



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

PROGRAMA DE SALUD EMOCIONAL A FIN DE PREVENIR EL  
ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA  
TECNOMINA, LIMA 2022

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN PSICOLOGIA

**AUTOR**

**Bachiller:** Lozada Mendiola, Sandra Teresa

**ASESOR:**

Dra. Delgado Castillo, Gisella Yanire

**Lima, 30 junio 2023**

# PROGRAMA DE SALUD EMOCIONAL A FIN DE PREVENIR EL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TECNOMINA, LIMA 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega	2%
	Trabajo del estudiante	
2	d2oilkmr0fadqd.cloudfront.net	1%
	Fuente de Internet	
3	www.coursehero.com	1%
	Fuente de Internet	
4	www.slideshare.net	1%
	Fuente de Internet	
5	postgrado.ucsp.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	ri.ues.edu.sv	1%
	Fuente de Internet	
7	dspace.cordillera.edu.ec	1%
	Fuente de Internet	
8	idoc.pub	1%
	Fuente de Internet	

## DEDICATORIA

A mi abuelita, que ahora me acompaña a cumplir todas mis metas, desde el cielo.



## AGRADECIMIENTOS

Agradezco primero a Dios, porque sin él, nada es posible.

Agradezco a mi hija y a mi esposo, quienes me apoyaron y me dieron su tiempo.

A mi mamá, por enseñarme a persistir para conseguir lo que quiero en la vida.



## RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

El presente trabajo se refiere sobre como se desarrolla la experiencia profesional en psicología organizacional en la empresa Tecnomina, que da servicios a la gran minería, dando mantenimiento a las fajas transportadoras de mineral.

La experiencia llevada a cabo desde el departamento de Gestión del Talento Humano, trae consigo la implementación y mejora de los procesos propios de psicología organizacional en la empresa.

Siguiendo los lineamientos del gobierno debido a la pandemia del covid-19 y las recomendaciones de la encuesta de Clima Laboral 2021 en la empresa, se decidió realizar acciones que faciliten el trabajo en la empresa, como también el elaborar y gestionar el Programa de Salud Emocional Tecnomina 2022, el cual tuvo como objetivo; el promover las condiciones adecuadas para que los colaboradores mantengan una salud emocional favorable, tanto en los colaboradores de trabajo remoto como en los colaboradores operativos, con la finalidad de fortalecer la capacidad de regular las emociones, como también la capacidad para adaptarse a nuevas situaciones, a fin de prevenir el estrés laboral en los colaboradores de la empresa, logrando así, mantener una salud emocional favorable tanto en los colaboradores.

Palabras Claves: Gestión del Talento Humano, Salud Emocional, Estrés Laboral.

EMOTIONAL HEALTH PROGRAM IN ORDER TO PREVENT WORK-  
RELATED STRESS IN EMPLOYEES OF THE COMPANY  
TECNOMINA, LIMA 2022

ABSTRACT AND KEYWORDS

The present work refers to how the professional experience in organizational psychology is developed in the company Tecnomina, which provides services to the large mining industry, maintaining the mineral conveyor belts.

The experience carried out from the Human Talent Management department brings with it the implementation and improvement of the processes of organizational psychology in the company.

Following the government guidelines due to the covid-19 pandemic and the recommendations of the 2021 Labor Climate survey in the company, it was decided to carry out actions that facilitate work in the company, as well as to prepare and manage the Emotional Health Program Tecnomina 2022, which had as objective; promoting adequate conditions for collaborators to maintain favorable emotional health, both in remote work collaborators and in operational collaborators, in order to strengthen the ability to regulate emotions, as well as the ability to adapt to new situations, in order to prevent work stress in the company's collaborators, thus achieving favorable emotional health in both collaborators.

Keywords: Human Talent Management, Emotional Health, Work Stress.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTOS.....	3
RESUMEN Y PALABRAS CLAVE.....	4
ÍNDICE .....	6
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	8
INTRODUCCIÓN .....	9
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES .....	10
1.1 Descripción general de la empresa tecnomina .....	10
1.1.1 Historia .....	11
1.1.2 Ubicación geográfica y contexto general.....	11
1.1.3 Actividad general.....	14
1.1.4 Misión y visión .....	14
1.1.5 Valores.....	15
1.1.7. Organigrama general y organigrama ubicación del psicologo.....	15
CAPITULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA.....	17
2.1. Marco Teórico de psicología .....	17
2.1.1. Teorías y Escuelas .....	20
2.1.2. Áreas de intervención en general .....	22
2.1.3. Área de intervención del ejercicio profesional.....	24
2.1.4. Función General .....	25
2.1.5. Funciones Específicas.....	26
2.2. Marco teórico de variables.....	27
2.2.1. variable 1: Salud Emocional .....	27
2.2.2. Variable 2: Estrés Laboral .....	29
CAPITULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO.....	31

3.1.1 TEORIA Y LA PRACTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL.....	31
3.1.2. Antecedentes Internacionales .....	31
3.1.3. Antecedentes Nacionales .....	32
3.1.4 Acciones, Metodologías y Procedimientos .....	34
3.1.5. Programas y/o planes desarrollados en el ejercicio profesional.....	39
CAPITULO IV .....	46
4.1. Logros obtenidos .....	46
4.2. Conclusiones .....	47
4.3. Recomendaciones .....	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	49





## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1: Headcount Tecnomina .....	12
Tabla 2: Reporte de trabajadores por género en la empresa Tecnomina.....	13
Tabla 3: Reporte de trabajadores por localidad de empresa Tecnomina.....	13
Tabla 4 Planificación de actividades.....	37
Tabla 7 Actividades del programa de salud emocional de la empresa Tecnomina S.A..	44
Tabla 8 Diagrama de Gantt de actividades .....	45
Figura 1 Ubicación geográfica de la planta Tecnomina .....	12
Figuras 2 Planta de procesos en Lurín.....	13
Figura 3 organigrama general .....	15
Figura 4 Gerencia de gestión del talento humano.....	15



## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de suficiencia profesional titulado, “Programa de Salud Emocional a fin de prevenir el Estrés laboral en los colaboradores de la empresa Tecnomina, Lima 2022” se da con el objetivo de: Promover las condiciones adecuadas para que nuestros colaboradores mantengan una salud emocional favorable con la finalidad de sentirnos mejor y más unidos a nuestra verdadera naturaleza, logrando así una vida sana, feliz y plena. En el desarrollo profesional se ha podido apreciar que el desempeño del colaborador con relación al estrés laboral, con relación a ello se ha estructurado desde la perspectiva profesional el siguiente trabajo de suficiencia profesional desarrollada en la empresa Tecnomina. De esta manera el presente consta de una estructura, dividida en cuatro capítulos. En el primer capítulo podemos percibir los inicios de la empresa y su descripción comercial y organización administrativa. En el segundo capítulo, veremos reflejado la descripción de la experiencia como psicóloga organizacional y la manera en la que se ha intervenido para poder llegar al colaborador, asimismo se menciona las funciones y actividades desarrolladas desde la gestión del talento humano. En el tercer capítulo se describen los enfoques teóricos que servirán de apoyo para poder reforzar este trabajo, En el cuarto capítulo se detallan las conclusiones a las que se llegó en este trabajo, así como también las recomendaciones para la mejora constante del colaborador en función a la tarea del gestor del talento humano

## CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

### 1.1 Descripción general de la empresa Tecnomina

Actualmente, nuestro país se encuentra en un escenario de auge económico, por otro lado, la mayoría de las personas que dirigen los recursos personales de las organizaciones no tienen un conocimiento previo de lo que significa administrar capital humano, en este contexto, las empresas se han convertido en un sostén económico para muchas familias peruanas, obteniendo calidad de vida, sin embargo, existen aspectos que se deben mejorar (Ministerio de Trabajo, 2018).

En ese sentido la empresa Tecnomina es una organización de índole privado que respeta los mecanismos legales vigentes propuestos, en tal sentido según el diario el Peruano (2019), principalmente el reglamento de la ley N° 29873, donde trata la ley de seguridad y salud en el trabajo, la cual en su artículo 1, indica que apunta como meta intensificar la prevención de riesgos laborales mediante la fiscalización del estado en concordancia laboral con la empresa y colaboradores.

La empresa Tecnomina, brinda contratos por tiempo determinado, para monitorear y mantener los equipos y componentes de las fajas transportadoras de minerales y agregados, a nivel industrial, en ese sentido, el servicio implica también, el disponer inmediatamente de los equipos y del personal que se necesita para los trabajos y/o emergencias. En vista de ello, Tecnomina actualmente cuenta con las siguientes operaciones en las mineras, tales como: Compañía Minera Miskimayo: Donde se trabaja la inspección empalme mantenimiento de las fajas transportadoras como también revestimientos de las poleas y los chutes, asimismo como la inspección de fajas transportadoras, empalme y el mantenimiento. Del mismo modo, se encarga también de cambio de polines y raspadores de Faja y realizar el diagnóstico dinámico de fajas. La empresa Southern Copper, ubicada en Cuajone: se realiza mantenimiento y limpieza de equipos en el área de mejora tecnológica. Del mismo modo en la empresa Anglomeración Quellaveco se realiza inspección de fajas y medición de espesores por ultrasonido.

### 1.1.1 Historia

La empresa Tecnomina lleva más de 50 años atendiendo al mercado industrial, se dedica a comercializar bienes y servicios relacionados con el mantenimiento de sistemas transportadores y revestimientos de sus estructuras. Esta compañía brinda soluciones integrales con un nivel de calidad bastante alto ya que en el sector donde realiza sus operaciones es fundamental brindar un servicio diferenciado y eficiente en la gestión a todo nivel. La empresa se creó el 21 de octubre de 1970 y se registró como una sociedad anónima cerrada el 27 enero de 1993. El ingeniero mecánico Luis Barrios Samanez dirigió esta empresa por aproximadamente 40 años, Actualmente la empresa es liderada por el gerente general Fernando Barrios Olarte. En los primeros años de funcionamiento tuvo oficinas administrativas y planta de procesos en el distrito de chorrillos, sin embargo, desde la pandemia que se suscitó años atrás, el personal administrativo realiza teletrabajo y la planta de procesos se encuentra en Lurín.

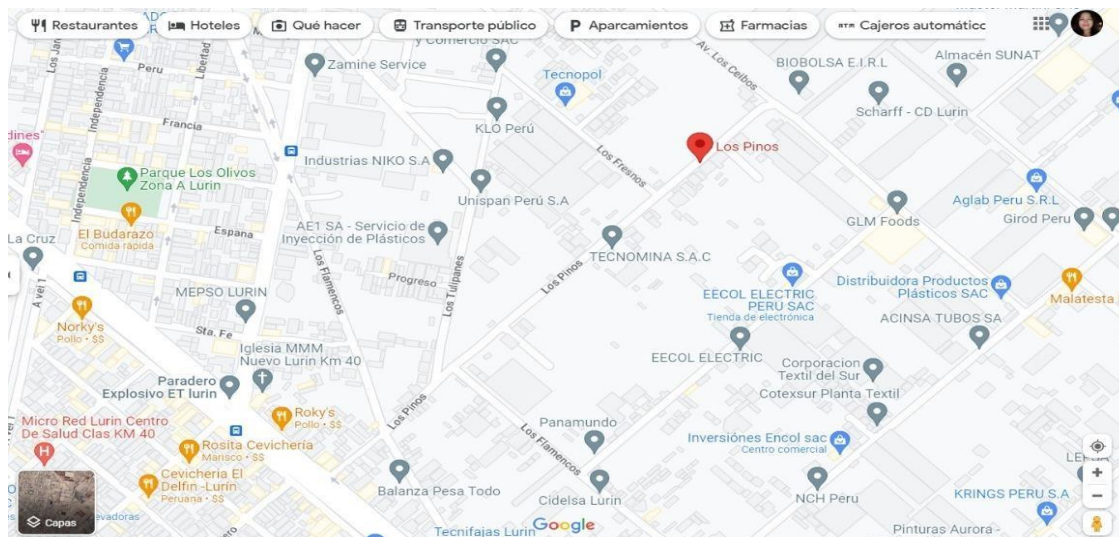
La empresa ha intervenido en los más importantes proyectos mineros de los últimos tiempos, el mismo modo ha tenido una presencia importante en la feria minera de índole internacional PERUMIN, dónde ha presentado importantes proyectos que siguen consolidando su presencia en el rubro minero, como, por ejemplo: La línea de mantenimiento predictivo: escaneo electromagnético de las fajas, radiografía dinámica de las fajas, la medición de espesores por ultrasonido con faja en movimiento (Dinámico).

