



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**  
FACULTAD DE ENFERMERÍA

**EFFECTIVIDAD DE UN PROGRAMA DE PAUSAS ACTIVAS PARA LA  
REDUCCIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO EN UNA CLÍNICA DE LIMA.**

**Trabajo Académico para optar el Título de Especialista en Enfermería en  
Salud Ocupacional**

**Investigadores**

**Lic. Gutiérrez Cabello, Cynthia Gladys**

**Lic. Torres Zavaleta, Karen Alicia**

**Lic. Zavaleta Evangelista, Karina Lucia**

**Asesora**

**Mg. Giraldo Giraldo, Aurora Marlene**

**Lima – Perú**

**2018**

# ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Resumen	
Introducción	1
<b>Capítulo I. Planteamiento del problema.</b>	<b>3</b>
1.1. Formulación del problema.	5
1.2. Justificación.	5
1.3. Viabilidad	6
1.4. Factibilidad del estudio.	6
<b>Capítulo II. Propósito y Objetivos.</b>	<b>7</b>
2.1. Propósito.	7
2.2. Objetivos de la investigación.	7
<b>Capítulo III. Marco Teórico.</b>	<b>8</b>
3.1. Antecedentes.	8
3.2. Base teórica.	10
<b>Capítulo IV. Hipótesis.</b>	<b>19</b>
<b>Capítulo V. Material y Método.</b>	<b>20</b>
4.1. Diseño de estudio.	19
4.2. Área de estudio	19
4.3. Población	19
4.4. Técnica y procesamiento de recolección de datos.	24
4.5. Plan de tabulación y análisis.	26
<b>Capítulo V. Consideraciones éticas y administrativas</b>	<b>27</b>
5.1. Principios éticos.	27
5.2. Cronograma - Diagrama	28
5.3. Presupuesto.	29
<b>Referencias bibliográficas.</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la efectividad de un programa de pausas activas para la reducción del nivel de estrés laboral en el personal administrativo del área de atención al cliente en la Clínica Centenario Peruano Japonesa de Lima. **Material y métodos:** El estudio es de enfoque cuantitativo, cuasi experimental y de corte transversal cuya muestra se llevará a cabo con 40 trabajadores administrativos. Se utilizará la técnica de la encuesta, y como instrumento el cuestionario de Estrés laboral de Prieto T., Teresita y Trucco B., Marcelo, el cual consta de tres partes, la Primera sobre el Estrés Psicológico con 12 reactivos con preguntas cerradas, la segunda relacionada al estrés fisiológico con 21 reactivos con una escala ordinal, y la tercera parte sobre estresores o factores estresantes que consta de 16 preguntas de igual forma con una escala ordinal el cual es autoadministrable, este instrumento fue adaptado y validado en Perú por Machaca Álvarez Janeth y Aquino Ticona Clara. La validez del instrumento es significativa 0,05; la confiabilidad por Alfa de Crombach entre 0.65 y 0.94. Para la recolección de datos se utilizará un pre test para determinar el nivel de estrés antes de la intervención, luego se programarán sesiones de pausas activas 3 veces por semana durante un periodo de un mes, finalmente se aplicará el post test para medir el nivel de estrés y determinar la efectividad del programa. **Plan de tabulación y análisis:** Los datos serán clasificados y luego ingresados a una base de datos del paquete estadístico STATA versión 15, prueba no paramétrica signo rango de Wilconson el cual permitirá comparar el nivel de estrés laboral antes y después de la aplicación del programa de pausas activas y determinar si existen diferencias en los resultados.

Palabras clave: gimnasia laboral, tensión, trabajo (Bireme, BVS, Scielo, DECS, Lilacs)

## INTRODUCCION

El individuo, en distintos ámbitos de su vida, se ve sometido a múltiples presiones que le generan estrés. Uno de los ámbitos más importantes está relacionado con el desarrollo de su trabajo. Actualmente los constantes cambios que se producen en el entorno laboral y las nuevas tecnologías provocan variación en la naturaleza del trabajo; esto implica nuevos retos e incremento laboral, enfrentándose diariamente para estar a la altura de la exigencia en su área de trabajo. Si estas demandas superan su conocimiento o habilidades ocurre el estrés laboral; el cual conlleva un costo personal, social y económico notable, ya que las consecuencias del estrés laboral no solo se dan en el ámbito profesional, sino que se llega a extender a menudo en la vida personal y familiar del trabajador (1).

Para la Organización internacional del Trabajo (OIT), el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas, recursos y capacidades percibidos por el trabajador para hacer frente a la demanda laboral. El estrés laboral está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo o área laboral y relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (2).

Si nos enfocamos en el ámbito organizacional, el estrés laboral es un fenómeno que afecta un alto porcentaje de trabajadores en todo el mundo, y que conlleva un costo personal, psicosocial y económico muy importante en la empresa. Las causas más comunes del estrés laboral es la presencia de conflictos interpersonales entre los miembros del centro laboral y la falta de reciprocidad entre todos. Es importante actuar sobre esta problemática debido a que niveles altos de estrés laboral podrían perjudicar las funciones cognitivas, es decir, la capacidad de atención, concentración, análisis y asociación de ideas, lo que repercute en su eficiencia y eficacia en el trabajo (3)

Dentro de los grupos ocupacionales con mayor probabilidad de estrés laboral, están los que trabajan directamente con el usuario, ellos se encargaran de proyectar la imagen de la empresa ya que son el primer contacto que tiene el cliente con la entidad, debiendo brindar un trato de calidad. Sin embargo, también están expuestos a recibir un trato agresivo por parte del cliente. Es por ello que el trabajador deberá saber manejar diferentes situaciones, caracteres u otros factores, sin que esto alterare el trato. Por ello, es importante implementar prácticas que permitan reducir el estrés laboral, brindando técnicas al trabajador para reducir el estrés laboral y permitir la recuperación física y mental en el ambiente de trabajo (4). La realización de un programa de pausa activa, permitirá desarrollar periodos de descanso en la cual se realizara una serie de movimientos y estiramientos musculares en diferentes partes del cuerpo por cortos periodos de tiempo, permitiendo disminuir la sensación de agotamiento mental, aumentando la productividad y desempeño del trabajador (5).

Por esta razón se plantea el desarrollo de un Programa de Pausas Activas con el objetivo de brindar a los trabajadores técnicas que le permitan manejar adecuadamente el estrés laboral.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Organización internacional del Trabajo (OIT), define al estrés como la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas, recursos y capacidades percibidos por el trabajador para hacer frente a la demanda laboral (2).

Hoy en día se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan. Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado de su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales (4).

En el Perú, el 70% de los trabajadores de empresas privadas y estatales padecen de estrés; pero pocas empresas adoptan una solución al respecto. Según un estudio, el 61,6% de los empleadores refiere que en sus empresas no se realizan actividades o para reducir el estrés. Un factor importante es que muchas empresas no tienen programas para disminuir el estrés dentro de sus políticas (3).

Según la Organización Internacional de Trabajo (OIT), resulta necesario el diseño de políticas de trabajo y programas de prevención de salud y seguridad laboral encaminados a prevenir el estrés y dirigido a aumentar la satisfacción de los trabajadores. En este complejo contexto, el lugar de trabajo constituye al mismo tiempo una importante fuente de factores de riesgo psicosocial y el escenario ideal para abordarlos con el objeto de proteger la salud y bienestar de los trabajadores a través de medidas colectivas (2).

Cabe resaltar que según la R.M. 375-2008-TR Norma básica de ergonomía y de procedimientos de evaluación de riesgo disergonómico refiere en el numeral 37, literal e): Se deben incluir las pausas para el descanso; son más aconsejables las pausas cortas y frecuentes que las largas y escasas (6).

Por esta razón, se ha puesto un creciente énfasis en mejorar las medidas prácticas para reducir el estrés laboral y de esta manera hacer frente a situaciones de trabajo estresantes que están

asociadas con una reducción de la productividad en las empresas, pudiendo incluso ser motivo de baja laboral en los casos más graves (7).

Por lo tanto, la Pausa Activa es una herramienta destinada a compensar el esfuerzo diario realizado por las personas entregando un espacio destinado a la educación, recuperación y formación de hábitos hacia una vida saludable. Siendo importante que la empresa fomente estas actividades para mejorar la calidad de vida del trabajador.

En efecto de lo anterior podríamos decir que un programa de pausas activas es aquel en el que se realizan periodos de recuperación mediante ejercicios de movilidad, estiramiento y tonificación muscular por periodos cortos de tiempo, la cual alivian situaciones de tensión de carácter fisiológico y psicológico generado por el trabajo, con ello se pretende mejorar el estado de ánimo y evitar la fatiga (5).

En las experiencias previas se están implementando el programa de pausas activas dirigidas a grupos con cargas elevadas de trabajo, diseñando ejercicios específicos los cuales buscan disminuir la fatiga por las horas laborales, se menciona que el ejercicio, aun por periodos cortos, puede hacer que se eleven los niveles sanguíneos de endorfinas por encima de lo normal, durante varias horas. La cual mejora del estado de ánimo, nos distrae del estrés diario, debido a que simplemente mejora nuestro carácter como resultado de la satisfacción que alcanzamos al lograr una meta. A consecuencia de ello las endorfinas son las responsables de que el ejercicio nos procure una sensación de bienestar, euforia y hasta felicidad. Mejorando así las relaciones interpersonales y el estrés, teniendo en cuenta que el ejercicio físico produce efectos favorables a la salud (8).

Uno de los grupos ocupacionales de mayor riesgo a estrés es aquellos que tienen relación y trato directo con el público, como el personal administrativo de atención al cliente, cuyas tareas y actividades implican el trato directo con personas externas a la empresa y se encargan de proyectar la imagen de la empresa (9); consisten, generalmente, en un área de trabajo en la que coexisten varios puestos dedicados a la misma tarea: recibir y facilitar información. Considerándose un trabajo con alto riesgo a estrés ya que las actividades exigen mantener una constante atención en la tarea, el riesgo de cometer errores por la alta demanda y necesidad de tratar con el público, que en muchas ocasiones como respuesta pueden recibir un trato agresivo (10).

Por lo tanto, surge la motivación de las investigadoras desde la experiencia laboral en la Clínica Centenario Peruano Japonesa donde los trabajadores administrativos de atención al cliente tienen un régimen laboral de ocho horas diarias, turnos rotativos, seguro social, contratos trimestrales de acuerdo a su desempeño laboral y su salario se encuentra un 20% por encima del sueldo mínimo más asignación familiar si fuera el caso. Se evidencia que durante su jornada laboral el trato directo y constante que mantiene trabajador con el cliente deriva a un agotamiento, deshumanización del trato a largo plazo y sentimiento de insatisfacción laboral; siendo importante la implementación de un programa de pausas activas en el nivel de estrés pudiendo así aumentar su desempeño laboral, productivo, bienestar físico y mental.

Por lo expuesto, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

### **1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:**

¿Cuál es la efectividad de un programa de pausas activas para la reducción del nivel de estrés en el personal administrativo del área de atención al cliente, en la Clínica Centenario Peruano Japonesa de Lima?

