The SWS-Survey of Stress, Work and Mental Health*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

IMSS (2018). *Test de estrés laboral*. Recuperado de:
<http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/Test-Estres-Laboral.pdf>

José Vicente Losada, S. S. (2011). *El estrés en la vida y en el trabajo*. Debates IESA.

Larsen, R. Y Buss, D. (2005). *Psicología de la Personalidad*. New York: McGraw-Hill, (2a ed.) 566-601.

Lazarus, R., y Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.

Lazarus, R., y Folkman, S. (1986). *Estres y procesos cognitivos*. Barcelona: Martinez Roca.

Lazarus., R. y Folkman, S. (1988). *Manual for the Ways of Coping Questionnaire, Consulting Psychologist Press*. Palo Alto, Estados Unidos.

Lazarus, R. (1991). *Emotion and adaptation*. Nueva York: Oxford University Press.

Lazarus, R. y Folkman, S. (1993). *Coping Theory and Research: Past, Present and Future*. Psychosomatic Medicine.

Lazarus, R. y Lazarus, B. (2000). *Pasión y Razón. La comprensión de nuestras emociones*. España: Paidós.

Mansilla Izquierdo, F. (2009). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. Recuperado de Psicología Online:
<http://www.psicologia...introduccion.shtml>

- Martínez González, J., García Valerio, A., y Martínez García, V. (2017). *Estrategias para el control del estrés empresarial. Un estudio longitudinal en una empresa mediana*. Horizonte Sanitario, 16(1), 38. doi:10.19136/hs.v16i1.1388
- Méndez Venegas, J. (2017). *Estrés laboral o síndrome de 'burnout'*. Instituto Nacional De Pediatría. Recuperado de:
<http://187.188.68.228:8180/handle/20.500.12103/1814>
- OECD (2018). *Average annual hours actually worked per worker*. Recuperado de:
<https://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=ANHRS>
- Organización Internacional del trabajo (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Día mundial de la seguridad y la salud en el trabajo. Turín, Italia: SafeDay. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/..._466549.pdf
- Paris, L. (2016). *Estrategias de afrontamiento del estrés asistencial y satisfacción laboral-personal en médicos y enfermeros*. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional. Recuperado de:
<http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/78>
- Plaza, C. (2009). *Estrés laboral y trastornos musculoesqueléticos*. Gestión Práctica De Riesgos Laborales: Integración Y Desarrollo De La Gestión De La Prevención. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/...2998787>
- Prieto T., Teresita, Trucco B., Marcelo (1995). *Construcción de un instrumento global para medir estrés laboral*. Universidad Diego Portales. Escuela de Psicología.
- Ponce, M. (2016). *La autogestión para el aprendizaje en estudiantes de ambientes mediados por tecnología / Self-managed learning in students within technology-*

mediated environments. Diálogos Sobre Educación. Recuperado de:
<http://dialogossobreeduacion.cucsh.udg.mx/index.php/DSE/article/view/258>

Quintana, J., Cota, M., y Castro, B. (2017). *Validación de cuestionario para medir estrés laboral, recursos de soporte y demandas del ambiente laboral*. Red Internacional de Investigadores en competitividad. Recuperado de:
<https://riico.net/index.php/riico/article/view/742/669>

Real Academia Española (2018). *Estrés*. Dle.rae.es. Recuperado de:
<http://dle.rae.es/?id=GzAga0a>

Rojas de Escalona, B. (2007). *La creatividad e innovación en las Organizaciones*. Sapiens. Revista Universitaria de Investigación.

Suatunce Lema, S. (2017). *Elaboración de un plan de capacitaciones sobre el estrés laboral y sus consecuencias dirigido a los colaboradores de la empresa Recapt con el fin de prevenir enfermedades laborales*. Distrito Metropolitano de Quito 2017. Dspace.cordillera.edu.ec. Recuperado de:
<http://www.dspace.cordillera.edu.ec/handle/123456789/3326>

Wolters, K. (2012). *Ocho consejos para poder relajarse en medio de la tensión diaria*. Especial directivos.