Los directivos de la empresa Tecnomina enfocan su gestión en construir una organización competitiva e inclusiva, sin descuidar el medio ambiente, teniendo como expectativas empresariales para los próximos años superar los antiguos niveles de facturación.

### 1.1.2 Ubicación geográfica y contexto general

La planta de la empresa se encuentra en Av. Los Pinos Mz. C Lote 5 - Urb. Santa Genoveva Lurín, Lima 15823, Perú. Los colaboradores Administrativos realizan Teletrabajo.

Figura 1 Ubicación geográfica de la planta Tecnomina



La empresa Tecnomina, cerró el año 2022, con el siguiente HeadCount:

Tabla 1: Headcount Tecnomina

Unidades Organizativas	Trabajadores
GAF – Contabilidad	8
GAF – Finanzas	5
GCD Comercial	10
Gerencia General	3
Gerencia General - Logística y Almacenamiento	22
Gerencia General – Marketing	1
Gerencia General – Sistemas	1
Gerencia General – SSOMA	8
GOS – Cuajone	49
GOS - Mant. Predictivo	1
GOS - Ofertas y Licitaciones	1
GOS – Sechura	34
GOS - Servicios Lurín	23
GOS - Taller Vehicular	1
GTH	7
Legal	1
Total de colaboradores	175

Tabla 2: Reporte de trabajadores por género en la empresa Tecnomina

REPORTE ACUMULADO DE TRABAJADORES POR GENERO												
Genero	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	OCT	SET	NOV	DIC
Hombres	166	163	174	175	167	163	163	159	155	158	157	155
Mujeres	15	14	14	15	15	17	18	19	20	19	20	20
Total	181	177	188	190	182	180	181	178	175	177	177	175

Tabla 3: Reporte de trabajadores por localidad de empresa Tecnomina

LOCALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
ANCASH	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
AREQUIPA	22	22	26	26	25	24	24	25	25	24	26	26
CAJAMARCA	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
CUSCO	1	1	1									
ICA	3	4	4	4	4	4	6	5	6	5	4	4
JUNIN	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
LA LIBERTAD	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
LAMBAYEQUE	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
LIMA	87	82	85	90	86	85	84	80	78	79	80	77
MOQUEGUA	26	26	29	27	26	27	25	26	26	25	25	26
PIURA	30	29	28	28	27	27	29	29	29	29	29	30
PUNO	2	2	2	1	1							
SAN MARTIN						1	1	1	1	1	1	1
TACNA	5	6	8	8	8	7	7	7	7	7	7	7
TOTAL	181	177	188	190	182	180	181	178	177	175	177	175

Figuras 2 Planta de procesos en Lurín



Figura 3 Colaboradores de planta en preparación de jornada laboral



### 1.1.3 Actividad general

La empresa comercializa fajas para transportar minerales y materiales en gran volumen, del mismo modo, cables resistentes al calor extremo y condiciones. Además, cuenta con servicios relacionados a la industria. Los productos al detalle que comercializa la empresa son: Fajas transportadora de cables y para transportar nylon y algodón, entre otras. Entre su principal clientes la empresa cuenta la minera Anglo American-Quellaveco, Cuajone, entre otras.

Generalmente la empresa Tecnomina establece un contrato con plazo de entrega y con presupuesto detallado para brindar servicios, además se ha potenciado últimamente el mantenimiento predictivo vía escaneos electromagnéticos. Este año se espera aumentar facturación ten un 25%. Es decir, Tecnomina brinda a sus clientes confiabilidad con soluciones empresariales específicas en el rubro

### 1.1.4 Misión y visión

La Misión de Tecnomina, se refiere a brindar soluciones con la mejor calidad a los problemas en las fajas transportadoras de minerales y los materiales por volumen, contando con más de 50 años en el rubro, y usando practicas de primer nivel y los productos de mejor calidad.

La Visión de Tecnomina es Convertirse en un referente para las empresas del rubro, en brindar las soluciones para las fajas de minerales y los materiales por volumen, con la gestión mas eficiente a todo nivel, creando las oportunidades y trabajando un alto nivel

de calidad en los servicios brindados y los productos utilizados. Todo esto alineado con los más altos estándares de respeto por la normativa vigente y la responsabilidad social y ecológica.

### Filosofía

La filosofía de la empresa se encuentra orientada al mejoramiento continuo, innovación y una preocupación constante por brindar valor, tanto a internos como externos, a través de la tecnología y talento humano eficiente.

### 1.1.5 Valores

En Tecnomina se gestiona con los siguientes valores: Solidaridad, Trabajo en Equipo; Excelencia y Responsabilidad

### 1.1.7. Organigrama general y organigrama ubicación del psicólogo.

Figura 4 organigrama general

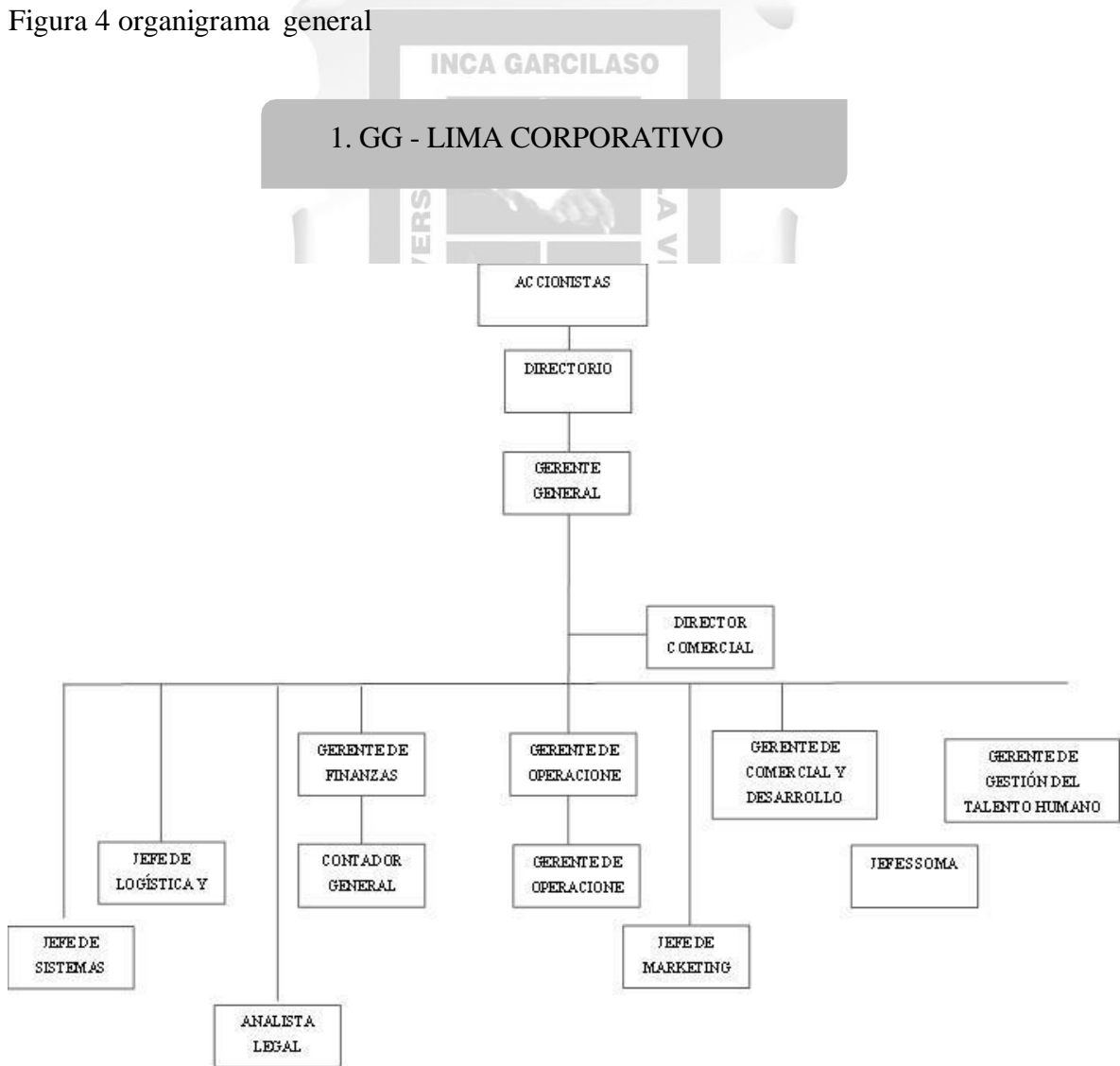
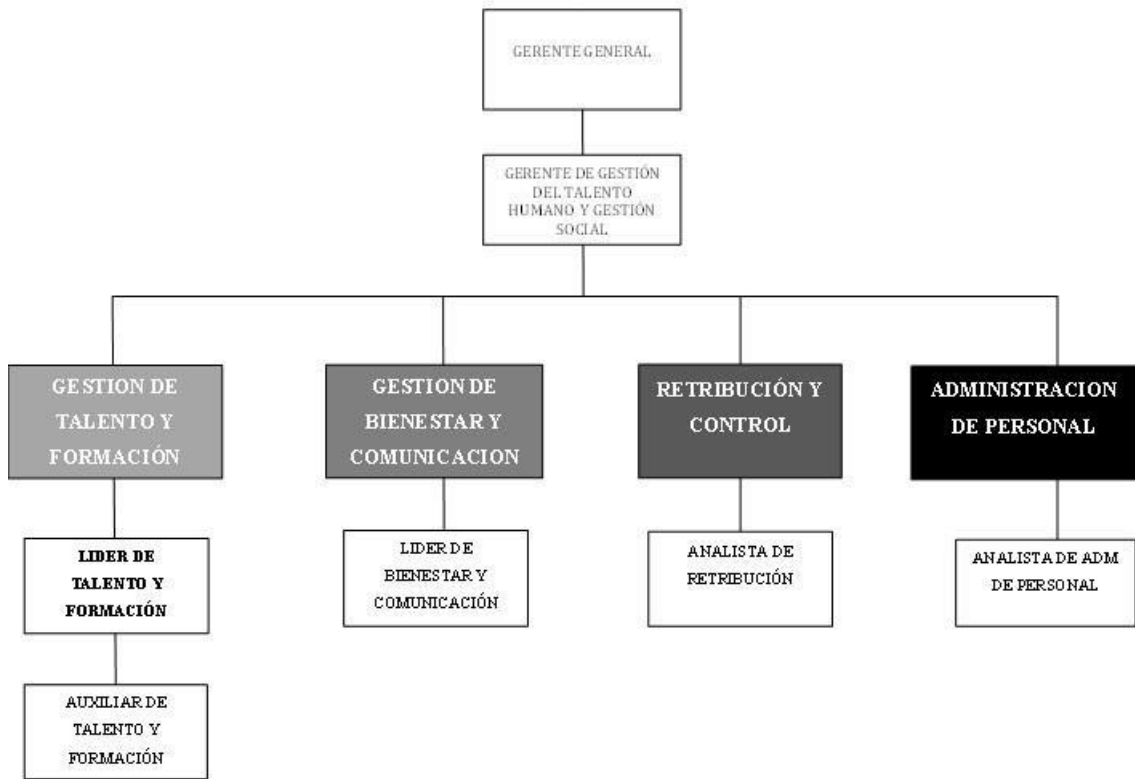


Figura 5 Gerencia de gestión del talento humano



## 6. GTH - GERENCIA DE GESTION DEL TALENTO HUMANO Y GESTIÓN SOCIAL



## CAPITULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA:

### 2.1. Marco Teórico de psicología

Actualmente la psicología se ha visto enriquecida debido al potencial por el cual explica incorporación de avances científicos. En ese sentido, Davidoff, (2019), menciona que el marco teórico de la psicología actual se basa en las escuelas psicológicas que la sostienen y la influencia que ejercen en el conocimiento de la conciencia del ser humano y el estudio de sus actividades a nivel personal. De esta forma las diferentes teorías abordadas en la construcción de la profesión de la psicología se basan en temas como el desarrollo cognitivo, el aprendizaje, la personalidad, la sociabilidad, entre otros.

En tal sentido, Calero (2019), menciona para comprender los orígenes de la psicología, explica qué a diferencia de la pedagogía y de la filosofía, la psicología es una ciencia relativamente joven que surge a principios del siglo XVII, y se sostiene en las bases empíricas de la filosofía, la cual intenta comprender la conducta humana y su respuesta a estímulos externos, presentando respuestas biológicas, teniendo como base principal el enfoque conductual. En ese contexto surge la psicofisiología, es el cimiento de la psicología actual, no solo en el aspecto teórico no práctico. De esta manera, en el año de 1789, nace la primera institución psicológica en la universidad de Leipzig – Alemania.