### **1.2. JUSTIFICACIÓN:**

Al realizar las pausas activas nuestro cuerpo liberará endorfinas las cuales nos ayudarán a reducir la fatiga y el estrés laboral, mediante ello evitaremos que el estrés laboral afecte negativamente la salud psicológica y física de los trabajadores administrativos de atención al cliente, un trabajador estresado va a estar poco motivado y suele enfermarse más seguido, asimismo está determinado por la organización del trabajo, el diseño y las relaciones laborales, donde las exigencias del trabajo no corresponden o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador que se alejan de las expectativas de la cultura organizacional.

Por todo esto el presente proyecto de investigación pretende aportar a nivel teórico porque se contará con evidencia científica utilizando la metodología de un estudio cuasi experimental para medir la efectividad de una intervención en nivel de estrés en el personal administrativo de atención al cliente asimismo constituye un aporte para la práctica pues se ejecutará un



programa de pausas activas que permita prevenir y reducir el estrés laboral, para mejorar la salud física, cognitiva y mental de los trabajadores y que a mediano y largo plazo se puedan prevenir enfermedades ocupacionales.

Así mismo se beneficiará a cada uno de los trabajadores que participen en el programa de pausas activas, debido a que muchos de ellos no saben qué acciones tomar para manejar el estrés a los que están expuestos, presentando fatiga, irritabilidad y agotamiento mental incrementando la posibilidad de que ocurran accidentes laborales.

El beneficio para la institución será la implementación de un programa de pausas activas que como una técnica saludable para el trabajador pues mejora el rendimiento físico y mental, disminuye el riesgo de que ocurran enfermedades profesionales, mejora la relación interpersonal, disminuye el estrés, mejora la adaptación al puesto, el estado de salud, el trabajo en equipo, la comunicación, la ergonomía y el clima laboral.

### **1.3. VIABILIDAD:**

El estudio es viable porque cuenta con el interés de las autoridades de la institución de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, así como de la jefa de recursos humanos para realizar el programa de pausas activas.

Así mismo el personal administrativo de atención al cliente ha demostrado buena disposición por la aplicación del programa de pausas activas para el estrés.

### **1.4. FACTIBILIDAD:**

El proyecto de investigación es factible porque se cuenta con los recursos económicos, materiales, humanos y disponibilidad de tiempo necesarios para llevar a cabo el estudio que serán asumidos por los investigadores.

## **CAPÍTULO II: PROPÓSITO Y OBJETIVOS**

### **2.1. PROPÓSITO:**

Esta investigación contribuirá a implementar un programa que permita probar que las pausas activas ayudan a manejar el estrés laboral en los trabajadores administrativos de atención al cliente, se busca demostrar que una pausa durante un periodo corto de tiempo dentro de la jornada laboral para realizar el ejercicio físico nos relaja, oxigena y libera endorfinas en nuestro organismo aliviando la tensión, produciendo sensación de bienestar, euforia en el trabajador.

### **2.2. OBJETIVOS:**

#### **2.2.1. OBJETIVO GENERAL:**

Determinar la efectividad de un programa de pausas activas para la reducción del nivel de estrés laboral en el personal administrativo del área de atención al cliente en la Clínica Centenario Peruano Japonesa de Lima.

#### **2.2.2. OBJETIVO ESPECÍFICO:**

1. Evaluar el nivel de estrés laboral antes de la aplicación del programa de pausas activas en los trabajadores administrativos de atención al cliente
2. Evaluar el nivel de estrés laboral después de la aplicación del programa de pausas activas en los trabajadores administrativos de atención al cliente
3. Evaluar el nivel de estrés laboral antes y después de la aplicación del programa de pausas activas en los trabajadores administrativos de atención al cliente.

## **CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO**

### **3.1. ANTECEDENTES**

#### **3.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Flores D. Realizó una investigación que tuvo como objetivo la implementación de un plan de pausas activas para la disminución de los índices de estrés en los funcionarios de la subsecretaría de fortalecimiento del conocimiento y becas de la secretaria de educación superior de ciencia, tecnología e innovación; el tipo de estudio fue cuantitativo, retrospectivo, la población estuvo conformada por 22 funcionarios y para el análisis de la información se procedió con el análisis documental. Se obtuvo los siguientes resultados: el 60% de los funcionarios que se encontraban en nivel intermedio de estrés se ubicaron en nivel bajo, lo que quiere decir que el programa provocó resultados positivos (11).

Tenorio M, Pacheco A. Realizaron una investigación con el objetivo de aplicar un plan de pausas activas en la jornada laboral del personal administrativo y trabajadores del área de salud N° 1 Pumapungo de la coordinación zonal 6 del ministerio de salud pública en el provincia de Azuay-Ecuador; el estudio fue de tipo cuantitativo y descriptivo, la población estuvo conformada por médicos, personal administrativo y operativos, para la recolección de datos se utilizó la encuesta utilizando la escala de karasek. Obteniendo el siguiente resultado: en la pre encuesta se observa un nivel alto de estrés laboral repercutiendo en molestias físicas que altera la salud del colaborador. En la post encuesta el 94% de la población afirmó que la aplicación de pausas activas si contribuyo de manera positiva en su jornada laboral, y el estrés paso de un nivel elevado a medio. Según los datos obtenidos se concluyó que la aplicación de pausas activas debe ser una actividad habitual ya que es una influencia positiva en los colaboradores, y la satisfacción de los mismos es un elemento que forma parte de la calidad de atención que se presta al usuario (12).

Guamán T. Con el objetivo de evaluar las pausas activas y el desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa del gobierno autónomo descentralizado del cantón Pujuli- Ecuador, realizo un estudio descriptivo, en un enfoque cuali-cuantitativo de nivel correlacional- explicativo en una muestra de 98 trabajadores administrativos del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Pujuli, se puede concluir que la práctica de las pausas

activas con los colaboradores de área administrativa de GAD Municipal es muy importante, pues es una gran método de adaptación social, fomenta buenas relaciones interpersonales y ayuda a mejorar la calidad de vida laboral (13).

Pierángeli G, Florencia M. Realizaron una investigación que tuvo como objetivo Detectar los principales trastornos psíquicos y físicos en el ámbito laboral, evaluar la existencia de beneficios en los empleados que realizan Pausa activa y, a su vez, proponer un plan de Pausa Activa Laboral para mejorar y prevenir enfermedades en la ciudad de la Rioja - España. Los resultados fueron: todos los empleados presentan síntomas asociados a la jornada laboral. Los empleados con pausa activa laboral poseen mayor molestias en espalda que en brazos y piernas ( $p=0,001$ ) y mayor cantidad de empleados realizan actividades física fuera del establecimiento ( $p=0,031$ ) en relación a los que no están sujetos a las Pausas activa laborales. El 100% reconoce beneficios en la jornada laboral y el 83% en actividades de la vida diaria. Conclusiones: El medio laboral está lleno de presiones de todo tipo y los empleados sufren molestias y síntomas del tipo de las asociadas a las jornadas laborales. El 100% de los empleados sometidos a pausas activa laboral valoran los beneficios en la jornada laboral y el 83% en su vida diaria (14).

### **3.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Bernui M. Realizó un estudio cuyo objetivo fue Establecer el efecto de un programa denominado Pausa Activa, sobre el nivel de estrés laboral, en el personal no docente de la Universidad Peruana Unión, Perú. Se intervino a 6 áreas de trabajo durante 3 meses, con frecuencias de 9 sesiones de pausa activa durante el primer mes y 12 sesiones durante los 2 últimos meses, siendo la duración de cada rutina de ejercicios en promedio de 8 a 10 minutos. La muestra inicial fue de 80 personas. Al aplicar el pretest, la mayoría de la población presentó estrés laboral en dos dimensiones, agotamiento físico o mental y dolores osteomusculares en tres o cuatro segmentos corporales como cuello, espalda y muñeca. Al aplicar el pos test, los valores hallados de la T de Student fueron significativos ( $p < 0,05$ ) es decir, el programa Pausa Activa disminuyo el agotamiento y dolores osteomusculares en los 3 meses que duro el programa (15).

Suárez T. realizó un estudio titulado Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT – OMS en trabajadores de un contact center de Lima; el diseño fue descriptivo, no experimental

y se aplicó en una muestra de 203 trabajadores de 25 a 35 años que se desempeñan como asesores telefónicos; el instrumento utilizado fue la escala de estrés laboral de la OIT – OMS. Los resultados indican que la escala de estrés laboral obtiene adecuadas propiedades psicométricas: confiabilidad por el método de consistencia interna alfa de Cronbach=0.972) y la validez de constructo y contenido (16).

Los estudios mencionados anteriormente demuestran que la aplicación de un programa de pausas activas fue efectivo en diferentes grupos poblacionales y que ayudan a mejorar el estilo de vida, satisfacción laboral y el clima organizacional reduciendo el nivel de estrés laboral, por ello nos brindando un gran aporte y guía a nuestro proyecto de investigación.

## **3.2. BASE TEÓRICA:**

### **3.2.1. ESTRÉS LABORAL**

Para la Organización Internacional del Trabajo OIT, el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales (2).

Estas reacciones pueden ser fisiológicas, cognitivas, conductuales o emocionales y por lo general van acompañadas de agotamiento físico y mental, angustia y sensación de impotencia o frustración ante la incapacidad del individuo para hacer frente a las situaciones que generan estrés (7).

Se establecen tres etapas del estrés:

- **Alerta:** Es el estado inicial de la condición de estrés y se considera una de las más importantes en el cual se da las primeras alteraciones significativas una vez y se afronta al estresor, activándose de este modo el sistema del estrés en todo el organismo y ocasionando probablemente cambios hormonales, glandulares, digestivos y respiratorios, entre otros.

- Resistencia: Cuando la situación estresante se mantiene y la persona trata de lograr una adaptación a esta. Realmente se produce un deterioro físico y psíquico lento es decir, el estresor no es efímero y puede sobrellevar o adaptarse; sin embargo, se ejerce una resistencia al estresor mayor que la normal.
- Agotamiento: Se presenta cuando la exposición al estresor o situación estresante es prolongada y continua, agotando la energía de adaptación del individuo y haciéndolo que este sucumba frente al estrés, generando probablemente una enfermedad (17).

### **3.2.1.1. ESTRÉS PSICOLÓGICO:**

Las demandas psicológicas son presiones emocionales, psicológicas o mentales que se dan en una persona. El estrés ocurre cuando estas presiones exceden la capacidad individual para hacer frente a ellas. El estrés no es fácil medir y por lo tanto no puede determinarse en cualquier unidad estándar. Aunque pueda afectar a la salud y el rendimiento, el resultado del estrés varía de individuo a individuo.

Se pueden presentar las siguientes reacciones psicológicas al estrés:

- Irritabilidad y agresión.
- Ansiedad y temor
- Capacidad deficiente para toma de decisiones.
- Preocupación por asuntos triviales.
- Incapacidad para establecer prioridades.
- Dificultad de afrontamiento.
- Cambios y variaciones del estado de ánimo.
- Dificultades en la concentración.
- Deterioro de la memoria reciente.
- Sentimientos de fracaso.
- Falta de sentimiento de valía personal.
- Aislamiento (19).