Zavala Yoe, Larizza y Alberto Rivas Lira, Raúl y Palos, Patricia y Martínez, Lucy. (2008). *Validación del instrumento de estilos de enfrentamiento de Lazarus y Folkman en adultos de la Ciudad de México*. Revista Intercontinental de Psicología y Educación. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/...CoverPdf>

ANEXO 1

Zavala Yoe, Larizza & Alberto Rivas Lira, Raúl & Palos, Patricia & Martínez, Lucy. (2008)

Instrumento de estilos de enfrentamiento de Lazarus y Folkman modificado por Zavala, Rivas, Andrade y Reidl de acuerdo a la investigación realizada sobre la cultura del trabajador mexicano al momento de enfrentar una situación de estrés.

Métrica

- 0- No, de ninguna manera
- 1- En alguna medida
- 2- Generalmente, usualmente
- 3- Siempre, en gran medida

| Reactivos | 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|---|
| Intenté sentirme mejor comiendo, bebiendo, fumando, tomando drogas o medicamentos más de lo acostumbrado. | | | | |
| Soñé o imaginé que las cosas eran mejores. | | | | |
| Tuve el deseo de que el problema se acabara o terminara. | | | | |
| Tuve fantasías o imaginé el modo en que podían cambiar las cosas. | | | | |
| Busqué un poco de esperanza, intenté mirar las cosas por su lado bueno | | | | |
| Me dije cosas que me ayudaron a sentirme mejor. | | | | |
| Me inspiré a hacer algo creativo. | | | | |
| Cambié y maduré como persona. | | | | |
| Tuve fe en algo nuevo. | | | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| Seguí adelante con mi destino (simplemente algunas veces tengo mala suerte). | | | | |
| Seguí adelante como si no hubiera pasado nada. | | | | |
| Me consolé pensando que las cosas podían ser peores. | | | | |
| Esperé a que ocurriera un milagro. | | | | |
| Traté de olvidarme por completo del problema. | | | | |
| Esperé a ver qué pasaba antes de hacer algo. | | | | |
| Evité que los demás se enteraran de lo mal que estaban las cosas. | | | | |
| Me negué a creer lo que estaba pasando. | | | | |
| Me critiqué o cuestioné a mí mismo. | | | | |
| Me disculpé o hice algo para compensar el problema. | | | | |
| Me di cuenta que yo mismo(a) causé el problema. | | | | |

ANEXO 2

IMSS (2018)

Permite conocer en qué grado el trabajador padece los síntomas asociados al estrés.

De los siguientes síntomas, selecciona el grado experimentado durante los últimos 3 meses de acuerdo al semáforo presentado.

Métrica

- | | |
|----------------|----------------------------|
| 1- Nunca | 4- Algunas veces |
| 2- Casi nunca | 5- Relativamente frecuente |
| 3- Pocas veces | 6- Muy frecuente |

| Reactivos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|--|---|---|---|---|---|---|
| Imposibilidad de conciliar el sueño | | | | | | |
| Jaquecas y dolores de cabeza | | | | | | |
| Indigestiones o molestias gastrointestinales | | | | | | |
| Sensación de cansancio extremo o agotamiento | | | | | | |
| Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual | | | | | | |
| Disminución del interés sexual | | | | | | |
| Respiración entrecortada o sensación de ahogo | | | | | | |
| Disminución del apetito | | | | | | |
| Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos) | | | | | | |
| Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo | | | | | | |
| Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana | | | | | | |
| Tendencias a sudar o palpitaciones | | | | | | |

ANEXO 3

Prieto T., Teresita, Trucco B., Marcelo (1995)

Instrumento de diagnóstico – Cuestionario estrés laboral

Estrés psicológico

Las siguientes preguntas están dirigidas a conocer como se ha sentido usted durante el último mes en el trabajo. Haga el favor de responder todas las preguntas marcando la respuesta que mejor corresponde a su estado actual de trabajo.

Métrica

- 1- No, en Absoluto
- 2- Un poco más
- 3- No más que lo habitual
- 4- Mucho más que lo habitual

| Reactivos | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|---|
| ¿Ha dejado de dormir por preocupaciones? | | | | |
| ¿Se ha sentido constantemente tenso? | | | | |
| ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace? | | | | |
| ¿Ha sentido que usted es útil en los asuntos de la vida diaria? | | | | |
| ¿Ha sido capaz de enfrentar sus problemas? | | | | |
| ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones? | | | | |
| ¿Ha sentido que no logra resolver sus dificultades? | | | | |
| ¿Se ha sentido razonablemente feliz, considerando todas las circunstancias? | | | | |
| ¿Ha podido disfrutar las actividades de su vida diaria? | | | | |
| ¿Se ha sentido triste y deprimido? | | | | |
| ¿Ha perdido confianza en si mismo? | | | | |
| ¿Ha sentido que usted no vale nada? | | | | |

Estrés fisiológico

A continuación se le pide que señale con qué frecuencia ha sentido en el último mes los síntomas o molestias que se presentan a continuación. Marque la columna que mejor indique como se ha sentido.