En ese contexto, Etxabe (2018), explica que la psicología ha crecido en forma exponencial desde su nacimiento hasta la actualidad, ya que sobresalen importantes aportes quién marcado un hito en la ciencia y también en otras áreas académicas y sociales.

Por su parte, Cao, Fang, Hou, Han, Xu, y Dong (2020), mencionan que en el año de 1644 René descartes establece las bases para el racionalismo moderno del siglo XVII, donde se establece que la verdad se obtiene a raíz de la razón, por lo cual se desarrolla la psicología filosófica.

Del mismo modo, Cao et al. (2020), explican que John Locke inicia la denominada psicología empírica en 1690 indica que los conocimientos son consecuencia de los sentidos lo cual genera una experiencia netamente interna de procesos reflexivos en la persona, variando en la percepción de cada individuo

Así mismo, Sandin, Valiente, Garcia, y Chorot (2020), mencionan que se inicia el estructuralismo psicológico con Wilhelm Wundt, en 1879, dónde se sustentan las bases

de la psicología actual como ciencia, y se crea el primer espacio experimental psicológico, donde la técnica de uso exclusivo fue solamente la observación

De esta manera, Sandin et al. (2020), argumentan que Sigmund Freud en el 1900 propone que el estudio de la psicología se basa en la conciencia y el inconsciente, por lo cual reconoce que la persona tiene una dimensión psíquica y que para el año 1904 Iván Pavlov propone el condicionamiento clásico en cuál se sostiene en que el cerebro responde a los estímulos externos los cuales generan respuestas de orden automático generando procesos excitatorios e inhibitorios. De esta forma en el año 1919 nace la psicología cognitiva, la cual tiene como exponente principal a Jean Piaget el cual propone que la persona es un ser inteligente que puede modificar sus estructuras mentales y que presenta diferentes etapas del desarrollo cognitivo. Seguidamente nace la psicología humanista en 1943 con Abraham Maslow quién expone que las necesidades del ser humano y la motivación son procesos que conllevan a la persona a autorrealizarse, tras superar dificultades en las necesidades humanas

Se debe entender entonces que en el campo de la psicología surgen enfoques y teorías que han colaborado a comprender de manera cada vez más eficaz al ser humano como un sujeto racional y social que se encuentra en la capacidad de solucionar problemas simples y complejos. En definitiva, los enfoques presentados tienen verdades, pero ninguna es absoluta, sin embargo, en su conjunto permiten comprender cada vez más a la persona en su experiencia personal y colectiva

Del mismo modo, Gadner (1993), citado en Gonzales (2018), define a la psicología como una ciencia del contexto social la cual se especializa en el análisis de los procesos mentales de una forma integral Asimismo estudia la conducta de las personas de forma individual y colectiva en la vida cotidiana. Tiene como función principal ayudar a la persona en la comprensión de sus procesos mentales, en ese sentido, procesar un desarrollo de soluciones que sean útiles para él mismo y su entorno. En tal forma, sirve también de otras ramas del conocimiento para comprender íntegramente el ser humano, tal como la educación, la medicina, la biología, la psiquiatría entre otras.

Por lo tanto, la Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020), define a la psicología como la ciencia que estudia la conducta y procesos mentales. Del mismo modo Pasa, Remor y Rodríguez (2021), mencionan que la psicología es el estudio científico de la mente y su influencia en el comportamiento desde el proceso interno de la

comunicación y memoria hasta el pensamiento y emoción. En tal sentido, Jean Piaget (1975), citado en Ríos (2020), explica que la psicología no solamente es una ciencia que estudia individualidad de la persona, sino también a la colectividad humana en general, es decir estudia el sujeto en una forma universal.

De esta forma se percibe que las definiciones de la psicología tienen como interpretación principal mencionar que es una ciencia que estudia el comportamiento humano y en especial los procesos mentales del individuo. Sin embargo, de este análisis se derivan otros factores que actúan en la conceptualización en este campo profesional.

De esta forma, Rodríguez, González, Cruz & Rodríguez (2020), mencionan que el profesional de la psicología se encarga directamente de analizar las diferencias que existen entre los grupos y sus comportamientos, comprender de una manera eficaz los procesos motivacionales, explicar los procesos que influyen en la personalidad, comprender los sentimientos de la persona según las interacciones sociales e individuales, brindar una explicación consistente sobre cómo la persona aprende trabaja y resuelve problemas cotidianos asimismo cómo se comunica siente e interactúa con terceras personas.

En ese orden de ideas, se evidencia cómo la psicología se percibe como una ciencia de orden social que se encarga de analizar los procesos mentales y el comportamiento de la persona.

Según Goleman (2018), primer investigador de la psicología emocional sostiene que se fundamenta en la inteligencia interpersonal y personal. En este sentido la inteligencia personal está constituida por competencias que constituyen la forma en que los seres humanos se relacionan y a la vez está integrada por 3 componentes: La conciencia la autorregulación y la automotivación

En ese orden de ideas, el autor conceptualiza: Conciencia: como la capacidad de comprender las fortalezas y debilidades propias así mismo como las emociones impulsos y estado de ánimo y el efecto que ejerce sobre las demás personas. Del mismo modo, expresa que autorregulación: es la habilidad que tienen las personas para mantener el control él es emociones personales así mismo como los impulsos y concentrarlos en un objetivo. Es decir pensar antes de actuar. De la misma manera para

conceptualizar automotivación el autor menciona que consiste en mantener un estado de búsqueda continúa, así como de persistencia en conseguir los objetivos

Por otro lado, Martínez (2018), expresa que la inteligencia interpersonal está compuesta por competencias que condicionan la forma en que nos relacionamos con el exterior: Empatía, habilidades sociales y emociones primarias y secundarias.

En ese orden de ideas, conceptualiza empatía como la habilidad que tienen las personas para comprender problemas, sentimientos y necesidades de los demás es decir poniéndose en el lugar de la otra persona. Para definir habilidades sociales, el autor expresa que es la destreza para manejar las relaciones como los con los demás, es decir afrontar una circunstancia social. Las emociones primarias o básicas son las respuestas a un estímulo y forman parte de proceso de adaptación y evolución en el ser humano, cómo por ejemplo: La felicidad sorpresa, miedo, ira, tristeza, entre otras. Por otro lado las emociones secundarias home aquellas que se sienten cuando sea percibido una emoción básica, las cuales se originan en las normas morales y sociales.

Según lo observado en párrafos anteriores se puede evidenciar que la psicología emocional es un concepto bastante amplio y técnico en su definición, es por ello que las diversas teorías no llegan a tener un acuerdo total, no obstante, todas las teorías sostienen que en la psicología emocional se basa en el desarrollo de las competencias emocionales del ser humano y se debe tener un control para gestionarlas de una forma efectiva y eficaz.

#### 2.1.1. Teorías y Escuelas

La variable salud emocional se basa en la teoría denominada de la emoción, en ese sentido, Corbin (2018), explica que las teorías fisiológicas hoy son las responsables de originar las emociones que se relacionan con el entorno, del mismo modo las teorías neurológicas se relacionan a la actividad cerebral y las teorías cognitivas se relacionan con las actividades mentales. Por lo tanto explica que en la teoría evolutiva las emociones se orientan a evolucionar ya que se adaptan a las circunstancias del entorno, lo cual permite a las personas sobrevivir. Del mismo modo, la teoría de la emoción de James-Lange plantea que las emociones son el resultado de reacciones o aspectos fisiológicos de los hechos que se suscitan alrededor de la persona. Del mismo modo Cannon – Bard, explica que la teoría de las emociones se origina por el estudio de los

sucesos ocurridos en el tálamo cerebral con respuestas a estímulos, los cuales originan reacciones físicas inmediatas. En ese mismo orden de ideas, la teoría del bienestar propuesta por Martin Seligman, indica que la emoción es un aspecto subjetivo el cual varía y tiene su origen en el pensamiento del ser humano, lo cual supone que los resultados deben orientarse a indicadores de bienestar. Dicho autor propone 5 componentes del bienestar: Emociones positivas, compromiso, relaciones, logros y significados

Por otro lado para comentar de las teorías que explican el estrés laboral, se presenta la teoría sobre el Síndrome de Adaptación General planteado por Selye (1956), citado por Eyzaguirr y Tipacti (2021), donde se menciona que al dividir el estrés en estadios; se obtiene el primer estadio que es el de alarma, cuando la persona percibe amenaza por ciertas particularidades, alterando el sistema inmunológico y el cerebro encuentra el problema y de esa manera, se origina una sustancia el cual producirá corticoides, las cuáles serán responsables de la reacción de la persona; el segundo estadio es el de la resistencia, es cuando la persona es sometida de manera prolongada, y existe una adaptación de parte de ella; caso contrario se dará el estadio de agotamiento, el cual es cuando el individuo disminuye su nivel de cortisol y se da un estado de estrés. Además, si no se controla a tiempo, el estrés se vuelve crónico.

En ese sentido Selye (1956), citado en Gonzales y Sánchez (2020), explican que existe estrés positivo y negativo y que el estrés positivo se convierte en un factor importante para que la persona pueda mantenerse alerta ante cualquier situación y así pueda adaptarse al entorno. Por otro lado, el estrés negativo afecta las labores cotidianas de la persona, en este caso en el mundo laboral, a nivel físico y psicológico. Ante este enfoque Ivancevich y Matteson en 1989, explican que el estrés laboral tiene 2 dimensiones: las superiores y recursos que tiene que ver con el capital individual de cada ser humano así mismo como los conflictos y roles que tienen las distintas áreas de su vida además de la sobrecarga y el trabajo. Y la organización y equipo de trabajo la cual se relaciona con el clima organizacional la estructura la tecnología las tareas y el liderazgo.

### 2.1.2. Áreas de intervención en general

La psicología clínica es el anexo de la psicología que se relaciona con el tratamiento y evaluación de la salud mental además de estudiar el comportamiento anormal de las personas. Del mismo modo busca solucionar problemas o menos complejos relacionados con actitudes y problemas psiquiátricos. Se puede decir, que brinda una atención integral de salud conductual y mental tanto como para personas como para familia por ende para la sociedad. Por lo tanto, brinda consultas organismos estatales, comunidades, brinda capacitación supervisión y educación, además de realizar prácticas de investigación.



Esta especialidad de la Psicología brinda una continua y completa atención de salud mental y conductual para las personas y familias. En este sentido, proporciona consultas a los organismos y comunidades, capacitación, educación, supervisión y prácticas basadas en la investigación. En ese orden de ideas es conveniente afirmar que esta rama de la psicología es bastante inclusiva ya que incluye en su tratamiento psicopatologías de orden severo, se caracteriza además por comprender e integrar los conocimientos y habilidades de diversas disciplinas tanto al exterior como al interior de la psicología. Así mismo se puede comprender que el ámbito de la psicología clínica se da en un contexto múltiple y diverso.

En ese orden de ideas Esposito, Amorese Cuciniello, & Cordasco, (2023), explican que el enfoque psicodinámico se origina de los aportes realizados por Sigmund Freud, ya que este científico afirmaba que el subconsciente tiene un rol fundamental en el comportamiento del ser humano. Mencionan los autores que el profesional de la psicología que utiliza terapia psicoanalítica incluye técnicas de asociaciones libres para poder investigar las verdaderas motivaciones internas y subyacente de la persona. Así mismo mencionan que el enfoque de la psicología clínica se basa en las escuelas del pensamiento conductual y cognitiva, ya que los psicólogos clínicos utilizan este enfoque para averiguar la interacción de sentimientos pensamientos y comportamientos de la

persona. En ese sentido, la terapia cognitiva conductual se cimenta en poder cambiar la forma de pensar y comportamiento que se asocian con los trastornos psicológicos

De esta manera, Puche Cerchiaro & Ossa (2023), mencionan que el lado humanista de la psicología clínica surge a partir del trabajo de pensadores como Abraham Maslow y Karl Rogers, perspectiva que observa al paciente de forma integral y se enfoca en temas como la autorrealización individual del ser humano.