### **3.2.1.2. ESTRÉS FISIOLÓGICO:**

La respuesta fisiológica es la reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores. Ante una situación de estrés, el organismo tiene una serie de reacciones fisiológicas que suponen la activación del eje hipofisopararrenal y del sistema nervioso vegetativo, y que conducen a una serie de sintomatologías.

La siguiente lista muestra algunos de los síntomas físicos del proceso de estrés:

- Patrones alterados de sueño: dificultad para conciliar el sueño, despertar temprano.
- Agotamiento, letargo.
- Dificultades para respirar, vértigos, mareos.
- Indigestión, acidez.
- Nauseas.
- Alteraciones intestinales: diarrea, estreñimiento.
- Dolores de cabeza.
- Pérdida de deseo sexual.
- Tensión muscular: dolor de cuello o espalda.
- Espasmos nerviosos (19).

### **3.2.1.3. ESTRESORES:**

Podemos definir como estresores cualquier suceso, situación, persona u objeto, que se percibe como estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en la persona evaluada. Cualquier evento que cause impacto o impresión en el organismo humano (21).

- Estresores del ambiente físico:
  - o Iluminación
  - o El ruido.
  - o La temperatura.
- Estresores de la tarea
  - o Carga mental de trabajo: designa la movilización de energía y capacidad mental que la persona utiliza para desempeñar una tarea.
  - o Control sobre la tarea: grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar, y viene determinado por el grado de autonomía, iniciativa y responsabilidad.

- Estresores de la Organización
  - Conflicto y ambigüedad del rol: la combinación de lo que espera el trabajador y la realidad de lo que le exige la organización dan como resultado un conjunto de fuerzas que se denominan conflicto de rol.
  - Jornada de trabajo: excesiva produce desgaste físico y mental impide al individuo hacer frente a las situaciones estresantes. El aumento de la cantidad de tiempo dedicado al trabajo normalmente está vinculado al a disminución del tiempo para el ocio y el descanso, durante el cual el individuo puede abastecerse de reservas de energía necesarias para la adaptación.
  - Relaciones interpersonales: las malas relaciones entre los miembros del grupo de trabajo, superiores, compañeros, subordinados; falta de cohesión, las presiones y el clima de trabajo, pueden producir elevados niveles de tensión y estrés entre los miembros de un grupo (22).

#### **3.2.1.4. PREVENCIÓN DEL ESTRÉS EN EL TRABAJADOR:**

Hay que tener en cuenta una serie de condicionantes que afectan al trabajador:

- Horarios: Adecuar horarios que permitan al trabajador realizar pausas durante su jornada laboral.
- Participación grupal: Incentivar la participación en actividades que fortalezcan el trabajo en equipo, comunicación y clima laboral.
- Reposo: Suficientes horas de descanso seguidas, evitar dormir poco o intentar compensarlo con siestas.
- Técnicas de relajación: Ayuda a controlar las tensiones.
- Actividad recreativa: Muy necesario para huir de la problemática laboral. Estar ocupado en algo que nos entretiene y nos hace olvidar los problemas. El ocio nos ayuda a eliminar el estrés acumulado. Buscar nuevos hobbies que permitan desconectar con el trabajo.
- Dieta: Tiene que ser equilibrada. Siempre de acuerdo con el trabajo que tenemos que hacer. Nunca deben de faltar azúcares, verduras, legumbres, frutas, carnes, etc.



- Ejercicio físico: Es un gran aliado para la prevención del estrés ya que mejora el sueño, normaliza la tensión arterial, estimula la circulación y mejora el rendimiento físico y psíquico. Es aconsejable que los deportes estén en concordancia con la edad y el estado de salud del trabajador (23).

### **3.2.2. PROGRAMA DE PAUSAS ACTIVAS**

La implementación de un programa de pausas activas busca despertar en los trabajadores la necesidad de transformar su estilo de vida realizando pequeñas rutinas de ejercicios físicos de manera regular, mínimo 8 veces por semana dentro del ambiente laboral en sesiones de 8 a 10 minutos, pudiendo ser ejecutada en diversos horarios, dependiendo de la necesidad y posibilidad de cada departamento (24).

La implementación de programas de pausas activa busca, no solo una simple alteración de la rutina de cada cual, sino despertar en los trabajadores la necesidad de cambiar su estilo de vida. Precisamente, este constituye un valor notable que le hace portador de un mensaje estimulador para emprender modificaciones del estilo de vida que favorezcan el mejoramiento sostenible de las condiciones físicas y espirituales de los trabajadores (25).

#### **3.2.2.1. PAUSAS ACTIVAS**

Las pausas activas son descritas como la práctica de ejercicios físicos realizados colectivamente durante la jornada de trabajo, prescritos de acuerdo con la función ejercida por el trabajador. Esa práctica tiene como finalidad prevenir enfermedades ocupacionales y promover el bienestar individual por intermedio de la consciencia corporal: conociendo, respetando, amando y estimulando el propio cuerpo (26).

Contribuye de manera significativa a la promoción de salud y de la calidad de vida, porque el ejercicio físico prescrito correctamente es considerado el mayor promotor no-medicamentoso de la salud (24).

#### **3.2.2.2. BENEFICIOS**

Maciel (2008) dice que las modificaciones ocurridas en el cuerpo con las clases de gimnasia laboral ocurren en mayor énfasis en el sistema anaeróbico debido a la baja intensidad de sus ejercicios. De acuerdo con Alves (2000), los ejercicios de pausas activas activan la circulación periférica con el calentamiento tisular y neuromuscular, que son imprescindibles en las actividades que exijan atención y tomas de decisión que resultan actos motores, promoviendo la ganancia de fuerza por el estiramiento muscular, restaurador del potencial contráctil, mejorando el retorno venoso, la capacidad de ventilación, la postura y reduciendo el estrés.

La pausa activa en el trabajo mejora la salud, aumenta la circulación de la sangre, estabiliza la presión arterial, disminuye el estrés cotidiano y reduce la tensión muscular de la población trabajadora. En este descanso dirigido reduce la tensión acumulada en áreas vulnerables como la espalda superior, cuello, hombros, brazos, manos y piernas. Además, optimiza el clima laboral, mejora la productividad, rompe la monotonía y mejora la interacción entre compañeros (12).

### **3.2.2.3. MOMENTOS DE LAS PAUSAS ACTIVAS**

#### **- PAUSAS ACTIVAS DE INTRODUCCIÓN:**

Es la que se realiza antes del comienzo de la jornada laboral, Además una actividad de estiramiento que da preferencia preparar las estructuras musculares que serán solicitadas durante las tareas, calentándolas y despertándolas para mejorar la disposición para el trabajo dentro de la empresa y actuando de forma preventiva y terapéutica (27).

#### **- PAUSAS ACTIVAS COMPENSATORIA**

Es una actividad de estiramiento orientada a compensar las estructuras que pueden haber sido sobrecargadas durante las actividades laborales. Es realizada en intervalos de la jornada de trabajo, con una duración aproximadamente de diez minutos, interrumpiendo la monotonía operacional. Este tipo de actividad prevé disminuir las tensiones del ambiente de trabajo, los vicios posturales, proporcionar una compensación a los esfuerzos repetitivos y al equilibrio

funcional, así como a la recuperación activa de forma que se pueda aprovechar las pausas regulares durante la jornada de trabajo para ejercitar los músculos correspondientes y relajar los grupos musculares que están contraídos durante el trabajo (25).

#### - **PAUSAS ACTIVAS DE RELAJAMIENTO**

La pausa activa de relajamiento es practicada luego de la jornada de trabajo, propiciando el relajamiento muscular y mental de los funcionarios. Es una actividad que provee el alivio de la sensación de cansancio y de la tensión muscular y también auxiliar en la actividad respiratoria. Es realizada al final de la jornada laboral con duración generalmente de diez minutos. El objetivo es oxigenar las estructuras musculares involucradas en la tarea diaria, evitando la acumulación de ácido láctico y previniendo las posibles ocurrencias de lesiones la pausa activa de relajamiento es indicada para los funcionarios que atienden al público, como bancarios y los que reciben de informaciones o los de servicio de atención al clientes. Los trabajadores necesitan estar en un estado de relajamiento de todo el cuerpo y liberación de las tensiones acumuladas en las regiones dorsal, cervical, lumbar, hombros y la planta de los pies (12).

#### **3.2.2.4. PAUSAS ACTIVAS Y ESTRÉS**

Un programa de ejercicio adecuado fortalece la psiquis humana, produciendo moderados efectos pero positivos sobre estados depresivos, ansiedad, estrés y bienestar psicológico, atenúa la sensación de fatiga. Las personas que han adoptado como estilo de vida la gimnasia, generalmente duermen mejor, tienen menor nivel de ansiedad y tensión.

#### **3.2.2.5. TIPOS DE EJERCICIOS DE PAUSAS ACTIVAS**

- **Ejercicios Respiratorios:**

El ejercicio de respiración es una estrategia sencilla para hacer frente a situaciones de estrés, se lo puede realizar tendido o sentado, en la situación que le resulte más cómoda para percibir el movimiento de la respiración, esto nos ayudara a mantener la armonía los principios

orgánicos vitales dando mayor capacidad de resistencia al organismo, previniendo los síntomas que se pueden producir como el insomnio, ansiedad y estrés.

- **Ejercicios de movilidad articular:**

Consiste en ejercicios de rotación de las articulaciones principales como cuello, hombro, cintura, cadera, rodillas y tobillos. Para cada parte del cuerpo se especifican los ejercicios a realizar, su objetivo es recuperar los rangos articulares perdidos y retrasar la aparición de la fatiga por trabajos prolongados en la misma postura, produciendo relajación muscular y previniendo lesiones.

- **Ejercicios de coordinación**

La coordinación generalmente se refiere al movimiento de dos o más partes del cuerpo al mismo tiempo, es una aptitud que se desarrolla cuando realizamos un ejercicio general, pues nos obliga a que todo nuestro cuerpo trabaje al unísono para lograr una meta específica (14).

- **Ejercicios de flexibilidad**

Es definida como la capacidad que tienen los músculos para estirarse o la extensión máxima de un movimiento, la amplitud de su movimiento puede verse limitada por diversos factores.

Los beneficios que presta este tipo de ejercicios es el tratar de mejorar las funciones articulares, musculares, disminuyendo el estrés, influyendo en un ajuste corporal (12).

### **3.2.3. BASE LEGAL:**

Para el estudio se tomó en cuenta la siguiente base legal:

- Ley N° 29783, ley de seguridad y salud en el trabajo, modificada por ley N° 30222.
- Resolución Ministerial n° 375-2008-TR, Norma Básica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de riesgo Ergonómico, numeral 37, literal e): Se deben incluir las pausas para el descanso; son más aconsejables las pausas cortas y frecuentes que las largas y escasas.