Métrica

- 1- Nunca
- 2- A veces
- 3- A menudo
- 4- Siempre

| Reactivos | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|---|---|---|---|
| Dificultad para conciliar el sueño. | | | | |
| Dificultades para permanecer dormido. | | | | |
| Dolores de cabeza. | | | | |
| Pérdida del apetito. | | | | |
| Aumento del apetito | | | | |
| Se cansa fácilmente. | | | | |
| Molestias estomacales o digestivas. | | | | |
| Le cuesta levantarse en la mañana. | | | | |
| Menor capacidad de trabajo. | | | | |
| Siente que se ahoga o le falta el aire. | | | | |
| Dolor en la región del cuello, hombros o brazos. | | | | |
| Dolor de espalda o cintura. | | | | |
| Muy sensible o con deseos de llorar. | | | | |
| Palpitaciones o que el corazón late más rápido | | | | |
| Mareos o sensación de fatiga. | | | | |
| Sufre pesadillas. | | | | |
| Siente que tiembla (las manos o los párpados). | | | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| Mentalmente agotado o no puede concentrarse o pensar claramente. | | | | |
| Dolor u opresión en el pecho. | | | | |
| Impaciente e irritable. | | | | |
| Desea que se le deje solo, tranquilo. | | | | |

Estresores

Indique con qué frecuencia le significan molestia o tensión los siguientes aspectos de su trabajo. Marque la columna que mejor defina su situación.

Métrica

- 1- Nunca
- 2- A veces
- 3- A menudo
- 4- Siempre

| Reactivos | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|---|---|---|---|
| Tener que trabajar con materiales. | | | | |
| Tener que hacer cosas que son contrarias a mi criterio. | | | | |
| No tener información suficiente. | | | | |
| Tener demasiado trabajo tanto que falta tiempo para completarlo. | | | | |
| Tener que satisfacer o responder a muchas personas. | | | | |
| No saber qué opinan y como evalúan mi desempeño mis superiores. | | | | |
| No tener autoridad suficiente para hacer lo que se espera de mí. | | | | |
| Tener demasiad responsabilidad por el trabajo de otros. | | | | |
| Tener que hacer o decidir cosas en que un error sería grave o costoso. | | | | |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| No estar suficientemente capacitado para este trabajo. | | | | |
| Condiciones físicas de trabajo inadecuadas: ruido, iluminación, temperatura, o ventilación entre otras. | | | | |
| Trabajo apremiado por el tiempo y los plazos. | | | | |
| Mi trabajo perturba mi vida familiar. | | | | |
| Mi trabajo me impide desarrollar actividades recreativas o sociales que me agraden. | | | | |
| Conflictos con compañeros de trabajo. | | | | |
| Conflictos con jefes directos o superiores. | | | | |

ANEXO 4

Aguilar, S., Serrano, M., & Moreno, M. (2007)

Escala de estrés organizacional

Para cada reactivo de la encuesta, indique con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés.

Métrica

- 0- Nunca
- 1- Raras veces
- 2- Ocasionalmente
- 3- Algunas veces
- 4- Frecuentemente
- 5- Generalmente
- 6- Siempre

| Reactivos | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| ¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés? | | | | | | | |
| ¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa? | | | | | | | |
| ¿El que no este en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés? | | | | | | | |
| ¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa? | | | | | | | |
| ¿El que mi supervisor no de la cara por mi ante los jefes me estresa? | | | | | | | |
| ¿El que mi supervisor no me respete me estresa? | | | | | | | |
| ¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés? | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| ¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés? | | | | | | | |
| ¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés? | | | | | | | |
| ¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa? | | | | | | | |
| ¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa? | | | | | | | |
| ¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés? | | | | | | | |
| ¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa? | | | | | | | |
| ¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa? | | | | | | | |
| ¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa? | | | | | | | |
| ¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés? | | | | | | | |
| ¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés? | | | | | | | |
| ¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa? | | | | | | | |
| ¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés? | | | | | | | |
| ¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés? | | | | | | | |
| ¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés? | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| ¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa? | | | | | | | |
| ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés? | | | | | | | |
| ¿El que no respeten a mis superiores, a mi y a los que están debajo de mí, me causa estrés? | | | | | | | |
| ¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés? | | | | | | | |

ANEXO 5

Paris, L. (2016).