Asimismo, Puche et al. (2023), mencionan también que anteriormente a la psicología organizacional se le conocía como psicología industrial, la cual ha ido ganando terreno como disciplina fundamental para el bienestar y desarrollo de las empresas, ya que el marco empresarial a nivel global se ha convertido en un eje importante para el desarrollo de las sociedades y la evolución de las disciplinas para poder incorporar elementos competitivos en todo sentido. De este modo, expresan los autores que un gran porcentaje de profesionales de la psicología organizacional ocupan puestos en el departamento de recursos humanos de las organizaciones empresariales, los cuales gestionan labores de alta relevancia relacionados con la gestión de la empresa

En ese sentido los autores, Gallegos & Pérez (2022), sostienen que la psicología organizacional es aquella que se encarga de estudiar el comportamiento de las personas y grupos que pertenecen a una organización, así mismo de identificar cuáles son las relaciones entre sí y comprender la influencia del contexto organizacional. De este modo la disciplina mencionada no solamente se concentra en el estudio de los procesos individuales sino también de la organización expresada de manera integral

En ese orden de ideas, Acosta (2021), expresa con relación a la conducta organizacional que los trabajadores pasan una gran cantidad de su vida y actividad en un contexto organizacional, en ese sentido el autor explica que el crecimiento y el bienestar del individuo a nivel personal, depende en gran medida del desarrollo que configure al interior de la organización. Se puede entender entonces que la persona y el colectivo humano influye en gran medida en los procesos de cambio y gestión de las organizaciones a las cuales pertenecen.



Del mismo modo, Rossato, Santeiro Barbieri & Scorsolini (2022), exponen que la psicología social, analiza de forma profunda la influencia que existe de la relación social y los estados mentales y conductuales del individuo. Por ejemplo, al observar los gestos o expresión corporal de una persona se puede observar parte de una conducta social, ya que los seres humanos asumimos conductas que consideramos adecuadas ante ciertos efectos catalizadores del comportamiento humano, las cuales son adquiridas por el contexto que nos rodea. En ese sentido se puede afirmar que, si un niño observa violencia en su hogar, existe la alta probabilidad que el comportamiento del infante sea asumido en el futuro. Este tipo de aprendizaje también se observa en organizaciones que evidencian condicionantes socioculturales a raíz de su interacción social. En ese sentido, Burns, Roszkowska, Machado, & Corte (2021), explican que dicho comportamiento, permite crear una conciencia grupal que tiene como consecuencia, en su aspecto positivo, la disciplina, la responsabilidad, el respeto, entre otros valores

Por otro lado, expone Posada (2021), qué otra rama en la psicología es la psicología social, la cual estudia el comportamiento del individuo en relación con el entorno que se desenvuelve, ya sea laboral o socialmente, A lo cual se le denomina procesos psicológicos, los cuales permiten que la persona pueda integrarse a grupos de orden social y que en cierto modo desarrolle actitudes que se concentren en un pensamiento colectivo, es por ello que algunas organizaciones, hacen uso de la psicología social como parte del estudio de sus colaboradores con el objetivo de conocer sus fortalezas y debilidades para poder explotar el máximo potencial de recursos del trabajador, dicho proceso no solamente beneficia a la organización, sino que la misma se convierte en una herramienta de superación personal y profesional para el trabajador. En ese orden de ideas se puede comprender que la psicología social analiza en saber cómo piensa y actúa el ser humano en contacto con la sociedad, por lo tanto, la psicología social profundiza en la esencia del ser humano y trata de encontrar en él factores determinantes para promover el cambio propio y social

### 2.1.3. Área de intervención del ejercicio profesional

Según, Sabala Moreno, M. C., Rentería Pérez, E., & Díaz Bambula, F. (2022), actualmente la psicología que se aplica al ámbito de las organizaciones concentra sus estudios y técnicas hacia temas cotidianos, tales como la comunicación empresarial, resolución de conflictos. Liderazgo efectivo en la gestión empresarial, entre otros.

Así mismo el estudio del liderazgo ha sido objeto de análisis de la psicología organizacional desde el inicio de esta rama, Lo cual se inicia con la aparición del concepto de liderazgo a partir de la psicología positiva, la cual postula que un líder positivo es la clave para el desarrollo de los equipos en una gestión empresarial además de fomentar un adecuado clima laboral. Dicho modelo, sostiene que las cualidades de un líder es el conocimiento integral de su persona, teniendo como ejes centrales de actitud al optimismo, la moralidad, la transparencia, entre otros aspectos positivos

Por lo tanto, se puede evidenciar que el licenciado en psicología organizacional es el profesional que se especializa en el estudio y análisis del comportamiento del ser humano en el contexto organizacional. Dicha labor incluye el diagnóstico, coordinación, intervención, y control del comportamiento humano en las empresas. Dicho en otras palabras, es un profesional que contribuye a generar valor mediante la gestión del talento humano.

De esta forma se puede entender que el psicólogo organizacional es un especialista de la conducta humana en las empresas y que está encargado de fomentar la satisfacción del trabajador con respecto a su gestión asimismo desarrollar estrategias para elevar el espíritu colectivo implantando mejores procedimientos de desarrollo organizacional para la práctica de la gestión corporativa. Así mismo se entiende que la tarea principal del psicólogo de este campo organizacional es potenciar el capital humano con una visión integral que le permita establecer estrategias empresariales en relación al desempeño y la acción de las personas. Se afirma también que el psicólogo organizacional puede desarrollar su labor en las áreas más importantes de la empresa tales como recursos humanos marketing gestión comercial y operaciones de alta gerencia

#### 2.1.4. Función General:

La función general del profesional de psicología se concentra en regular la práctica profesional y que ella se realice de acuerdo con el código de ética profesional que dicte el Colegio de Psicólogos del Perú, en ese sentido la Sociedad Peruana de Psicología (2018), menciona que entre los aspectos principales destacan la evaluación, el diagnóstico, la prevención, la promoción y el tratamiento psicológico en sus ramas respectivas. De la misma manera el profesional de la carrera se encarga de elaborar,

administrar, calificar e interpretar los materiales de evaluación psicológica. Asimismo, se encarga de diseñar, gestionar y ejecutar proyectos en el contexto educativo, clínico, organizacional, social, deportivo, entre otros asociados a la actividad

Asimismo, Tortosa, Oliver, Santolaya, & Tortosa, (2022), mencionan que la dirección de servicios psicológicos en los ámbitos de sus especialidades es: La investigación psicológica de los problemas sociales, que permita plantear alternativas orientadas en la especialidad. Del mismo modo participar como asesor en programas de su competencia. Del mismo modo, promover y mantener vinculación con entidades académicas, científicas, sociales y culturales nacionales e internacionales. Y respetar las leyes especiales relacionadas a la profesión, tales como: la Ley del Trabajo del Psicólogo y disposiciones del Colegio de Psicólogos del Perú.

#### 2.1.5. Funciones Específicas

Para configurar las funciones específicas del psicólogo organizacional Sabala et al. (2022), explican que el profesional de la psicología organizacional se encarga de planificar, organizar y gestionar las actividades humanas, así como también las relaciones laborales dentro en la empresa, a lo cual le compete la admisión, evaluación, compensación, la retención y crecimiento laboral de los colaboradores; De la misma forma analizar las habilidades cognitivas y conductuales en las interacciones humanas y asegurar un cultura organizacional optima. Incluye también: observar y analizar entrevistas aplicando la técnica e instrumentos de investigación para analizar el clima organizacional y proponer las acciones preventivas correctivas adecuadas

En la misma forma, Sociedad Peruana de Psicología. (2018), menciona que el psicólogo organizacional debe generar y proponer soluciones que contemplen, la integración humana, haciendo uso de la creatividad y la innovación. Del mismo modo, puede colaborar con el área de marketing de la empresa efectuando sondeos sobre las necesidades y deseos del consumidor para establecer actividades de marketing y comunicación empresarial, a nivel interno y externo

Por último, Tortosa et al. (2022), indica que el psicólogo organizacional puede recomendar políticas y acciones con relación a los salarios del trabajador, asegurando su bienestar social. También puede diseñar programas capacitación al personal que incluya aspectos de rotación, inducción, entrenamiento y desarrollo personal, además

está en las condiciones de elaborar planes de carrera y ascensos del personal; en ese sentido el profesional conoce fundamentos teóricos conceptuales de la administración para ponerlos en práctica, por último, indican los autores que evalúa e interpreta pruebas psicológicas y cuestionarios en los procesos de captación de personal y de diagnóstico del clima organizacional. Es decir, el psicólogo organizacional este habilitado para concebir una mirada holística del comportamiento de la conducta humana en la organización y de esta manera al interior en los aspectos sociales, legales y culturales.

## 2.2. Marco teórico de variables

### 2.2.1. variable 1: Salud Emocional

Con relación a la salud emocional Bermejo, Fernández, Martínez y Sarrionandia (2021), mencionan que los individuos que tienen una salud emocional óptima son aquellos que tienen una estrecha concordancia entre lo que piensan lo que sienten y lo que realizan. asimismo, refiere el autor que son personas que se sienten bien consigo mismas y con su entorno de manera positiva. En ese sentido las personas sanas emocionalmente no tienen ninguna tendencia a perder el control sobre sus comportamientos sentimientos y emociones

Asimismo, Barnett, Arundell, Saunders, Matthews, y Pilling (2021), refieren que la salud emocional es la capacidad que tiene la persona para adaptarse a los cambios que enfrentan en la vida y asimismo enfrentar situaciones de crisis, del mismo modo las personas con una salud emocional adecuada tienen relaciones positivas con otros miembros de la sociedad y le dan un sentido optimista a la vida. Por otro lado, la carencia de una salud emocional óptima contribuye al desarrollo de enfermedades afectivas y somáticas tales como la depresión la ansiedad y entre otras

De este modo, Inchausti, MacBeth, Hasson y Dimaggio (2020) mencionan que una salud emocional óptima implica cuatro puntos fundamentales tales como: crecer en conocimientos, generar habilidades y mantener relaciones afectivas idóneas.

En ese orden de ideas, Ngope (2018), argumenta que la salud emocional tiene beneficios para los distintos aspectos de la vida humana: Tales como: mantener un estado de ánimo adecuado, la aceptación de uno mismo, el controlar las emociones y comportamientos, las cuales constituyen herramientas fundamentales para el manejo de

las dificultades, el ser entusiasta con la vida, mantener un nivel de autoestima adecuado y sobre todo tener relaciones satisfactorias con el entorno

Asimismo, Tirado (2019), considera a la neurofisiología como una manifestación importante de la salud emocional ya que ésta expresa respuestas somáticas tales como la taquicardia la hipertensión, secreciones hormonales, rubor, etcétera, constituyéndose en respuestas involuntarias que a la persona no puede controlar.

Sin embargo, Los efectos nocivos de las emociones se pueden controlar teniendo en cuenta aspectos de la ciencia psicológica tales como:

La psicología conductual, según Guevara, Castro, Gutiérrez y Moreno (2018), expresan que se construye a través de la observación del comportamiento de una persona y permite comprender qué tipo de emociones experimenta. En ese sentido se puede observar las expresiones faciales, el volumen el ritmo y el tono de voz, así como también movimientos corporales, entre otros. Se comprende que las expresiones faciales se originan por la combinación de 23 músculos que conectan directamente con el centro de emociones cerebrales lo cual hace que el movimiento voluntario no sea tan fácil, en ese sentido el aprendizaje de la regulación emocional puede ser considerado como un indicador de equilibrio personal que tiene efecto sobre la persona y su dinámica Inter social.

Asimismo, Guevara et al. (2018), indican que el componente socio afectivo es fundamental ya que la vivencia subjetiva es lo que muchas veces causa sentimientos negativos tales como el miedo la rabia la angustia entre otras emociones, de este modo el componente cognitivo califica un estado emocional en el signo un nombre el cual está limitado por El lenguaje de la persona, es decir si el individuo no interpreta las emociones correctamente puede evocar la sensación clásica de «no sé qué me pasa». Lo cual produce efectos negativos en la persona. Por lo tanto el dominio verbal es muy importante para poder definir e interpretar las emociones propias.