- Decreto Supremo N° 005-2012-Tr, Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014-TR.
- Guía básica de autodiagnóstico en ergonomía para oficina, 2015.
- Reglamento interno de trabajo D.S N° 039-91-TR de la clínica Centenario Peruano Japonesa
- Reglamento de Seguridad y Salud en el trabajo de la clínica Centenario Peruano Japonesa

#### **CAPÍTULO IV: HIPÓTESIS**

HI: El programa de pausas activas es efectivo para la reducción del nivel de estrés laboral del personal administrativo del área de atención al cliente en la Clínica Centenario Peruano Japonesa de Lima.

HO: El programa de pausas activas no es efectivo para la reducción del nivel de estrés laboral del personal administrativo del área de atención al cliente en la Clínica Centenario Peruano Japonesa de Lima.

## **CAPÍTULO V: MATERIAL Y MÉTODO**

### **4.1. DISEÑO DE ESTUDIO**

El estudio es de enfoque cuantitativo, cuasi experimental por que la información será recolectada en un momento determinado; así mismo este estilo de intervención cuasi experimental se utilizará por que se realizara en un solo grupo y el grado de control es mínimo (28).

### **4.2. ÁREA DE ESTUDIO:**

El estudio se llevará a cabo en la Clínica Centenario Peruano Japonés, ubicada en Av. Paso de los Andes 675, Pueblo Libre - Lima. Tiene 14 pisos. Brinda atención de emergencia, farmacia, cirugía, hospitalización y de diversas especialidades; también cuenta con un área de salud ocupacional para trabajador que labora en la institución.

### **4.3. POBLACION**

La población estará conformada por el personal que labora en el área de atención al cliente de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, siendo de un total de 40 trabajadores administrativos. Por ser la población pequeña no se considerará necesaria de una muestra; pero se tuvo en consideración los siguientes criterios:

➤ **Criterios de Inclusión:**

- Trabajadores que deseen participar voluntariamente del estudio.
- Trabadores que laboren más de 3 meses en el puesto.
- Trabajadores de ambos sexos.
- Trabajadores que laboren en la Clínica peruano japonesa sede Pueblo libre.

➤ **Criterios de exclusión:**

- Trabajadores que no deseen participar del estudio.
- Trabajadores que tengan menos 3 meses en el puesto.

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	SUB INDICADORES
Estrés laboral	Es la respuesta física y emocional dañina que ocurre cuando las exigencias del trabajo exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador.	Estrés Fisiológico	Es la reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresantes. Ante una situación de estrés, el organismo tiene una serie de reacciones fisiológicas que suponen la activación del sistema nervioso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agotamiento, letargo.</li> <li>• Tensión muscular</li> <li>• Alteraciones intestinales</li> <li>• Patrones alterados de sueño</li> </ul>	<p>No, en lo absoluto</p> <p>Un poco mas</p> <p>No más que los habitual</p> <p>Mucho mas que lo habitual</p>
		Estrés Psicológico	Surge en un individuo como consecuencia de la alteración de sus relaciones con el ambiente que impone al sujeto superar estas demandas o exigencias, las cuales objetiva o subjetivamente resultan amenazantes para él y sobre las cuales tiene o cree tener poco o ningún control.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios y variaciones del estado de ánimo.</li> <li>• Ansiedad y temor</li> <li>• Dificultades en la concentración.</li> <li>• Dificultad de afrontamiento.</li> </ul>	<p>Nunca</p> <p>A veces</p> <p>A menudo</p> <p>Siempre</p>



		Estresores laborales	Es cualquier suceso, situación, persona u objeto, que se percibe como estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en la persona evaluada. Cualquier evento que cause impacto o impresión en el organismo humano ocasionado por el ambiente laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estresores del ambiente físico</li> <li>• Estresores de la tarea</li> <li>• Estresores de la Organización.</li> </ul>	<p>Nunca</p> <p>A veces</p> <p>A menudo</p> <p>Siempre</p>
--	--	----------------------	---	--	--

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
Programa de Pausas Activas	Documento que contiene ejercicios planificados en breves periodos de tiempo en un grupo de trabajadores del área administrativa que se encuentran expuestos a situaciones estresantes en su ambiente laboral.	Pausas activas compensatoria	Pausas durante la jornada laboral para compensar las estructuras que pueden haber sido sobrecargadas por el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejercicios respiratorios</li> <li>- Ejercicios de flexibilidad.</li> <li>- Ejercicios de coordinación.</li> <li>- Ejercicios de movilidad articular.</li> <li>- Duración: 5 minutos.</li> <li>- Frecuencia: 3 veces por semana durante 1 mes.</li> <li>- Intensidad: 1 vez al día en la mañana.</li> </ul>

#### 4.4. TECNICA Y PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.

##### 4.4.1. TECNICA PARA RECOLECCION DE DATOS:

Para medir la variable independiente Estrés laboral se utilizó el test de Prieto T., Teresita y Trucco B., Marcelo, el cual consta de tres partes, la Primera sobre el Estrés Psicológico con 12 reactivos con preguntas cerradas, la segunda relacionada al estrés fisiológico con 21 reactivos con una escala ordinal, y la tercera parte sobre estresores o factores estresantes que consta de 16 preguntas de igual forma con una escala ordinal el cual es autoadministrable, este instrumento fue adaptado y validado en Perú por Machaca Álvarez Janeth y Aquino Ticona Clara (29); la validez del instrumento se obtuvo a través de juicio de expertos, posteriormente se midió la concordancia de opiniones a través de la prueba Binomial resultando significativa ( $< 0.05$  en cada ítem). La confiabilidad del instrumento fue medida a través del cálculo del alfa de Crombach. Las escalas y subescalas presentan una confiabilidad buena o muy buena, siendo el alfa de entre 0.65 y 0.94.

Para determinar el nivel de estrés laboral en el personal administrativo de atención al cliente se determinaron las siguientes clasificaciones:

Sin estrés	De 95 a 144
Estrés Leve	De 145 a 194
Estrés Moderado	De 195 a 244
Estrés Fuerte	De 245 a 295

Para medir la ejecución programa de pausas activas se empleará una secuencia de ejercicios elaborado por las investigadoras en un periodo de un mes. Cada sesión tendrá duración de 5 minutos y comprenderá ejercicios de respiración, flexibilidad, coordinación y movilidad articular para disminuir el estrés laboral. (Anexo 3)

#### **4.4.2. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Se presentará el proyecto de investigación a la oficina de la FAEN; así como al comité de Ética de la UPCH para la aprobación correspondiente. Para la ejecución del proyecto se emitirá una carta solicitando a las autoridades de la Clínica Peruano Japonés y a la Jefatura de Recursos Humanos el permiso para la realización del estudio.

Se darán a conocer los objetivos del proyecto y se entregará el consentimiento informado a los participantes quienes voluntariamente aceptarán o no ser parte del estudio, esta primera actividad se realizará en la reunión mensual con la debida coordinación de la jefatura inmediata.

Obtenida la aceptación correspondiente, en la segunda semana se procederá a la aplicación del pre test que nos permitirá conocer el nivel de estrés antes de la intervención; el tiempo estimado será de 15 minutos durante su horario de trabajo y en el ambiente laboral de cada trabajador.

Luego según la programación en la siguiente semana se iniciarán las sesiones de pausas activas en un periodo de un mes, tres veces por semana con una duración de 10 minutos por área del primero al cuarto piso área administrativa; las actividades se desarrollaran según estrategia en cada puesto de trabajo y en el horario de 10 am a 11 am; para lograr la participación de la totalidad de los participantes se solicitará que en cada área se coloque según programación un anuncio indicando que el personal se encuentra en pausa activa de esta manera se garantiza la participación del personal involucrado.

Finalmente, al mes de concluido la programación se aplicará el post test para medir el nivel de estrés posterior a las sesiones de pausas activas; el cual tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos durante su horario de trabajo y en el ambiente laboral de cada trabajador.

#### **4.5. PLAN DE TABULACIÓN Y ANÁLISIS**

Los datos serán calificados y luego ingresados a una base de datos del paquete estadístico STATA versión 15, para analizar los resultados obtenidos se realizará con la prueba no paramétrica signo rango de Wilcoxon el cual permitirá comparar el nivel de estrés laboral antes y después de la aplicación del programa de pausas activas y determinar si existen diferencias en los resultados. Así mismo los resultados serán presentados en tablas de frecuencia, gráficos, de forma numérica y porcentual.

## CAPÍTULO VI: CONSIDERACIONES ETICAS Y ADMINISTRATIVAS

### 5.1. Principios Éticos:

En este proyecto de investigación no se realizará ninguna intervención que comprometa la integridad física y psicológica de los individuos que participaran en el estudio. Los participantes en el estudio no serán sometidos a ningún riesgo conocido debido a la naturaleza del presente estudio.

**Autonomía:** Se reconoce que el respeto a la autonomía implica el derecho del personal en aceptar o rechazar ser parte de esta investigación, en cualquier etapa del estudio, la aplicación de este principio se realizará mediante el consentimiento informado de cada uno de los participantes; se mantendrá la confidencialidad de la información, pues los instrumentos aplicados serán anónimos y no se empleara nombre o algún dato.

**Beneficencia:** Al terminar el estudio, los trabajadores se beneficiaran mediante la educación de adoptar las pausas activas como medida de prevención del estrés; por ello se realizara la entrega de trípticos didácticos que servirá como una guía para que lleven a cabo las pausas activas, aumentando así su productividad y disminuyendo el riesgo de accidentabilidad.

**No maleficencia:** La participación de las personas previo consentimiento de las mismas en esta investigación no causará ningún daño o riesgo a los participantes.

**Justicia:** Los participantes de la investigación tendrán garantizado un trato justo, la reserva de su identidad y la utilización de la información brindada para fines exclusivamente científicos.