Escala de estresores asistenciales

A continuación hay una serie de enunciados sobre situaciones que pueden resultarle estresantes en su trabajo. Por favor, luego de leer cada oración, rodee con un círculo la opción que mejor representa sus sentimientos y experiencias.

Métrica

- 0- Nada
- 1- Un poco
- 2- Bastante
- 3- Mucho

| Reactivos | 0 | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|---|
| Conflictos interpersonales con sus superiores (jefes, supervisores y similares) | | | | |
| Conflictos interpersonales con sus colegas | | | | |
| Sobrecarga de tareas | | | | |
| Falta de medios y recursos en la empresa | | | | |
| Apoyo ineficaz de los superiores y/o de la empresa | | | | |
| Inestabilidad laboral | | | | |
| Bajos sueldos | | | | |
| Deficiencias laborales (Espacio de trabajo) | | | | |
| Dificultad para conocer las responsabilidades reales de cada uno | | | | |
| Excesivo número de empleados a cargo | | | | |
| Quejas de los supervisores | | | | |
| Demandas de la empresa que no se pueden atender | | | | |
| Relaciones problemáticas con los compañeros de trabajo | | | | |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| Escasa autoridad para tomar decisiones | | | | |
| Incompatibilidad de tareas | | | | |
| Sentir que nadie se compromete con su trabajo | | | | |
| Demandas del jefe que no se pueden atender | | | | |
| Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado | | | | |
| Escasa disposición de los pares y superiores para integrar equipos de trabajo | | | | |
| Sentir que se desperdician su capacitación y sus habilidades | | | | |
| Falta de tiempo libre porque el trabajo demanda demasiado | | | | |
| Imposibilidad de contar con sus pares cuando hay dificultades o sobrecarga | | | | |
| Demasiada competitividad | | | | |
| Multiempleo | | | | |
| Escaso confort físico en el lugar de trabajo | | | | |
| Pobre devolución sobre su desempeño por parte de sus superiores | | | | |
| Escasas posibilidades de ascenso en su trabajo | | | | |
| Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector | | | | |
| No saber que situaciones deberá enfrentar cada día | | | | |
| Asignación de tareas que no corresponden | | | | |
| No estar involucrado con los objetivos y las metas de la organización | | | | |
| Ocultar o falsear las propias emociones y sentimientos | | | | |

ANEXO 6

Paris, L. (2016).

Escala de estrategias de afrontamiento del estrés asistencial

Por favor, indique con qué frecuencia recurre a algunas de las alternativas ofrecidas abajo, cuando tiene problemas en su trabajo.

Métrica

- 1- Siempre
- 2- A veces
- 3- Nunca

| Reactivos | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|
| Hablo con mis colegas acerca de lo que siento | | | |
| Evito pensar en el problema | | | |
| Pienso en lo que haré en mi tiempo libre | | | |
| Actúo como si nada pasara | | | |
| Trato de llegar a acuerdos | | | |
| Planifico como resolver el problema | | | |
| Acepto el problema, porque pienso que no puedo hacer nada | | | |
| Fumo en exceso | | | |
| Tomo el problema como un desafío | | | |
| Empiezo a tener manifestaciones psicósomáticas | | | |
| Pido traslado | | | |
| Respondo con cinismo | | | |
| Me automedico | | | |
| Intento tomar distancia emocional del trabajo | | | |
| Siento que el problema me desborda y que no puedo controlarlo | | | |
| Me evado del problema comiendo, fumando o bebiendo. | | | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| Espero que las cosas cambien en algún momento | | | |
| Trato de ser paciente | | | |
| Descargo la tensión en otras personas | | | |
| Lo dejo en manos de Dios | | | |
| Decido trabajar en forma mecánica, sin involucrarme demasiado | | | |
| Hago gimnasia o actividades placenteras fuera del trabajo | | | |
| Mantengo una clara división entre el trabajo y mi vida personal | | | |
| Busco trabajar en equipo | | | |