De esta forma anota Guevara et al. (2018), que también surge el componente sociocultural el cual se manifiesta a través de la adaptación de una persona en un contexto que puede ser familiar laboral o amical, es decir que si en alguno de estos aspectos el individuo presenta un fracaso tiende a llevar el aspecto negativo a los otros contextos que rigen su vida. Por último, se presenta el componente perceptivo en cuál se define como la interpretación al proceso cognoscitivo a través de la comprensión de la

del entorno y actuar equilibradamente en consecuencia a los impulsos recibidos, es decir organizar y entender los estímulos que se generan en el ambiente social y dándoles un sentido

### 2.2.2. Variable 2: Estrés Laboral

El autor: Abregú, (2019), indica que el estrés afecta la salud de una forma general, ya que el cuerpo humano está preparado para hacer frente a un conjunto de respuestas automáticas de forma cotidiana, sin embargo, existe un problema cuando el cuerpo humano recibe estímulos exteriores de forma continua no y por largos períodos generando en el individuo estresores constantes por ciertas actividades desarrolladas. En ese sentido Wallace y Szilagyi, (1982), citados por Barradas, Delgadillo, Gutiérrez, Posada, García, López y Rodríguez (2018), mencionan que el estrés laboral es la respuesta fisiológica y psicológica que una persona manifiesta ante cualquier estímulo que presente tensión de forma ambiental. Los autores agrupan al estrés en dos categorías: el estrés organizacional que es causado por estresores del ámbito organizacional y el estrés cotidiano causado por circunstancias individuales y familiares

Del mismo modo, De la Cruz (2019), explica que el estrés laboral es una respuesta sistemática y negativa que tiene la persona debido a las exigencias laborales, ya que no puede afrontar de manera eficiente ciertas circunstancias y motivos que tienen como consecuencia el estrés. Esto sucede tal vez porque en el ambiente organizacional existen condiciones no favorables, bajo presupuesto económico, deficiencia en el flujo de información, realización de otras actividades fuera del campo profesional, entre otros aspectos.

Por su parte, Dri (2018), menciona que el estrés laboral es una carga que se origina en el trabajo la cual dificulta las actividades que desarrollan los colaboradores y generalmente sucede cuando las demandas laborales son mayores que los recursos personales para enfrentar dicha situación, lo cual genera un porcentaje elevado de estrés.

Asimismo, Gutiérrez, y Guillen (2020), conceptualizan al estrés laboral como el conjunto de respuestas emocionales cognitivas y fisiológicas de índole negativo y serán perjudiciales para la persona la organización o entidad donde se cumplen las funciones,

además de incrementarse esta situación cuando no exista un respaldo adecuado por parte de la organización, es decir que brinde pautas y mecanismos necesarios para poder afrontar el estrés laboral a nivel personal y colectivo

Por su parte Huallpa y Ortiz (2019), argumentan, que el estrés laboral viene siendo mencionado desde hace mucho tiempo atrás y este se viene incrementando sobre todo a nivel social lo cual es nocivo para la convivencia laboral y relaciones sociales, ya que muchas veces la presión ejercida en la organización, como por ejemplo no desempeñar una función clara, horarios rotativos, infraestructura inadecuada, ello comprende exigencias que sobrepasan las posibilidades de reacción de un colaborador, lo que origina un ambiente estresante para el colaborador y conlleva afectar incluso el clima laboral y el bienestar socio lógico de la empresa, incluso produciendo diversos tipos de enfermedades

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2018), menciona que el estrés laboral perjudica enormemente la estabilidad económica de los países sobre todo de aquellos que se encuentran en vías de desarrollo lo cual disminuye la productividad y así mismo afecta directamente la salud emocional de los colaboradores, generando que las defensas biológicas disminuyan y muchas veces puede producir la muerte, por lo tanto es importante reconocer cuáles son las verdaderas causas que generan el estrés, pues no solamente tener alta sobre carga conlleva sentir estrés, sino también tener poca presión laboral resulta un factor estresante. En ese orden de ideas se puede inferir que el equilibrio entre los niveles de estrés y la carga laboral tiene que ser equitativo para obtener una productividad laboral favorable y de suma importancia para la organización.

### CAPITULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

#### 3.1.1 Teoría y la practica en el desempeño profesional

#### 3.1.2. Antecedentes Internacionales

Los antecedentes observados de índole internacional son los siguientes: En Armenia Gallego, López, Piñeres, Rativa y Téllez (2018), tuvo el objetivo de conocer la relación existente entre el estrés laboral y las estrategias para afrontar dicha coyuntura, se desarrolló bajo una metodología de diseño descriptivo, hoy si aplicó un cuestionario a 25 personas utilizando la escala de estrés de Nowack y Kenneth, los autores concluyeron que existe una relación altamente significativa entre el estrés laboral y las estrategias para afrontarlo, y que las personas encuestas evitan todo tipo de estrés laboral sin confrontar los orígenes

Por su parte Dri (2018), en Buenos Aires Argentina analizó la relación entre el estrés laboral y cómo enfrentarlo en una institución particular, hoy bajo una metodología no experimental de nivel con relacional pudo realizar el trabajo con una muestra de 88 colaboradores utilizando la escala de estrés de Cohen. Concluyendo una relación significativa entre las variables

Del mismo modo Tahara, Mashizume y Takahashi (2020), plantearon el estudio que tiene como objetivo conocer la relación entre estrategias de afrontamiento y estrés laboral para los colaboradores de una clínica particular, se realizó con una metodología descriptiva y la muestra estuvo constituida por 100 colaboradores, concluyendo que a más cantidad de estrategias utilizadas disminuye el estrés en el personal

De la misma manera, Thasi y Van Der Walt (2020), en Sudáfrica tú como el objetivo determinar la relación existente entre el funcionamiento organizacional y la gestión de recursos humanos frente al estrés laboral de los colaboradores de una industria minera, la metodología utilizada fue tipo descriptiva con un enfoque cuantitativo. Los autores concluyen que los colaboradores tienen una alta incidencia de estrés laboral y su variabilidad depende de la gestión de recursos humanos los cuales tienen que afrontar esta circunstancia mediante aspectos como el entorno laboral, ascenso de la carrera y política de recursos humanos



Asimismo, Vega, Ceballos y Pardo (2020), hoy concretaron un estudio en Colombia – Bogotá, teniendo el objetivo de conocer la relación entre los riesgos y psicosociales y salud emocional de los colaboradores de una empresa. La metodología utilizada fue una investigación mixta y descriptiva. Los autores concluyeron existe una alta significancia entre los riesgos psicosociales y la salud emocional tanto en factores intrínsecos como extrínsecos

En ese mismo orden de ideas, Díaz y Toscano (2021), realizaron un trabajo para examinar la influencia existente entre la salud emocional de los colaboradores con relación a la productividad en una empresa nicaragüense. La metodología fue una búsqueda sistemática de artículos que contengan inclusión y exclusión de las variables señaladas. Los autores concluyeron que los factores que más contribuyen a una empresa productiva es un ambiente laboral adecuado donde a los colaboradores se les propicie una adecuada salud emocional

Por su parte, Obando (2020), en el estudio realizado en el Ecuador tuvo como meta analizar la importancia de la formación del talento humano para la productividad en una organización. Se realizó mediante una búsqueda sistemática de la literatura científica, con criterios de inclusión y exclusión para recopilar información de bases de datos confiables. Se concluye que es fundamental contar con personal capacitado óptimamente y desarrollar una productividad eficaz de la empresa.

Pin (2020), en Ecuador, propuso un estudio, con el objetivo de aumentar la productividad en base a la salud emocional del personal. Gracias a la problemática identificada se pudo proponer estrategias que se enfocan en la estructura de procesos y la salud emocional de las personas mediante el diseño de puestos de trabajo adecuados para optimizar la gestión del talento humano y sobre todo aumentar la productividad en la empresa. Al aplicar las estrategias se obtuvo un 25% de productividad en organización.

### 3.1.3. Antecedentes Nacionales

A nivel nacional, los autores: Huallpa y Ortiz (2019) realiza un estudio en la ciudad de Arequipa para identificar la relación que existe entre el estrés laboral y las técnicas de afrontamiento en hoy nace enfermeras de un hospital nacional. Se desarrolló bajo un modelo descriptivo correlacional y se utilizó el inventario de aafrontamiento de Moos. Se concluye que existe un alto nivel de estrés pero sin embargo se observó una actitud

cooperativa bastante alta para contrarrestar el nivel de tensión laboral, demostrando que existe un alto nivel de significancia entre el estrés y el desempeño laboral.

Por su parte, Barrantes (2020), hp realizó el estudio que trata sobre los estilos de afrontamiento de estrés laboral y bienestar psicológico en un hospital de Lima contando con una muestra de 80 personas se utilizó el test de afrontamiento de COPE. Hoy se concluye que existe una relación muy baja entre los estilos de afrontamiento y la aceptación de uno mismo ante situaciones de estrés laboral

Del mismo modo Abregú (2019) en el estudio que tuvo el objetivo de analizar el nivel de afrontamiento del estrés en enfermero de un hospital tuvo como muestra a 30 personas utilizando el test de afrontamiento frente al estrés (CAE). Hoy concluye que el 53% de la muestra tiene un estilo de afrontamiento centrándose en solucionar el problema y cuenta con un nivel bajo de estrés por otro lado el 30% tiene un estilo de afrontamiento buscando el apoyo social y por último el 17% tiene un nivel medio de estrés

Por otro lado, De la cruz (2019), se presentó el objetivo de evaluar estrategias para confrontar el estrés laboral en un centro de trabajo. Se realizó bajo la metodología cuantitativa y se aplicó un cuestionario a 50 colaboradoras. Se desarrollo bajo una modalidad cuantitativa. Los resultados evidencian que el 67% de las personas encuestadas no tienen estrategias de afrontamiento y tan solo el 33% presenta aquellas por lo tanto se concluye que en la mayoría de las personas presentan ausencia de estrategias para enfrentar el estrés laboral es la empresa

Así mismo, Palacios (2018), presentó el estudio con el fin de determinar la relación existente entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en una empresa de la ciudad de Lima. El estudio fue de tipo correlacional y se aplicó un cuestionario a 40 colaboradores. El resultado concluye que se observa un nivel bajo de estrés laboral siendo 42% y un porcentaje de estrategias de afrontamiento alto por encima del 12% por lo tanto se concluye que existe una relación directa entre las variables de estudio

De igual forma, Torres (2017), presentó un estudio para analizar la relación

existe entre el estrés laboral y estrategias de afrontamiento de este en los trabajadores de una empresa de Moquegua. Se desarrolló bajo la modalidad cuantitativa y se aplicó un cuestionario para evaluar el estrés laboral a 60 sujetos. Por lo cual se concluye el 79% de los colaboradores tiene un nivel de estrés alto y que el 74% no utiliza estrategias

de afrontamiento además de hallar una relación significativa entre las variables de estudio

En el estudio desarrollado por Gutiérrez y Guillen (2020), indican el objetivo de identificar la relación que existe entre el clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de una empresa de la ciudad de Huacho. Hoy se desarrolló bajo la modalidad descriptiva con una muestra de 135 personas utilizando el cuestionario de clima laboral recomendado por la OIT – OMS. Los resultados evidencian que las dimensiones de las variables tienen una relación significativa

Del mismo modo Trujillo (2017), en el estudio para analizar la regulación emocional y el bienestar psicológico en una empresa de la ciudad de Lima, hoy bajo el estudio descriptivo utilizó una muestra conformada por 100 participantes utilizando el cuestionario de regulación emocional (ERQ). El autor concluye existe una correlación positiva entre la regulación emocional y el bienestar psicológico

Por su lado, Cabrera (2017), en la ciudad de Chicla realiza un estudio para analizar el bienestar psicológico y las estrategias para afrontar el estrés. Bajo una metodología cuantitativa aplicó un instrumento basado en la escala de bienestar psicológico (BIEPS – A) a una muestra de 340 personas y los resultados evidencian que existe una relación significativa entre las variables

Por último Advíncula (2018) en un estudio realizado en la ciudad de Lima para analizar la regulación emocional y el bienestar psicológico en miembros de una comunidad académica, hoy bajo un estudio descriptivo y correlacional, hoy contó con una muestra de 100 participantes cuyas edades oscilan entre los 16 y 25 años, hoy aplicó un instrumento basado en la escala de bienestar psicológico de Ryff. Concluyendo que existe hoy una relación significativa entre la regulación emocional y bienestar psicológico en un nivel bastante alto

#### 3.1.4 Acciones, Metodologías y Procedimientos

Estudio o Investigación: Una de las actividades anuales de la empresa Tecnomina S.A. es la aplicación de la encuesta de clima laboral, la cual se realiza a través de la gerencia de Gestión del Talento Humano, la misma que se acompañaron con acciones que enriquecen el conocimiento del área, tales como informes administrativos, entrevistas y observaciones virtuales; lo cual permitió identificar las acciones que se podían llevar a cabo para mejorar el desempeño de los colaboradores.