### CRONOGRAMA - DIAGRAMA

ACTIVIDADES	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV
	<b>2017</b>						
Capítulo I. Planteamiento del problema: formulación del problema, justificación, viabilidad y factibilidad del estudio							
Capítulo II. Propósitos y objetivos del estudio							
Capítulo III. Marco Teórico: antecedentes y base teórica							
Capítulo IV. Hipótesis							
Capítulo V. Material y Método: diseño de estudio, población, muestra, definición operacional de variables, técnicas de recolección de datos, plan de tabulación y análisis.							
Capítulo VI. Consideraciones éticas y administrativas: Principios éticos, formato de consentimiento, cronograma Diagrama de Gantt y presupuesto.							
Elaboración del proyecto final							
Sustentación del Proyecto							

## PRESUPUESTO

<b>PRESUPUESTO DE GASTOS</b>				
RUBROS	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	SUBTOTAL	TOTAL RUBRO
<b>1.. BIENES</b>				
Papel	3000 und	S/0.10	S/300.00	
lapiceros	100 und	S/0.50	S/50.00	
Folder manila c/ faster	10 und	S/1.00	S/10.00	
SUB TOTAL				S/360.00
<b>2. RECURSOS HUMANOS</b>				
Asesor estadístico			S/800.00	
SUB TOTAL				S/800.00
<b>3. SERVICIOS</b>				
Movilidad			S/150.00	
Viatico			S/100.00	
Almuerzo			S/200.00	
Teléfono			S/50.00	
Impresiones			S/180.00	
Fotocopia			S/150.00	
SUB TOTAL				S/830.00
<b>TOTAL</b>				<b>S/1990.00</b>



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Martín F. Prevención del estrés sobre el individuo. [En línea] 1994 [Accesado en 13.11.17] [8 p.] Disponible en: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp\\_349.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_349.pdf)
2. Organización Internacional del trabajo. Estrés en el trabajo: un reto colectivo. [En línea] 2016 [Accesado en 13.06.16] [62 p.] Disponible en: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
3. Montero G. Nivel de estrés laboral y patrón de conducta en los empleados. [tesis]. Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. 2010.
4. Leka S, Griffiths A, Cox T. La organización del trabajo y el estrés. [en línea] 2004 [accesado 13.06.16]; 1(3) [27 p.] Disponible en: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)
5. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Programa de pausas activas y de bienestar ocupacional de los empleados. [en línea] 2 oct 2013 [accesado 13.06.16]; 1(1) [33 p.] Disponible en: <https://ufpso.edu.co/ftp/doc/otrospro/gh/L-GH-DRH-002B.pdf>
6. Norma básica de ergonomía y de procedimiento de evaluación de riesgo disergonómico. R.M. 375-2008-TR. El peruano, n° 384261, (28-11-2008).
7. Estrés laboral.info. Estrés laboral [sede web] 2016 [accesado el 12 de Junio del 2016] Disponible en: <http://www.estreslaboral.info/index.html>
8. Las endorfinas [sede web] 2005 [5 p.] Disponible en: <http://www.comoves.unam.mx/assets/revista/29/las-endorfinas.pdf>
9. Sociedad de Prevención de FREMAP. Consejos de seguridad: trabajos de atención al público. [En línea] 2015 [accesado el 17 de abril del 2018] Disponible en: [http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED\\_MAIN/LAUNIVERSIDAD/VICERRECTORADOS/GERENCIA/RECURSOS%20HUMANOS/SALUD-LABORAL/PROCEDIMIENTOS%20NORMATIVA%20CONSEJOS%20SEGURIDAD/CONSEJOS%20DE%20SEGURIDAD/RELACION%20CONSEJOS%20SEGURIDAD/CS03%20-%20ATENCION%20AL%20PUBLICO.PDF](http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED_MAIN/LAUNIVERSIDAD/VICERRECTORADOS/GERENCIA/RECURSOS%20HUMANOS/SALUD-LABORAL/PROCEDIMIENTOS%20NORMATIVA%20CONSEJOS%20SEGURIDAD/CONSEJOS%20DE%20SEGURIDAD/RELACION%20CONSEJOS%20SEGURIDAD/CS03%20-%20ATENCION%20AL%20PUBLICO.PDF)
10. Nogareda C. Prevención de riesgos laborales en centros de llamadas telefónicas. [En línea] 2013 Sep-Oct [accesado el 12 de Junio del 2016] (85): [15 p.] Disponible en:

<http://www.insht.es/inshtweb/contenidos/documentacion/publicaciones%20periodicas/ErgaFP/2013/ergafp85.pdf>

11. Flores D. Implementación de un plan de pausas activas para la disminución de los índices de estrés en los funcionarios de la subsecretaria de fortalecimiento del conocimiento y becas de la secretaria de educación superior de ciencia, tecnología e innovación. [tesis]. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Facultad de Psicología; 2016.
12. Tenorio M, Pacheco A. Aplicación de un plan de pausas activas en la jornada laboral del personal administrativo y trabajadores del área de salud N° 1 Pumapungo de la coordinación zonal 6 del ministerio de salud pública en la provincia de Azuay. [tesis]. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Facultad de Psicología; 2014.
13. Guamán T. Las pausas activas y el desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa del gobierno autónomo descentralizado del cantón Pujulí. [tesis]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de ciencias humanas y de la educación; 2015.
14. Pierángeli G, Florencia M. Implicancias de la pausa activa laboral en empleados de la ciudad de la Rioja. [tesis]. España: Instituto universitario de ciencias de la salud fundación H. A. Barcelo; 2014.
15. Bernui M. Programa pausa activa para fortalecimiento del personal no docente. [tesis]. Perú: Universidad Peruana Unión; 2012.
16. Suárez A. Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. Revista PsiqueMag. [En línea] 2013 Jun [accesado el 10 de Junio del 2017] 2(1): [33-50 p.] Disponible en: <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/viewFile/8/8>
17. Vargas R. Estrés laboral en el personal de una empresa de estudios a distancia. [tesis]. Colombia: Universidad Rafael Urdaneta. Facultad de ciencias políticas, administrativas y sociales; 2011.
18. Sp.qline.com. Estrés mental y físico. [sede web] 2018 [accesado el 17 de abril del 2018] Disponible en: [http://sp.qline.com/e\\_health\\_assessment\\_stress\\_sp.html](http://sp.qline.com/e_health_assessment_stress_sp.html)
19. Lesley c. Manejo del estrés en el trabajo: plan detallado para profesionales. México: El manual moderno; 2004.
20. Nogareda C. Fisiología del estrés. [En línea] 1994 [accesado el 17 de abril del 2018] Disponible en: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp\\_355.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_355.pdf)

21. Mansilla F. Estrés laboral. [sede web]. España [accesado 05.07.16]. Disponible en:  
[http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3\\_3.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_3.shtml)
22. Del Hoyo D. Estrés laboral. [En línea] 2004 [accesado el 17 de abril del 2018]  
Disponible en:  
[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/Doc  
Divulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/Doc%20Divulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf)
23. 23Comín E, De la Fuente I, Gracia A. El estrés y el riesgo para la salud. Rev. MAZ [en línea] 22 May 2012 [accesado el 12 de Junio del 2016]; 1(11): [46 p.]  
<http://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>
24. 24Mendes R, Leite N. (2004).Ginástica laboral: princípios e aplicações práticas. Barueri: Manole.
25. Dias A, Da Silva I, Da Silva V, Beltramo F. La contribución de uno programa de gimnasia laboral para la adherencia al ejercicio físico fuera de la jornada de trabajo. Fit Perf J. [en línea] 2006 [accesado el 12 de Junio del 2016]; 5(5): [325-332 p.] Disponible en:  
[http://www.fpjournal.org.br/painel/arquivos/654  
10%20Ginastica%20laboral%20Rev%205%202006%20Espanhol.pdf](http://www.fpjournal.org.br/painel/arquivos/65410%20Ginastica%20laboral%20Rev%205%202006%20Espanhol.pdf)
26. Casierra L. Gimnasia laboral para la prevención del sedentarismo en los trabajadores administrativos. [tesis]. Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Facultad de ciencias de la educación e idiomas; 2014.
27. Brito F, Ciccotti A. Efectos de la satisfacción laboral y nivel jerárquico sobre el estrés laboral en una empresa del sector salud en Caracas. [tesis]. Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello. Facultad de Ciencias económicas y Sociales; 2007.
28. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6ta ed. México: Mc Graw Hill; 2014.
29. Machaca A, Aquino T. Influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa productora de gases industriales y medicinales oxyman. [tesis]. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Facultad de psicología, relaciones industriales y ciencias de la comunicación; 2016.

## **ANEXO 2**

### **CUESTIONARIO**

#### **CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UNA CLÍNICA DE LIMA.**

Estimada trabajadora, le pedimos a usted se sirva responder en forma sincera las preguntas que se ha formulado. Este cuestionario es de carácter anónimo y confidencial. Anticipadamente le agradecemos por su colaboración.

#### **Instrucciones:**

- A continuación, se entrega un cuestionario con 59 enunciados relacionadas al tema de estudio, cada uno tiene 4 alternativas de respuesta, lea detenidamente cada una y luego marque con X la alternativa que a su parecer sea la correcta; solo marque una respuesta.
- Consulte con la investigadora si tuviera alguna duda con alguna pregunta.

#### **I. DATOS DEL PARTICIPANTE:**

Código: \_\_\_\_\_

Edad: 18-29 ( )      30-40 ( )      41-50 ( )      51 a más ( )

Sexo: Femenino ( )      Masculino ( )

Tiempo en el puesto laboral: 6 meses - 1 año ( ) 1- 2 años ( ) 2 años a más ( )

Puesto de trabajo: \_\_\_\_\_

## CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL

### Parte I. Estrés psicológico

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

	No, en lo absoluto	Un poco mas	No más que lo habitual	Mucho más que lo habitual.
1. ¿Ha dejado de dormir por preocupaciones?				
2. ¿Se ha sentido constantemente tenso?				
3. ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?				
4. ¿Ha sentido que usted es útil en los asuntos de la vida diaria?				
5. ¿Ha sido capaz de enfrentar sus problemas?				
6. ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?				
7. ¿Ha sentido que no logra resolver sus dificultades?				
8. ¿Se ha sentido razonablemente feliz, considerando todas las circunstancias?				
9. ¿Ha podido disfrutar las actividades de su vida diaria?				

10. ¿Se ha sentido triste y deprimido?				
11. ¿Ha perdido confianza en sí mismo?				
12. ¿Ha sentido que usted no vale nada?				

## Parte II

### Estrés fisiológico

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

	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
1. Dificultad para conciliar el sueño				
2. Dificultad para permanecer dormido				
3. Dolores de cabeza				
4. Pérdida de apetito				
5. Aumento de apetito				
6. Se cansa fácilmente				
7. Molestias estomacales o digestivas.				
8. Le cuesta levantarse en la mañana				
9. Menor capacidad de trabajo				
10. Siente que se ahoga o le falta el aire				

11.Dolor en la región del cuello, hombro o brazos.				
12.Dolor de espalda o cintura				
13.Muy sensible o con deseos de llorar.				
14.Palpitaciones o que el corazón late más rápido				
15.Mareos o sensación de fatiga.				
16.Sufre pesadillas				
17.Siente que tiembla (las manos o parpados)				
18.Mentalmente agotado o no puede concentrarse o pensar claramente.				
19.Dolor u opresión en el pecho.				
20.Impaciente e irritable.				
21.Desea que se le deje tranquilo.				

### Parte III Estresores

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

	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
1.Tener que trabajar con materiales.				
2.Tener que hacer cosas que son contrarias a mi criterio.				
3.No tener información suficiente.				
4.Tener demasiado trabajo que falta tiempo para completarlo.				
5.Tener que satisfacer o responder a muchas personas.				
6.No saber que opinan y como evalúan mi desempeño mis superiores.				
7.No tener autoridad suficiente para hacer lo que se espera de mí.				
8.Tener demasiada responsabilidad por el trabajo de otros.				
9.Tener que hacer o decidir cosas en que un error sería grave o costoso.				
10.No estar suficientemente				



capacitado para este trabajo.				
11.Condiciones físicas de trabajo inadecuadas: ruido, iluminación, temperatura o ventilación entre otras.				
12.Trabajo apremiado por el tiempo y los plazos.				
13. Mi trabajo perturba mi vida familiar.				
14.Mi trabajo me impide desarrollar actividades recreativas o sociales que me agraden.				
15.Conflictos con compañeros de trabajo.				
16.Conflictos con jefes directos o superiores.				

### **ESCALA DEL NIVEL DE ESTRES**

Sin estrés	De 95 a 144
Estrés Leve	De 145 a 194
Estrés Moderado	De 195 a 244
Estrés Fuerte	De 245 a 295

ANEXO 3

# PROGRAMA DE PAUSAS ACTIVAS

Clínica Centenario  
Peruano Japonesa

## ÍNDICE

	Páginas
Introducción	3
1.- Descripción Del Problema	4
2.- Base Legal.	4
3.- Objetivos	4

<b>4.- Planificación</b>	<b>5</b>
<b>4.1 Pausas Activas Compensatorias</b>	<b>5</b>
<b>4.2 Beneficios</b>	<b>6</b>
<b>4.3 Pautas</b>	<b>6</b>
<b>4.4 Ejercicios de pausa activa compensatoria</b>	<b>7</b>
<b>5.- Metodología</b>	<b>7</b>
<b>6.- Desarrollo del programa</b>	<b>7</b>
<b>7.- Ejecución</b>	<b>8</b>
<b>7.1.- Programación</b>	<b>8</b>
<b>7.1.1. Primer día</b>	<b>8</b>
<b>7.1.2. Segundo día</b>	<b>12</b>
<b>7.1.3. Tercer día</b>	<b>16</b>
<b>8.- Cronograma</b>	<b>19</b>
<b>9.- Responsables</b>	<b>19</b>

## INTRODUCCIÓN

El programa de pausas activas busca despertar en los trabajadores la necesidad de transformar su estilo de vida realizando pequeñas rutinas de ejercicios físicos de manera regular, dependiendo de la necesidad y posibilidad de cada departamento, Esto nos beneficiaría a la empresa reduciendo el ausentismo, agotamiento físico y desinterés de sus empleados, repercutiendo así en el aumento de la productividad de la empresa, además que los trabajadores se sensibilicen frente a la salud preventiva, como método efectivo para evitar a largo plazo las enfermedades ocupacionales.

Pretendemos generar espacios y tiempos que mejoren los ambientes de trabajo y contribuir de esta manera a elevar los niveles de producción, el manejo del stress, la comunicación y el trabajo en equipo.

Las Pausas Activas o Pausas Laborales consisten en una serie de ejercicios a realizar en el lugar de trabajo.

También podrían definirse como una técnica utilizada en la Salud Ocupacional para compensar el esfuerzo físico y mental durante la jornada laboral y así prevenir desordenes psicofísicos y potencializar el rendimiento laboral.

## **1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

En la Clínica Centenario Peruano Japonesa el personal administrativo tiene un régimen laboral de ocho horas diarias, turnos rotativos, seguro social, contratos trimestrales de acuerdo a su desempeño laboral y su salario se encuentra un 20% por encima del sueldo mínimo más asignación familiar si fuera el caso. Se observó que durante su jornada laboral el trato directo y constante que mantiene trabajador con el cliente deriva a un agotamiento emocional, deshumanización del trato a largo plazo y sentimiento de insatisfacción laboral; siendo importante la implementación de un programa de pausas activas para disminuir el nivel de estrés y aumentar su desempeño laboral, productivo, bienestar físico y mental.

## **2. BASE LEGAL**

- Ley n° 29783, ley de seguridad y salud en el trabajo, modificada por ley n° 30222.
- Decreto Supremo N° 005-2012-Tr, Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, modificado por el Decreto Supremo N° 006-2014-TR.
- Resolución Ministerial n° 375-2008-TR, Norma Básica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de riesgo Ergonómico.

## **3. OBJETIVOS:**

### **3.1. OBJETIVO GENERAL**

Establecer un plan de pausas activas en el área de atención al cliente en la Clínica Centenario Peruano Japonesa - Lima, con el fin de sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de adquirir y promover la cultura de prevención dentro y fuera de la jornada laboral, buscando así prevenir enfermedades profesionales posteriores.

### **3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Brindar herramientas que generen nuevos hábitos que promuevan el bienestar y la aplicación de técnicas que contribuyan a disminuir los niveles de stress laboral.
- Estimular al personal hacia la práctica de actividad física moderada y bien dirigida para contrarrestar los efectos negativos del sedentarismo.
- Convertir las pausas activas en un hábito.
- Disminuir y prevenir el dolor en los principales grupos musculares (cuello, espalda, muñecas, manos, piernas y pies).
- Controlar la acumulación de la fatiga.
- Mejorar la posición corporal.

#### **4. PLANIFICACION.**

##### **4.1. PAUSAS ACTIVAS COMPENSATORIO.**

Consiste en utilizar diferentes técnicas en períodos cortos, durante la jornada laboral con el fin de activar la respiración, la circulación sanguínea y la energía corporal para prevenir desordenes sicofísicos causados por la fatiga física y mental y potencializar el funcionamiento cerebral incrementando la productividad y el rendimiento laboral. Se deben realizar por lo menos 3 veces por semana dentro del ambiente laboral en sesiones de 5 minutos. En este lapso de tiempo el cuerpo obtendrá la energía necesaria para continuar con las actividades.

##### **4.2. BENEFICIOS**

<b>AUMENTAN</b>	<b>DISMINUYEN</b>
La armonía laboral a través del ejercicio físico y la relajación.	El estrés laboral.
Alivian las tensiones laborales producidas por malas posturas y rutina generada por el trabajo.	Los factores generadores de trastornos musculoesqueléticos de origen laboral que repercuten principalmente en cuello y extremidades superiores.
Incrementan el rendimiento en la ejecución de las labores.	Las ausencias al trabajo.

#### **4.3. PAUTAS.**

- La respiración debe ser lo más profunda, lenta y rítmica posible.
- Mantenerse relajado mientras se pone en práctica el ejercicio elegido.
- Realizar ejercicios de movimientos articulares antes de los ejercicios de estiramiento.
- No debe existir dolor al momento de realizar los ejercicios.
- Realizar el ejercicio antes de sentir fatiga durante la jornada laboral.
- Elegir ejercicios que relajen la zona del cuerpo donde se acumula la tensión.
- Para que un ejercicio sea realmente beneficioso se debe hacer suavemente y acompañado de la respiración adecuada.

#### **4.4. EJERCICIOS DE PAUSA ACTIVA COMPENSATORIA:**

- Respiración
- Flexión
- Coordinación
- Movilidad articular

## **5. METODOLOGIA**

La metodología será participativa donde se combinarán las actividades anteriormente enunciadas, tres veces por semana con una duración de 5 minutos por área,

## **6. DESARROLLO DEL PROGRAMA:**

- Primero se capacitará a cada colaborador, con una serie de charlas demostrativas con participación activa de cada uno de ellos.
- Se dará un instructivo (tríptico) post charla o capacitación a cada uno de los colaboradores de cada área sobre las pausas activas y postura correcta que se debe tener en el puesto de trabajo.
- Se seleccionará un líder que ayuden a promover el programa de pausas activas en cada una de las áreas.
- Implementación del programa de pausas activas en la Clínica Centenario Peruana Japonesa.

## **7. EJECUCION**



## 7.1. PROGRAMACION:

**Hora:** 10 am

**Tiempo de duración:** 5 minutos

**Frecuencia:** 3 veces por semana

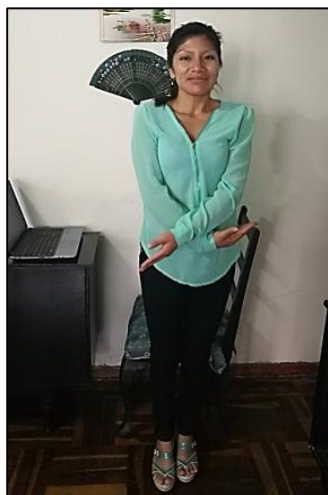
**Intensidad:** 1 vez al día (mañana)

### 7.1.1. PRIMER DIA: Técnica y tipos de ejercicios

#### A. RESPIRACION:

Ponerse de pie, asegurar que las manos y mandíbula estén relajadas.

Relajar los hombros, mantener la espalda erguida, pero sin tensarla. Inhalar lentamente por la nariz mientras cuentas hasta cuatro, no levantar los hombros mientras se realiza esta acción, observar como el abdomen se expande ligeramente por el movimiento hacia abajo del diafragma. Aguantar la respiración por un instante. Por último, exhalar lenta y suavemente por la nariz mientras cuentas hasta cinco.



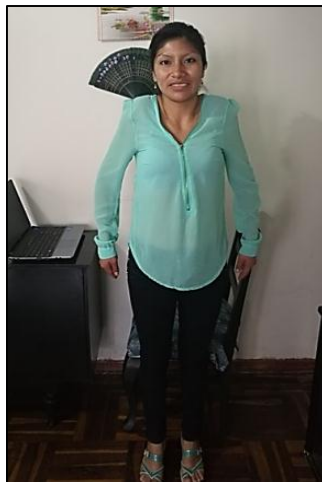
#### B. CUELLO

Inclinar la cabeza hacia la izquierda, sujetar con la mano izquierda y empujar hacia el hombro del mismo lado. Mantener esa posición durante 10 segundos. Repetir la secuencia en sentido contrario.



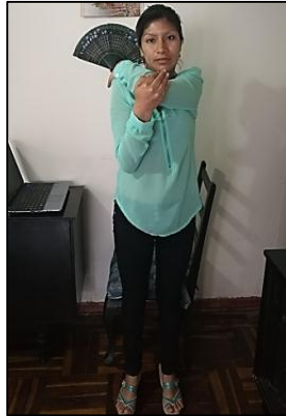
### **C. HOMBROS**

En posición de pie, levantar los hombros y realizar rotaciones circulares hacia atrás, por un periodo de 10 segundos. Repetir las rotaciones hacia adelante por el mismo periodo de tiempo.



### **D. BRAZOS**

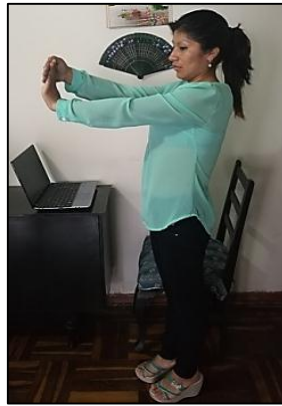
Llevar el brazo hacia el lado contrario y con la otra mano empújelo hacia el hombro, sostener por un periodo de 10 segundos y descansar. Repetir el ejercicio con el otro brazo.



## E. MANOS

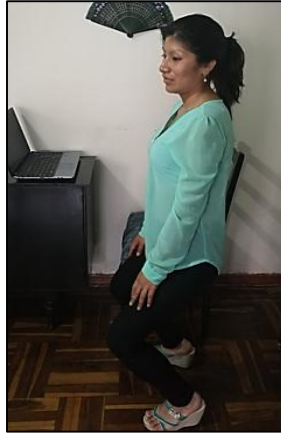
Estire el brazo hacia el frente y abra la mano como si estuviera haciendo la señal de pare u con la ayuda de la otra mano lleve hacia atrás todos los dedos durante 10 segundos. Descanse y repita la misma secuencia con la otra mano.