En ese sentido, los resultados del año 2022 evidenciaron que indicadores como, motivación, rendimiento y productividad habían descendido considerablemente. En efecto, el comité de gerencia, observo también esta problemática, llegando a la conclusión que esta situación tiene sus orígenes en el estrés laboral desarrollado por los colaboradores de la empresa, tras el traslado de un trabajo presencial a un trabajo remoto, a raíz de la última pandemia acaecida, lo cual merma la salud emocional de los trabajadores, como también el aumento considerable de la permanencia de los colaboradores operativos en las instalaciones mineras de nuestros clientes. De tal modo, la compañía, la cual, debe ante todo cumplir sus objetivos, comprende, que los colaboradores son el elemento fundamental para la empresa y si los mismos se encuentran en altos niveles de estrés laboral, la salud emocional del colaborador se comprometerá significativamente. Es así, que se origina la idea de crear un programa de salud emocional a fin de prevenir el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Tecnomina. Ello a fin de brindarle al colaborador herramientas que le permitan disminuir los niveles de estrés laboral y así permita elevar los niveles de salud emocional. Lo que permitirá también mejorar los índices de motivación, rendimiento y productividad.

La cantidad de colaboradores de la empresa Tecnomina, ascendía a 175 colaboradores, dividida de la siguiente manera: : 13 colaboradores en la Gerencia de Administración y finanzas, 10 colaboradores en la Gerencia Comercial y Desarrollo, 3 colaboradores en la Gerencia General, 22 colaboradores en el área de logística, una persona en marketing, un colaborador en sistemas, 8 colaboradores en el área de Seguridad, salud ocupacional y medio ambiente (SSOMA), 49 colaboradores en el centro de operaciones Cuajone (Southern Perú), una persona en mantenimiento predictivo, un colaborador en ofertas y licitaciones, 34 el centro de operaciones de la minera Miskymayo, 23 colaboradores en la planta de Lurín, una persona en taller vehicular, un abogado en el área legal y por ultimo 7 colaboradores en la Gerencia de Gestión del Talento Humano.

Diagnostico: Con la pandemia del Covid-19, la dinámica de la empresa fue variando debido a las restricciones que se dieron para el trabajo físico, es en ese sentido que la empresa sigue el marco regulatorio de la ley, como lo menciona El Peruano (2020), en la normativa de Decreto Supremo N° 010-2020-TR que desarrolla disposiciones para el Sector Privado, sobre el trabajo remoto previsto en el Decreto de Urgencia N° 026-2020, Decreto de Urgencia que establece medidas excepcionales y temporales para

prevenir la propagación del COVID – 19. De esta manera para el equipo de operaciones, es decir los colaboradores operativos que trabajan bajo regímenes diferentes según la indicación de los clientes (Miskimayo, Southern Perú y Angloamerican Quellaveco), quienes cambiaron los regímenes laborales, haciéndose más larga la permanencia en las instalaciones de nuestros clientes, (Pasaron de trabajar jornadas en las cuales podían compartir con sus seres queridos a labores donde tuvieron que mantenerse más tiempo alejados de sus familias) generando falta de compromiso con la empresa, estrés laboral, ansiedad por el bienestar de sus familias, entre otros factores que se pudieron identificar en los resultados de la encuesta de clima laboral aplicada en la empresa.

En el caso del equipo administrativo se trasladó del trabajo fisco al trabajo remoto, ocasionando un exceso en las horas de trabajo, pérdida de la comunicación entre áreas como también en la misma área de gestión, lo cual trajo como consecuencia estrés laboral, ansiedad, pérdida de compromiso con la empresa.

En ese orden de ideas se diagnosticó que los colaboradores del equipo de operaciones expresan un nivel considerable de estrés y ansiedad, perciben falta de comunicación y disminución del trabajo en equipo dentro de las operaciones. Por otro lado la percepción en el equipo de Trabajo Remoto indica pérdida de trabajo en equipo, comunicación y falta de adaptación a la nueva modalidad de trabajo

En ese sentido, al identificar estos contextos y cumpliendo con lo solicitado por el Decreto de Urgencia que establece medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del COVID – 19, El Peruano (2020), la normativa de Decreto Supremo N° 010-2020-TR que desarrolla disposiciones para el Sector Privado, sobre el trabajo remoto previsto en el Decreto de Urgencia N° 026-2020; según El Peruano (2020), Ley de salud mental Ley N.º 30947, bajo este modo y siguiendo las recomendaciones de los resultados de la encuesta de clima laboral 2021, se decide implementar acciones que faciliten el trabajo en la empresa como también el elaborar y gestionar el Programa de Salud Emocional Tecnomina 2022.

## Planificación y Programación:

La planificación para llevar a cabo las actividades se puede visualizar en la siguiente tabla:

Tabla 4 Planificación de actividades

N°	Descripción de la etapa	Duración de la etapa (días)	Tarea dependiente	Días de dependencia	Comienzo	Fin	Responsable	Estatus
1	Reunión Inicial de Coordinación	1	No Aplica	+0	03/01/22	03/01/22	Comité	Completado
2	Recolección de información	1	1	+1	04/01/22	07/01/22	GTH	Completado
3	Creación de grupos de WhatsApp para envío de comunicación	1	2	+1	07/01/22	07/01/22	GTH	Completado
4	Creación de boletín informativo mensual Tecnomina	7	3	+7	10/01/22	13/01/22	GTH	Completado
5	Difusión del boletín informativo en las diferentes sedes	7	4	+7	14/01/22	14/01/22	GHT	Completado
6	Actualización de organigramas estructurales y funcionales	5	5	+5	17/01/22	21/01/22	GTH	Completado
7	Actualización del perfil funcional del equipo de la gerencia de gestión del talento humano	3	6	+3	24/01/22	31/01/22	GTH	Completado
8	Difusión del Who is Who de la Gerencia de gestión del Talento	3	7	+3	01/02/22	01/02/22	GTH	Completado
9	Actualización de correos electrónicos y números telefónicos	3	8	+3	02/02/22	11/02/22	GTH	Completado
10	Creación de carpeta virtual con el directorio Tecnomina	1	9	+1	14/02/22	18/02/22	GTH	Completado
11	Difusión de la carpeta virtual Tecnomina	1	10	+1	21/02/22	21/02/22	GTH	Completado
12	Elaboración del Programa de Salud Emocional Tecnomina	2	11	+1	01/04/22	20/04/22	GTH	Completado

**Ejecución:** Por consiguiente, se iniciaron las actividades establecidas en el cronograma, empezando con: Reunión Inicial de coordinación, aquí se organizó detalles y se asignó las tareas a cada miembro del equipo de la Gerencia de Gestión del Talento Humano.

**Recolección de información:** En esta actividad se solicitó a cada área enviar información de cada colaborador (nombres, apellidos, lugar de residencia, números telefónicos, foto tamaño carnet y correo electrónico actualizados)

**Creación de grupos de WhatsApp para envío de comunicación:** Se creó grupos de WhatsApp para el envío de comunicación oficial de la empresa, para mejorar la comunicación y acercamiento con los colaboradores de la empresa, divididos por cada sede.

**Creación de boletín informativo mensual Tecnomina:** Se elabora el boletín Tecnomina, para informar los acontecimientos resaltantes en las distintas sedes de la organización.

**Difusión del boletín informativo en las diferentes sedes:** Se difunde de forma virtual y mensual en todas las sedes de la empresa, en la primera semana de cada mes.

**Actualización de organigramas estructurales y funcionales:** De acuerdo a la información recolectada en cada área se actualizó los organigramas de la empresa con fotografías de cada colaborador.

A continuación, se procedió con la difusión de los organigramas actualizados con fotos de cada colaborador miembro de Tecnomina, para brindar una información más amigable a los colaboradores, así se pudo facilitar la identificación de los miembros de la empresa.

**Elaboración del Who is Who, creando el perfil funcional del equipo de la Gerencia de Gestión del Talento Humano:** Se organizó la información, detallando en ámbito de gestión de cada miembro del equipo.

**Difusión del Who is Who de la Gerencia de Gestión del Talento Humano:** se procedió a (el quien es quien); aquí se conoce que actividades realizan los miembros de la Gerencia de Gestión del Talento Humano. Se procedió con el envío de manera digital.

**Actualización de correos electrónicos y números telefónicos:** Mediante una solicitud enviada a cada área se logró actualizar los correos y números telefónicos de cada colaborador.

Creación de carpeta virtual con el directorio Tecnomina: Se procedió con la creación de una carpeta virtual en el drive oficial de la empresa, la misma que fue compartida entre los colaboradores de la empresa donde se puede visualizar, el directorio de correos electrónicos y números telefónicos de todos los colaboradores, actualizados, asimismo, las principales políticas y procedimientos, y también los formatos necesarios para cada gestión al interior de la empresa.

Difusión de la carpeta virtual Tecnomina. Por consiguiente, se procedió a enviar el link de la carpeta Tecnomina, para facilitar el acceso a la información actualizada de la empresa.

Otro de las acciones desarrolladas en la empresa Tecnomina fue la elaboración del Programa de Salud Emocional Tecnomina, realizado los talleres a los colaboradores de la empresa, según cronograma de la empresa.

Evaluación: La evaluación realizada del trabajo anual se realizó mediante la encuesta de clima laboral 2022, como también se aplicó una encuesta de satisfacción de cada actividad formativa que forman parte del programa de salud emocional Tecnomina.

### 3.1.5. Programas y/o planes desarrollados en el ejercicio profesional

#### Programa de salud emocional de la empresa Tecnomina

Justificación: Con la pandemia del covid-19, El Peruano (2020), se creó el Decreto de Urgencia que establece medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del COVID – 19, en ese sentido, la dinámica de la empresa fue variando debido a las restricciones que se dieron para el trabajo físico para el equipo de operaciones, en las diferentes instalaciones de nuestros clientes, las mineras. Los regímenes cambiaron, haciéndose más larga la permanencia en la mina, alejando a los colaboradores de Tecnomina más tiempo alejados de sus familias, generando falta de compromiso con la empresa, estrés laboral, ansiedad por el bienestar de sus familias, entre otros factores que se pudieron identificar en los resultados de la encuesta de clima laboral aplicada en la empresa, las entrevistas y observación realizadas a una muestra de colaboradores.

En el caso del equipo administrativo se trasladó del trabajo físico al trabajo remoto, ocasionando un exceso en las horas de trabajo, pérdida de la comunicación entre áreas



como también en la misma área de gestión, lo cual trajo como consecuencia estrés laboral, ansiedad, pérdida de compromiso con la empresa. Al identificar estos contextos y siguiendo los lineamientos del gobierno, según El Peruano (2020), Ley de salud mental Ley N.º 30947, y aplicando las recomendaciones de los resultados de la encuesta de clima laboral 2021, se decide elaborar y gestionar el Programa de Salud Emocional Tecnomina 2022.

Objetivos del programa. Objetivo general: Promover las condiciones adecuadas para que nuestros colaboradores mantengan una salud emocional favorable con la finalidad de sentirnos mejor y más unidos a nuestra verdadera naturaleza, logrando así una vida sana, feliz y plena.

Objetivos específicos: Fortalecer la capacidad de regular las emociones de cada colaborador; Reforzar la capacidad para generar emociones positivas; Desarrollar y/o fortalecer la habilidad de relacionarse emocionalmente de manera positiva a todo nivel.

Población / sector al que se atendió

Este programa aplica para todos los colaboradores de la empresa Tecnomina, divididos en 129 colaboradores operativos y 46 colaboradores administrativos, entre las edades de 22 años a 68 años, de las sedes de Lima, Sechura, Moquegua y Arequipa.

Asimismo, la división generacional que tiene la empresa se sitúa en el rango de la clasificación realizada por el centro de investigación Pew Research Center de EE. UU. como menciona Lara (2022), quien indica nombres y características de las generaciones: Generación silenciosa: son austeros, sacrificados y se esfuerzan por mejorar su calidad de vida; Baby boomers: Se vieron favorecidos por el periodo de estabilidad económica a nivel mundial y favoreció la natalidad (el 'baby boom'), lo más importante es trabajar y formar un hogar. La Generación X: marcados por el consumismo y la aparición de las computadoras y la tecnología; Los Millennials: son los llamados predecesores de los nativos digitales y un estilo de vida más cosmopolita; Generación Z: marcados por las redes sociales y los dispositivos conectados a la nube informática, son los verdaderos nativos digitales y la Generación Alpha: los niños de la actualidad que les tocó vivir una pandemia.

Por lo cual, la empresa Tecnomina, contaba con 155 varones y 20 mujeres, distribuidos en las siguientes generaciones: Generación silenciosa: 1, Baby Boomer: 8, Generación X: 49, Millennials: 87 Generación Z: 30. Total de Personas 175

#### Tiempo de desarrollo del programa

El programa de Salud Emocional se desarrolló entre los meses de abril a noviembre del año 2022, Cada taller tuvo una duración de entre 60-90 minutos.