Lleve hacia adelante la mano, y voltear hacia abajo todos los dedos, con la ayuda de la otra mano ejerza un poco de presión hacia atrás durante 10 segundos, descanse y repita la misma secuencia con la otra mano.



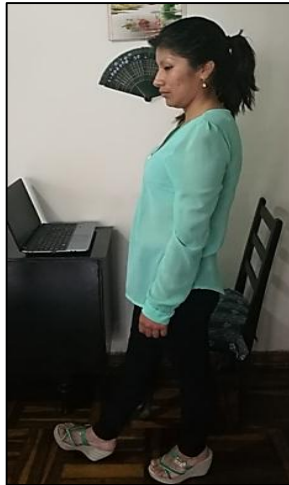
## F. TRONCO

Permanecer en una posición estable y segura, apoyar los pies uno separado del otro, mantener la espalda recta, para agacharse flexionar las rodillas manteniendo la espalda en la misma postura inicial.



## **G. PIERNAS**

De pie, colocar una pierna hacia adelante y otra atrás, la de adelante completamente recta apoyando únicamente el talón durante 5 segundos y cambie de pierna. Repita dos veces en cada lado.

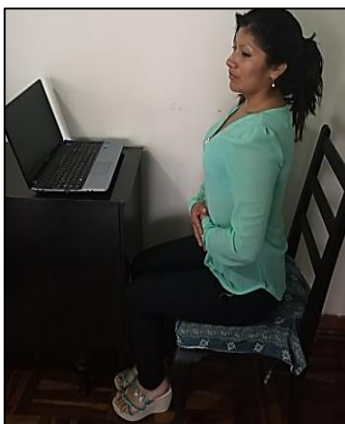


### **7.1.2.SEGUNDO DIA: Técnica y tipos de ejercicios**

## A. RESPIRACION:

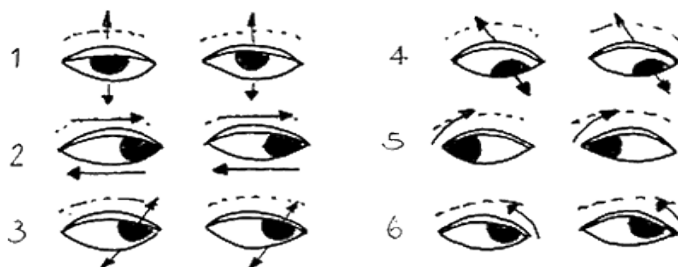
Estando sentado, hay que asegurar que las manos y mandíbula están relajadas.

Relajar los hombros, mantener la espalda erguida, pero sin tensarla. Inhalar lentamente por la nariz mientras cuentas hasta cuatro, no levantar los hombros mientras se realiza esta acción, observar como el abdomen se expande ligeramente por el movimiento hacia abajo del diafragma. Aguantar la respiración por un instante. Por último, exhalar lenta y suavemente por la nariz mientras cuentas hasta cinco.



## B. OJOS:

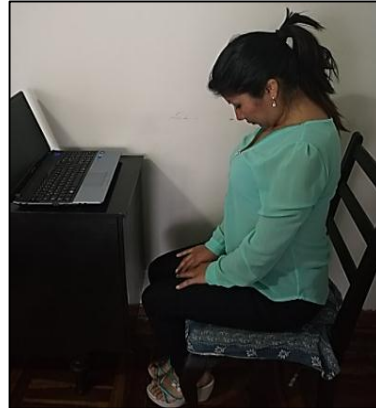
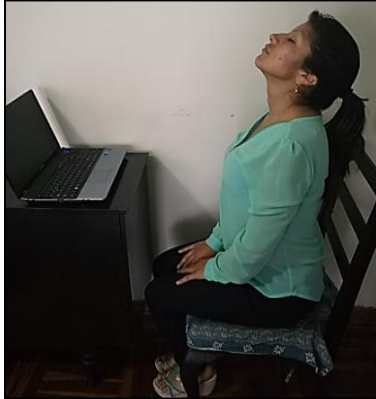
Sentarse en una posición cómoda, mantenga la cabeza inmóvil todo el tiempo, (solo va mover la esfera del ojo), comienza a mover los ojos hacia arriba y abajo, como viendo hacia el techo y hacia el piso, repita entre 10 a 15 veces, luego, parpadee o cierre los ojos un momento, luego realizar movimientos hacia su lado derecho e izquierdo, alternando 10 a 15 veces, luego, parpadee de nuevo, o cierre los ojos un momento.



## C. CUELLO:

Llevar la cabeza hacia atrás y luego hacia adelante con máxima amplitud.

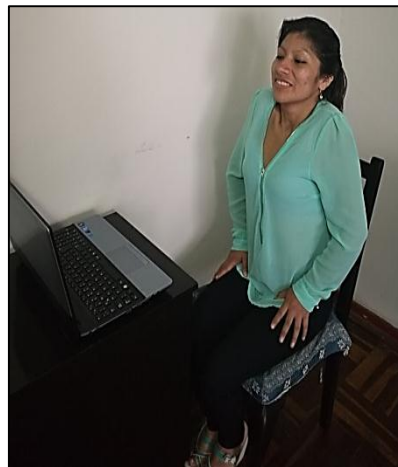
Partiendo desde la posición cabeza al frente. Lleva la barbilla hacia el pecho y luego girar haciendo rotaciones completas. Repetir la misma secuencia hacia el otro lado.



#### **D. HOMBRO:**

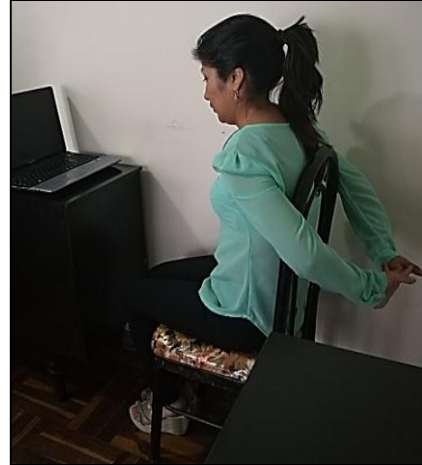
Eleve los hombros lo más que pueda hacia las orejas. Sostenga durante 7 segundos.

Descanse y repita 3 veces más.



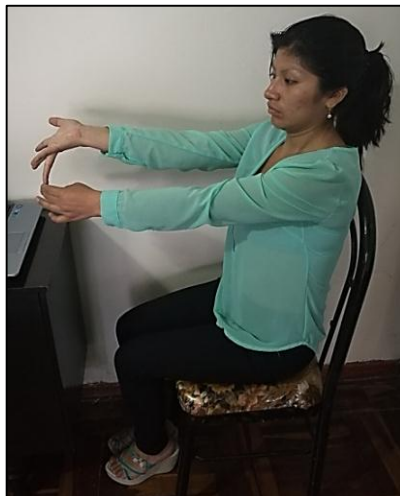
#### **E. BRAZOS:**

En la misma posición lleve los brazos hacia atrás, por la espalda baja y entrelace los dedos e intente subir las manos sin soltar los dedos. Sostenga esta posición durante 7 segundos.



#### **F. MANOS:**

Estire el brazo hacia el frente y abra la mano estirando y separando los dedos, con la mano contraria lleve hacia abajo uno a uno cada dedo de la mano (como si los estuviera contando) y sosténgalo durante 3 segundos. Repita el ejercicio con la otra mano.



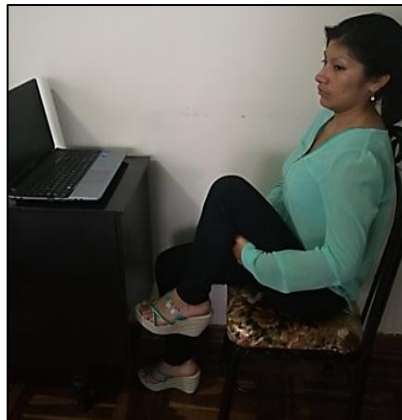
#### **G. TRONCO Y CADERA:**

Sentado coloque las manos en la espalda, dirija los codos hacia atrás y extienda ligeramente el tronco. Sostenga esta posición durante 5 segundos, descanse y repita el ejercicio 3 veces.



#### **H. PIERNAS:**

Sentada, elevar la rodilla derecha, cogerla con ambas manos durante 7 segundos y soltar ligeramente, alternar con la rodilla izquierda de la misma manera



#### **7.1.3. TERCER DIA: Técnica y tipos de ejercicios**



## A. RESPIRACION:

Estando de pie, asegurar que las manos y mandíbula están relajadas. Relajar los hombros, mantener la espalda erguida pero sin tensarla. colocar las manos por encima de abdomen, Inhalar lentamente por la nariz mientras cuentas hasta cuatro, no levantar los hombros mientras se realiza esta acción, sentir como el abdomen se expande ligeramente por el movimiento hacia abajo del diafragma. Aguantar la respiración por un instante. Por último, exhalar lenta y suavemente por la nariz mientras cuentas hasta cinco



## B. CUELLO

Entrelace las manos y llévelas detrás de la cabeza de manera tal que lleve el mentón hacia el pecho. Sostenga esta posición durante 7 segundos y descanse. Repita el ejercicio 3 veces.



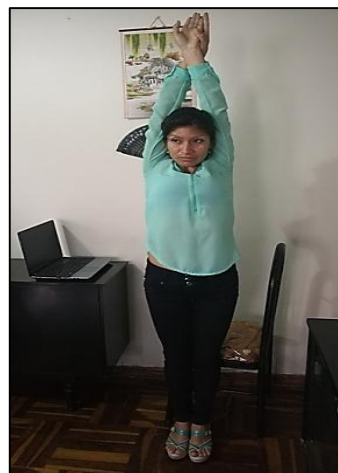
## C. HOMBROS:

En posición de pie, rotar el hombro derecho hacia adelante por un periodo de 7 segundos luego hacia atrás por el mismo periodo de tiempo, repetir la secuencia con el otro hombro. Colocar las manos en los hombros, luego girar hacia adelante por un periodo de 10 segundos y luego hacia atrás repitiendo la misma secuencia de tiempo.



#### D. BRAZOS

Con la espalda recta, cruce los brazos por detrás de la cabeza e intente llevarlos hacia arriba. Sostenga esta posición durante 5 segundos. Descanse y repita el ejercicio 3 veces.



#### E. MANOS

Colocar ambas manos hacia adelante, hacer puño y realizar rotaciones hacia adentro y hacia afuera por un periodo de 10 segundos.



#### F. TRONCO Y PIERNAS

Colocar las piernas ligeramente separadas, flexionar el tronco hacia el frente, con la mano derecha tocar el pie izquierdo y elevar hacia atrás la mano izquierda. Alternar con la mano izquierda.



8. **CRONOGRAMA:** capacitación por un periodo de un mes, se les entregara trípticos didácticos, tomara solo 5 minutos por sesión.