Teoría /escuela: Según Goleman (2018), primer investigador de la psicología emocional sostiene que se fundamenta en la inteligencia interpersonal y personal. En este sentido la inteligencia personal está constituida por competencias que constituyen la forma en que los seres humanos se relacionan y a la vez está integrada por 3 componentes: La conciencia la autorregulación y la automotivación

Técnica e instrumentos utilizados: Para la ejecución de este programa se utilizó, los métodos de observación y las entrevistas personales. También se utilizó el programa Power Point del Office, para elaborar y presentar cada tema a desarrollar, los formularios de registro de asistencia para llevar el control de asistencia, y la encuesta de satisfacción de la actividad formativa y la herramienta de reuniones Google Meet.

Recursos: Para el presente programa de Salud Emocional en la empresa Tecnomina, se utilizaron los siguientes recursos: Software Office, 2 laptops, 3 computadoras, la herramienta de Google Meet, celulares, servicio de internet, kits ergonómicos (escritorio y silla) y las herramientas de formularios de Google y Google Meet.

Actividades desarrolladas: Con la elaboración del programa de Salud Emocional para los colaboradores de Tecnomina, haciendo una diferenciación en la ejecución de los temas de acuerdo al tipo de trabajo realizado, pudiendo ser trabajo físico o trabajo remoto. Ya que cada uno tiene particularidades propias. En ese sentido, se elaboró un diagrama de Gantt del trabajo y una vez aprobado por la Gerencia de Gestión del talento Humano y la Gerencia General, se realizó la difusión a los gerentes de cada departamento de la empresa, solicitándoles que den las facilidades necesarias a los miembros de sus equipos para que participen de los talleres y charlas que se fueron programando. Se trabajaron los siguientes talleres: Resiliencia, manejo de estrés y ansiedad, habilidades de comunicación e Inteligencia Emocional. Se desarrolló el acompañamiento de los colaboradores que nos expusieron sus casos en alguno de nuestros temas tratados. Se reforzó algunos talleres como: Manejo de estrés y ansiedad e Inteligencia Emocional a solicitud de los colaboradores

Las actividades desarrolladas se dieron inicio asignándose las siguientes tareas:

Reunión inicial de coordinación: Se realizó la coordinación necesaria entre las áreas y se asignó tareas, a cada miembro del equipo de la gerencia de gestión del talento humano.

Recolección de información: En esta actividad se solicitó a cada área enviar información pertinente para la elaboración de los talleres respectivos, como la planificación de trabajos, la conformación de las guardias de cada operación, disponibilidad de los colaboradores al servicio de internet.

Validación de información: Se corrobora la información recolectada, haciendo cruce de información con los datos obtenidos de la gerencia de gestión del talento humano, como la programación de vacaciones, descansos médicos o licencias.

Elaboración de programa de salud emocional: En base a toda la información recopilada se procedió con elaborar el programa de salud emocional, respetando los intereses y características personales y colectivas de los miembros de la empresa.

La aprobación del Programa de Salud Emocional por Comité de Gerencia: Una vez preparado el documento que incluyó todos los procedimientos del programa de salud emocional, se trasladó a la gerencia general para su aprobación, la cual fue positiva por ser de interés de la gestión empresarial.

Se realizó la difusión del Programa de Salud Emocional Tecnomina: Los alcances y aspectos detallados del programa de salud emocional, se hizo llegar a cada colaborador en forma virtual, asimismo se confirmaba la asistencia de los colaboradores mediante una llamada telefónica o mensaje vía WhatsApp, para confirmar asistencia individual de cada miembro.

El programa desarrollado consistió en los talleres siguientes: Como entrenar la Resiliencia: el cual tuvo como objetivo identificar habilidades para afrontar las situaciones adversas y permitir recuperar el equilibrio emocional para llevar una vida plena y gratificante. El taller de Manejo de estrés y ansiedad cumplió con el objetivo de adaptarnos a las situaciones que generan estrés, asimismo cómo generar recursos que permitan promover el manejo de la ansiedad. El taller de habilidades comunicativas en el trabajo tuvo como objetivo brindar a los miembros de la empresa nociones básicas sobre los procesos comunicacionales y capacidad para ejecutar comunicaciones de manera eficiente. Del mismo modo el taller de inteligencia emocional cumplió con el objetivo de establecer herramientas para fortalecer la gestión emocional al personal, sobre todo fortaleciendo la capacidad de comprensión y ayuda al compañero manejando

la gestión de crisis. Una vez terminado cada taller se procedió con la aplicación de la encuesta de satisfacción, mediante el formulario de Google



## Cronograma de actividades

Tabla 5 Actividades del programa de salud emocional de la empresa Tecnomina S.A.

Nº	Descripción de la etapa	Duración de la etapa (días)	Tarea dependiente	Días de dependencia	de	Comienzo	Fin	Responsable	Estatus
1	Reunión Inicial	1	No Aplica	+0		01/04/22	01/04/22	Comité	Completado
2	Recolección de información	5	1	+3		04/04/22	08/04/22	GTH	Completado
3	Validación de información	5	2	+1		11/04/22	13/04/22	GTH	Completado
4	Elaboración de programa de salud emocional	10	3	+2		14/04/22	18/04/22	GTH	Completado
5	Aprobación del Programa de Salud Emocional por Comité de Gerencia;	3	4	+2		19/04/22	20/04/22	GG	Completado
6	Realizar la Difusión de cada taller del Programa de Salud Emocional Tecnomina;	10	5	+0		20/04/22	20/04/22	GTH	Completado
7	Taller: Como entrenar la Resiliencia,	1	6	+1		24/04/22	24/04/22	GTH	Completado
8	Aplicación de encuesta de satisfacción	1	7	+0		25/04/22	25/04/22	GTH	Completado
9	Taller de Manejo de Estrés y Ansiedad,	1	8	+0		23/06/22	23/06/22	GTH	Completado
10	Aplicación de encuesta de satisfacción	1	9	+0		24/06/22	24/06/22	GTH	Completado
11	Taller de Habilidades de Comunicación en el Trabajo	1	10	+0		25/08/22	25/08/22	GTH	Completado
12	Aplicación de encuesta de satisfacción	1	11	+0		26/08/22	26/08/22	GTH	Completado
13	Taller de Inteligencia emocional en los equipos de Trabajo	1	12	+0		24/10/22	24/10/22	GTH	Completado
14	Aplicación de encuesta de satisfacción	1	13	+0		25/10/22	25/10/22	GTH	Completado

Tabla 6 Diagrama de Gantt de actividades

GESTION	RESPONSABLE	2022											
		Q1			Q2			Q3			Q4		
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
	Salud Emocional Tecnomina												
	Elaborar el programa de Salud Emocional Tecnomina												
	Aprobación del Programade Salud Emocional Tecnomina al Comité de Gerencia												
	Realizar la Difusiónde cada taller del Programa de Salud Emocional Tecnomina												
	Desarrollar el taller según la programación aprobada												
	Como entrenar la Resiliencia												
	Taller de Manejo de Estrés y Ansiedad												
	Habilidades de Comunicación en el Trabajo												
	Inteligencia emocional en los equipos de Trabajo												
	Aplicar Encuesta de Satisfacción de cada taller del Programa												

## CAPITULO IV

### 4.1. Logros obtenidos:

1. La experiencia llevada a cabo en el área de gestión del talento humano, trae consigo la implementación y mejora de los procesos propios de psicología organizacional en la empresa, dando como resultado una mejora en la salud emocional tanto en los colaboradores de trabajo remoto como en los colaboradores operativos de la empresa Tecnomina.
2. La planificación adecuada, el cumplimiento del cronograma elaborado y el desarrollo de cada actividad del programa de salud emocional a fin de prevenir el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Tecnomina, representó un aporte primordial en el logro de los objetivos planteados.
3. Las herramientas y recursos empleados en el desarrollo del programa de salud emocional a fin de prevenir el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Tecnomina, facilitaron la comunicación, la elaboración de presentaciones al alto impacto y agilizaron la dinámica de cada taller ejecutado, beneficiando así, la adquisición de información y recomendaciones, que dieron como resultado una mejora en la salud emocional de cada uno de los colaboradores.

#### 4.2. Conclusiones:

1. Se implementó el Programa de Salud Emocional, fortaleciendo la capacidad de regular las emociones, como también la capacidad para adaptarse a nuevas situaciones, a fin de prevenir el estrés laboral en los colaboradores de la empresa, logrando así, mantener una salud emocional favorable tanto en los colaboradores de trabajo remoto como en los colaboradores operativos.
2. Desde la intervención de la gestión del talento humano se tuvo como objetivo orientar y acompañar a los colaboradores de la empresa a través de los conocimientos y procesos propios de la profesión de la psicología organizacional, identificando problemas y brindando respuestas inmediatas, implantando mejores procedimientos de desarrollo organizacional para la práctica de la gestión corporativa.
3. Se cumplieron con los lineamientos establecidos por parte de la legislación peruana siguiendo las medidas excepcionales y temporales del Decreto Supremo N° 010-2020-TR que desarrolla disposiciones para el Sector Privado, sobre el trabajo remoto previsto en el Decreto de Urgencia N° 026-2020; según El Peruano (2020), Ley de salud mental Ley N.° 30947, bajo este modo y siguiendo las disposiciones y recomendaciones se decide implementar acciones que faciliten el trabajo en la empresa como también el elaborar y gestionar el Programa de Salud Emocional Tecnomina 2022.



#### 4.3. Recomendaciones:

1. La empresa Tecnomina debe seguir capacitando a sus colaboradores en temas relacionados con la salud emocional favorable, promoviendo el trabajo en equipo y la resolución de conflictos. Además, la capacitación debe estructurarse anualmente como parte del plan de trabajo de la gerencia de gestión del talento humano.
2. El colaborador del área de gestión de talento humano debe continuar su proceso de actualización profesional, adquiriendo conocimiento actualizado en la detección de problemas laborales relacionados con la psicología organizacional, además de prepararse en el marco de las leyes para poder desarrollar una gestión eficaz en su labor profesional
3. Utilizar la experiencia del programa de salud emocional de la empresa Tecnomina como referencia para los futuros procesos del área de gestión de talento humano, manteniendo la eficacia en la identificación de problemas laborales y el trabajo de los mismos manteniendo como política de la empresa, la actualización de las normas y protocolos que sugiere la legislación peruana en beneficio de los colaboradores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abregú, J. (2019). Estrategia de afrontamiento al estrés laboral en enfermeras(os) del servicio de medicina y especialidades hospital nacional Daniel Alcides Carrión -2019 (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38301>
- Acosta Carrillo, Marlen. (2021). La psicología organizacional como perspectiva para la mejora del desempeño de los trabajadores. El uso de la empatía en las actividades diarias de las empresas. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores, 8(spe1), 00016. Epub 26 de marzo de 2021. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2569>
- Advíncula, C. (2018). Regulación emocional y bienestar psicológico en estudiantes universitarios. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Barnett, P., Arundell, L., Saunders, R., Matthews, H. y Pilling, S. (2021). The efficacy of psychological interventions for the prevention and treatment of mental health disorders in university students: A systematic review and metaanalysis. *Journal of Affective Disorders*, 280(1), 381-406. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0165032720329050>
- Barrantes. A. (2020). Estilos de afrontamiento y bienestar psicológico en mujeres con fibromialgia de un hospital nacional de lima metropolitana (Tesis de Licenciatura). Universidad Cayetano Heredia, Lima, Perú. [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8957/Estilos\\_BarrantesSalcedo\\_Alejandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8957/Estilos_BarrantesSalcedo_Alejandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bermejo, E., Luis, E., Fernández, P., Martínez, M. y Sarrionandia, A. (2021). The role of emotional intelligence and self-care in the stress perception during
- Burns, Tom R., Roszkowska, Ewa, Machado, Nora, & Corte, Ugo. (2021). Teoría sociológica de juego: agencia, estructuras sociales y procesos de interacción. *Sociologia, Problemas e Práticas*, (97), 57-85. Epub 25 de janeiro de 2022. <https://doi.org/10.7458/spp20219724910>
- Cabrera, S. (2017). Bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento al estrés en usuarios de un puesto de salud del distrito de Nuevo Chimbote. Universidad César Vallejo.