<b>N°</b>	<b>TEMAS</b>	<b>MES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PARTICIPANTES</b>	<b>DIRIGIDO A:</b>
1	Pausa Activas	Enero – 2018	5 minutos	40	Trabajadores de clínica centenario – Peruano Japonesa

### **9. RESPONSABLES:**

- Gutiérrez Cabello Cynthia
- Torres Zavaleta Karen
- Zavaleta Evangelista Karina

#### Participantes

- Todos los trabajadores de la Clínica Centenario Peruano Japonesa considerados para el estudio.

### **10. RECOMENDACIONES:**

- Crear un programa en cada computadora, donde cada 2 o 3 horas se presente una imagen recordando al trabajador que ya es tiempo de realizar sus pausas activas.
- Los que no tengan computadoras, puede ser una sirena que dé inicio a las pausas activas con una canción relajante x 5 minutos o cuando termine su rutina de trabajo.

**MES DE APLICACIÓN DEL PROGRAMA**

<b>PRIMER DIA</b>	<b>SEGUNDO DIA</b>	<b>TERCER DIA</b>
<p><b>FECHA: Lunes de cada semana</b>  <b>Hora: 10 am</b>  <b>Tiempo de duración: 5 minutos</b>  <b>aproximadamente</b></p>	<p><b>FECHA: Miércoles de cada semana</b>  <b>Hora: 10 am</b>  <b>Tiempo de duración: 5 minutos</b>  <b>aproximadamente</b></p>	<p><b>FECHA: Viernes de cada semana</b>  <b>Hora: 10 am</b>  <b>Tiempo de duración: 5 minutos</b>  <b>aproximadamente</b></p>
<p><b>A. RESPIRACION:</b>  Ponerse de pie, asegurar que las manos y mandíbula están relajadas.  Relajar los hombros, mantener la espalda erguida, pero sin tensarla. Inhalar lentamente por la nariz mientras cuentas hasta cuatro, no levantar los hombros mientras se realiza esta acción, observar como el abdomen se expande ligeramente por el movimiento hacia abajo del diafragma. Aguantar la respiración por un instante. Por último, exhalar lenta y suavemente por la nariz mientras cuentas hasta cinco.</p>	<p><b>A. RESPIRACION:</b>  Estando sentado, asegurar que las manos y mandíbula están relajadas.  Relajar los hombros, mantener la espalda erguida, pero sin tensarla. Inhalar lentamente por la nariz mientras cuentas hasta cuatro, no levantar los hombros mientras se realiza esta acción, observar como el abdomen se expande ligeramente por el movimiento hacia abajo del diafragma. Aguantar la respiración por un instante. Por último, exhalar lenta y suavemente por la nariz mientras cuentas hasta cinco.</p>	<p><b>A. RESPIRACION:</b>  Estando de pie, asegurar que las manos y mandíbula están relajadas.  Relajar los hombros, mantener la espalda erguida, pero sin tensarla. colocar las manos por encima de abdomen, Inhalar lentamente por la nariz mientras cuentas hasta cuatro, no levantar los hombros mientras se realiza esta acción, sentir como el abdomen se expande ligeramente por el movimiento hacia abajo del diafragma. Aguantar la respiración por un instante. Por último, exhalar lenta y suavemente por la nariz mientras cuentas hasta cinco.</p>

<p><b>B. CUELLO</b></p> <p>Inclinar la cabeza hacia la izquierda, sujetar con la mano izquierda y empujar hacia el hombro del mismo lado. Mantener esa posición durante 10 segundos. Repetir la secuencia en sentido contrario.</p> <p><b>C. HOMBROS</b></p> <p>En posición de pie, levantar los hombros y realizar rotaciones circulares hacia atrás, por un periodo de 10 segundos. Repetir las rotaciones hacia adelante por el mismo periodo de tiempo.</p> <p><b>D. BRAZOS</b></p> <p>Llevar el brazo hacia el lado contrario y con la otra mano empújelo hacia el hombro, sostener por un periodo de 10 segundos y descansar. Repetir el ejercicio con el otro brazo.</p>	<p><b>B. OJOS:</b></p> <p>Sentarse en una posición cómoda, mantenga la cabeza inmóvil todo el tiempo, (solo va mover la esfera del ojo), comienza a mover los ojos hacia arriba y abajo, como viendo hacia el techo y hacia el piso, repita entre 10 a 15 veces, luego, parpadee o cierre los ojos un momento, luego realizar movimientos hacia su lado derecho e izquierdo, alternando 10 a 15 veces, luego, parpadee de nuevo, o cierre los ojos un momento.</p> <p><b>C. CUELLO:</b></p> <p>Llevar la cabeza hacia atrás y luego hacia adelante con máxima amplitud.</p> <p>Partiendo desde la posición cabeza al frente. Lleva la barbilla hacia el pecho y luego girar haciendo rotaciones completas. Repetir la misma secuencia hacia el otro lado.</p>	<p><b>B. CUELLO</b></p> <p>Entrelace las manos y llévelas detrás de la cabeza de manera tal que lleve el mentón hacia el pecho. Sostenga esta posición durante 7 segundos y descanse. Repita el ejercicio 3 veces.</p> <p><b>C. HOMBROS:</b></p> <p>En posición de pie, rotar el hombro derecho hacia adelante por un periodo de 7 segundos luego hacia atrás por el mismo periodo de tiempo, repetir la secuencia con el otro hombro. Colocar las manos en los hombros, luego girar hacia adelante por un periodo de 10 segundos y luego hacia atrás repitiendo la misma secuencia de tiempo.</p>
---	---	--

<p><b>E. MANOS</b></p> <p>Estire el brazo hacia el frente y abra la mano como si estuviera haciendo la señal de para u con la ayuda de la otra mano lleve hacia atrás todos los dedos durante 10 segundos. Descanse y repita la misma secuencia con la otra mano. Lleve hacia adelante la mano, y voltear hacia abajo todos los dedos, con la ayuda de la otra mano ejerza un poco de presión hacia atrás durante 10 segundos, descanse y repita la misma secuencia con la otra mano.</p> <p><b>F. TRONCO</b></p> <p>Permanecer en una posición estable y segura, apoyar los pies uno separado del otro, mantener la espalda recta, para agacharse flexionar las rodillas manteniendo la espalda en la misma postura inicial.</p>	<p><b>D. HOMBRO:</b></p> <p>Eleve los hombros lo más que pueda hacia las orejas. Sostenga durante 7 segundos. Descanse y repita 3 veces más.</p> <p><b>E. BRAZOS:</b></p> <p>En la misma posición Lleve los brazos hacia atrás, por la espalda baja y entrelace los dedos e intente subir las manos sin soltar los dedos. Sostenga esta posición durante 7 segundos.</p> <p><b>F. MANOS:</b></p> <p>Estire el brazo hacia el frente y abra la mano estirando y separando los dedos, con la mano contraria lleve hacia abajo uno a uno cada dedo de la mano (como si los estuviera contando) y sosténgalo durante 3 segundos. Repita el ejercicio con la otra mano.</p>	<p><b>D. BRAZOS</b></p> <p>Con la espalda recta, cruce los brazos por detrás de la cabeza e intente llevarlos hacia arriba. Sostenga esta posición durante 5 segundos. Descanse y repita el ejercicio 3 veces.</p> <p><b>E. MANOS</b></p> <p>Colocar ambas manos hacia adelante, hacer puño y realizar rotaciones hacia adentro y hacia afuera por un periodo de 10 segundos.</p> <p><b>F. TRONCO Y PIERNAS</b></p> <p>Colocar las piernas ligeramente separadas, flexionar el tronco hacia el frente, con la mano derecha tocar el pie izquierdo y elevar hacia atrás la mano izquierda. Alternar con la mano izquierda.</p>
---	--	---

<p><b>G. PIERNAS</b></p> <p>De pie, colocar una pierna hacia adelante y otra atrás, la de adelante completamente recta apoyando únicamente el talón durante 5 segundos y cambie de pierna. Repita dos veces en cada lado.</p>	<p><b>G. TRONCO Y CADERA:</b></p> <p>Sentado coloque las manos en la espalda, dirija los codos hacia atrás y extienda ligeramente el tronco. Sostenga esta posición durante 5 segundos, descanse y repita el ejercicio 3 veces.</p> <p><b>H. PIERNAS:</b></p> <p>Sentada, elevar la rodilla derecha, cogerla con ambas manos durante 7 segundos y soltar ligeramente, alternar con la rodilla izquierda de la misma manera.</p>	
---	---	--



**ANEXOS:**



**UNIVERSIDAD PERUANA  
CAYETANO HEREDIA**

*Especialidad de Enfermería en  
Salud Ocupacional*

**ESTRÉS LABORAL**

Es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades

**PAUSAS ACTIVAS**

Actividad de estiramiento orientada a compensar las estructuras que pueden haber sido sobrecargadas durante las actividades laborales. Es realizada en intervalos de la jornada de

**ESTRÉS LABORAL**



*Lic. ~~Shaf~~ Karen Torres Zavalta  
 Lic. ~~Shaf~~ Karen Zavalta Brangórita  
 Lic. ~~Shaf~~ Cynthia Gutiérrez Cabello*





**EFFECTOS**


- Menor motivación en el trabajo
- Disminución de la productividad.
- Aumento del absentismo.
- Angustia e irritabilidad.
- Dificultad tomar decisiones.
- Problemas físicos: dolor de cabeza, cardiopatías, trastornos digestivos.
- Aumento de prácticas poco seguras.

**BENEFICIOS**

- Alivian las tensiones laborales producidas por las malas posturas.
- Aumentan el rendimiento en la ejecución de las labores.
- Disminuyen el estrés laboral.
- Disminuyen los factores generadores de trastornos musculoesqueléticos.
- Reducen las ausencias de trabajo.


**Ejercicio de estiramiento de muñecas**

Tome sus dedos y diríjalos hacia el suelo por unos segundos y hacia arriba por otros segundos, realice el estiramiento efectuando presión hacia el cuerpo; al terminar la rutina con una mano, pase a la otra.




**Ejercicio para la relajación de la zona cervical**

Entrelace las manos y trasládelas hacia atrás de la espalda, luego hacia arriba y ejerza presión sosteniendo por unos 10 segundos




**Ejercicio para los músculos del cuello**

Para relajar los músculos del cuello, lleve la cabeza hacia atrás, sostenga unos 10 segundos y luego relaje el cuello, dese un breve descanso y repita esta rutina por 5 veces.




**Ejercicio de estiramiento de torso, brazos, muñecas y manos**

Junte sus manos, súbalas por encima de su cabeza y extendiendo los codos ejerza presión hacia arriba, sostenga por unos 5 o 20 segundos y relaje el cuerpo.



**Ejercicio para la zona cervical y túnel del carpo**

Tome ambas manos, entrelace los dedos entre sí y lleve los brazos hacia arriba y sostenga durante unos 10 segundos; este ejercicio será más efectivo si usted se pone en punta de pie.



**Ejercicio para antes de cada labor**

Abra y cierre las manos de forma sistemática y repetitiva Haga el tiempo que sea necesario hasta lograr un buen calentamiento de la zona para iniciar labores manos.