- Calero, F. (2019). ¿Luis Vives o Antonio de Guevara? El inicio del enigma (1st ed.). Dykinson, S.L. <https://doi.org/10.2307/j.ctvf3w3c8>
- Canedo, C. et al. (2019). Influencia de las estrategias cognitivas de regulación emocional en el bienestar subjetivo y psicológico en estudiantes universitarios. *Liberabit*, 25-40.
- Cao, W., Fang, Z., Hou, G., Han, M., Xu, X., & Dong, J. (2020). The psychological impact of the COVID19 epidemic on college students in China. *Psychiatry Research*, 287, 1-5. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.112934>
- Corbin, J. A. (2018). Psicología y Mente. Recuperado de Psicología emocional: principales teorías de la emoción: <https://psicologiaymente.com/psicologia/psicologia-emocional> COVID-19 outbreak: An intercultural moderated mediation analysis. *Personality and Individual Differences*, 177(1), 1-20.
- Davidoff, L. L. (2019). Introducción a la psicología (13ava. ed.). México: McGraw Hill.
- De la cruz, R. (2019). Estrategias de afrontamiento al estrés laboral en enfermeras del servicio de hospitalización clínica universitaria comas agosto 2018 (Tesis 28 de Licenciatura). Universidad Privada San Juan Bautista, Lima, Perú. <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/2268/T-TPLEROXANA%20GLICERIA%20DE%20LA%20CRUZ%20MORENO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Diario el Peruano (2019). Reglamento de la Ley no 29783, Ley de seguridad y salud en el trabajo, (2019) (testimony of Diario El Peruano). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-el-decreto-legislativo-1017-que-aprueba-la-ley-n-29873-795926-1/>
- Díaz, A., & Toscano, J. (2021). El capital humano y la productividad de las empresas. *Revista Torreón Universitario*, 11(30). <https://revistatorreonuniversitario.unan.edu.ni/index.php/torreon/article/view/407/777>
- Dri, P. (2018). Relación entre estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el ámbito laboral privado (Tesis de Licenciatura). Universidad Argentina de la Empresa, Argentina. <http://hdl.handle.net/123456789/6585>

- El Peruano (2020). Decreto Supremo que desarrolla disposiciones para el Sector Privado, sobre el trabajo remoto previsto en el Decreto de Urgencia N° 026-2020, Decreto de Urgencia que establece medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del COVID - 19. El Peruano. Recuperado <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-desarrolla-disposiciones-para-el-sector-decreto-supremo-n-010-2020-tr-1865130-2/>
- El Peruano (2020). Ley de salud mental LEY N° 30947. Diario el Peruano. Lima - Perú <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-salud-mental-ley-n-30947-1772004-1/>
- Esposito, A., Amorese, T., Cuciniello, M., Esposito, A. M., & Cordasco, G. (2023). Do you like me? behavioral and physical features for socially and emotionally engaging interactive systems. *Frontiers in Computer Science*, 5 doi:10.3389/fcomp.2023.1138501
- Etxabe, J. (2018). Vida y obra de Luis Sánchez Granjel (1st ed.). Ediciones Universidad de Salamanca. <https://doi.org/10.2307/j.ctvcn4f1t>
- Eyzaguirre Campana, L. D., & Tipacti Gómez, A. C. (2021). Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de recursos humanos en una clínica de salud ocupacional. [repositorio.ucv. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61992/Eyza\\_gu\\_irre\\_CLD-Tipacti\\_GAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61992/Eyza_gu_irre_CLD-Tipacti_GAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gallego, L. López, D. Piñeres, J., Rativa, Y. y Téllez, Y. (2018). Estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en personal de enfermería de Armenia, Quindío. *Psicología de la Salud*. <https://www.psicologiacientifica.com/estreslaboral-estrategias-afrontamiento-personalenfermeria/>
- Gallegos, M., & Pérez-Acosta, A. M. (2022). Trayectoria en la psicología internacional de rubén ardila, a propósito de su octogésimo natalicio. *Avances En Psicología Latinoamericana*, 40(3), i-vi. doi:10.12804 /revistas.urosario.edu.co/apl/a.12773
- Goleman, D. (2020). La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual. México: Ediciones B.



- Gonzales Chávez, E. C., & Sánchez Castro, S. J. (2020). Inteligencia emocional y estrés laboral en los profesionales de un centro de salud. repositorio.upagu.<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1474/INFORME%20TESIS%20MAESTRIA%20FINAL%20.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Gonzales, I. (2018). Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de una empresa textil en Atacomulco. ri.uaemex.
- Guevara, M., Castro, C., Gutiérrez, A., & Moreno, L. (2018). Relación entre el estrés académico, la regulación emocional y el desempeño cognitivo con la salud física y el bienestar psicológico en estudiantes de pre-grado en Bogotá. [Tesis de Grado, Universidad Piloto de Colombia]. <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/4845/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutiérrez, A. y Guillen, B. (2020). Clima organizacional y estrés laboral del personal de salud de la Dirección Regional de Salud Lima, ciudad de Huacho, 2020 (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60046>  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0191886921000544>
- Hualpa, M. y Ortiz, L. (2019). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el profesional de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del hospital Honorio Delgado y clínica san juan de dios, Arequipa – 2019 (Tesis de 29 Licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10970>
- Inchausti, F., MacBeth, A., Hasson, I. y Dimaggio, G. (2020). Psychological Intervention and COVID-19: What we know so far and what we can do. Journal of Contemporary Psychotherapy, 50(1), 243-250. <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s10879-020-09460-w.pdf>
- Lara, W. (2022). Norbert Elias leído por Steven Pinker: el problema del desarrollo cognitivo en la historia cultural. Anuario Colombiano de Historia Social y de la Cultura, 49(2), 217-244. Epub July 18, 2022. <https://doi.org/10.15446/achsc.v49n2.97280>
- Martínez Percy, A. M. (2018). La inteligencia emocional: una herramienta necesaria para el liderazgo. Concepto y componentes. Revista De Investigaciones UNAD, 12(1), 149–158. <https://doi.org/10.22490/25391887.1164>

- Ministerio de Trabajo (2018). Boletín Estadístico de las Microempresas en el Perú. Lima, Perú. <http://www2.trabajo.gob.pe/el-ministerio-2/sector-empleo/dirgen-promocion-del-empleo/remype/sobre-el-registro-remype/>
- Ngope (2018) Submitted in partial fulfilment of the requirements for the MCom degree in Industrial and Organizational Psychology at the college of Economic and Management Sciences, University of South Africa. [https://uir.unisa.ac.za/bitstream/handle/10500/26803/dissertation\\_ngope\\_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://uir.unisa.ac.za/bitstream/handle/10500/26803/dissertation_ngope_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. Sinergia, 8. [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v11i2.2254](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254)
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). COVID-19: cronología de la actuación de la OMS. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/news-room/detail/27-04-2020-who-timeline---covid-19>
- Palacios, F. (2018). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima2017 (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12729>
- Parrado-González, A., & León-Jariego, J. (2020). Covid-19: Factores asociados al malestar emocional y morbilidad psíquica en población española. Revista Española de Salud Pública, 94(8), 1-16. [https://www.mscbs.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos\\_propios/resp/revista\\_cdrom/VOL94/ORIGINALES/RS94C\\_202006058.pdf](https://www.mscbs.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/VOL94/ORIGINALES/RS94C_202006058.pdf)
- Pasa, G., Remor, E., Rodríguez, C. (2021). Psychological Resources Program - An intervention to foster psychological resources: Evaluation of results in the Brazilian population. Cogent Psychology, 8(1), 1-10. <https://www.tandfonline.com/doi/epub/10.1080/23311908.2021.1892304?nedAccess=true>
- Pin, G. (2020). Optimización de la gestión de talento humano para incrementar la productividad organizacional. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/15208/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO280.pdf>



- Posada-Morales, Juan-Esteban. (2021). Los imperativos psicológicos de la gestión empresarial en Medellín a través de la revista Temas (1941-1948). *Historia y Sociedad*, (41), 269-292. Epub July 29, 2021. <https://doi.org/10.15446/hys.n41.89098>
- Puche-Navarro, R., Cerchiaro-Ceballos, E., & Ossa, J. C. (2023). Developmental psychology in colombia: Recent past and present situation. [Psicología del desarrollo en Colombia: pasado reciente y situación actual] *Acta Colombiana De Psicología*, 26(1), 127-150. doi:10.14718/acp.2023.26.1.9
- Ríos, C. (2020). COVID-19 y Educación Superior Universitaria Pública del Perú. *Revista Clake Education*, 1(2), 1. <http://www.revistaclakeeducation.com/ojs/index.php/Multidisciplinaria/article/view/16/5>
- Rosario-Rodríguez, A., González-Rivera, J. A., Cruz-Santos, A., & Rodríguez-Ríos, L. (2020). Demandas Tecnológicas, Académicas y Psicológicas en Estudiantes Universitarios durante la Pandemia por COVID-19. *Revista Caribeña de Psicología*, 4(2), 176-185. <https://doi.org/10.37226/rcp.v4i2.4915>
- Rossato, L., Santeiro, T. V., Barbieri, V., & Scorsolini-Comin, F. (2022). Family representations in psychology freshmen: A longitudinal study. [Representações de família em calouros de Psicologia: estudo longitudinal; Representaciones de familia en novatos de Psicología: estudio longitudinal] *Avances En Psicología Latinoamericana*, 40(2), 1-14. doi:10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.9234
- Sabala Moreno, M. C., Rentería Pérez, E., & Díaz Bambula, F. (2022). Trends in research about professional practices in higher education: Systematic review from organizational and work psychology-POT. [Tendências em pesquisa sobre estágio profissional no educação superior: revisão sistemática a partir da Psicologia Organizacional e do Trabalho-POT; Tendencias en la investigación sobre las prácticas profesionales en educación superior: revisión sistemática desde la Psicología Organizacional y del Trabajo-POT] *Psicogente*, 25(47) doi:10.17081/psico.25.47.4835
- Sandin, B., Valiente, R., Garcia-Escalera, J., & Chorot, P. (2020). Impacto psicológico de la pandemia de COVID-19: Efectos negativos y positivos en población española asociados al periodo de confinamiento nacional. *Revista*

- Shragay, Dina, & Tziner, Aharon. (2011). The Generational Effect on the Relationship between Job Involvement, Work Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 143-157. Recuperado en 09 de mayo de 2023, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622011000200006&lng=es&tlng=e](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622011000200006&lng=es&tlng=e)
- Sociedad Peruana de Psicología. (2018). Código de ética profesional. *Revista Latinoamericana de Psicología* [en línea]. 1980, 12(2), 381-386[fecha de Consulta 26 de Abril de 2023]. ISSN: 0120-0534. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80512216>
- Tahara, M., Mashizume, Y., & Takahashi, K. (2020). Coping Mechanisms: Exploring Strategies Utilized by Japanese Healthcare Workers to Reduce Stress and Improve Mental Health during the COVID-19 Pandemic. *International journal of environmental research and public health*, 18(1), 131. <https://doi.org/10.3390/ijerph18010131>
- Thasi, M. and Van Der Walt, F. (2020). Work stress of employees affected by skills shortages in the South African mining industry. *J. S. Afr. Inst. Min. Metall*, 120(3), 243-250. <http://dx.doi.org/10.17159/2411-9717/666/2020> Una comunica (01 de octubre de 2021). Estrés laboral en tiempos de pandemia. <https://www.unacomunica.una.ac.cr/index.php/mayo-2020/2970-estreslaboral-en-tiempos-de-pandemia>
- Tirado, M. (2019). Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia. *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7679473>
- Tortosa-Pérez, M., Oliver, J. S. P. D., Santolaya, F., & Tortosa, F. (2022). De Colegio Oficial de Psicólogos a Consejo General de Colegios. Posicionamiento nacional y proyección internacional. *Papeles del Psicólogo*, 42(3), 177-192.[fecha de Consulta 29 de Abril de 2023]. ISSN: 0214-7823. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77870147003>
- Torres, M. (2017). Estrés laboral en los profesionales de enfermería del Hospital Regional Moquegua, marzo 2017 (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38138>



- Trujillo, F. (2017). Regulación emocional y bienestar psicológico en voluntarios de establecimientos hospitalarios de Lima. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Vega Gómez, N., Ceballos Burgos, H. y Pardo Cammona, J. (2020). Riesgos psicosociales en trabajadores calificados por enfermedad laboral frente a trabajadores que esperan por calificación. *Revista Científica Multidisciplinaria Ipsa Scientia*, 5(1), 112-126. <https://doi.org/10.25214/27114406.995>
- Zamora, G. (2018). Curso psicología positiva. Recuperado de Modelo perma: <https://cursopsicologiapositiva.com/modelo-perma/>

