

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL EN  
TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE PSIQUIATRÍA DEL HOSPITAL CENTRAL DEL ESTADO  
TÁCHIRA

Rocihel Depablos <sup>1</sup>

RESUMEN

El estrés laboral tiene consecuencias significativas tanto en la salud física como mental, es por esto que afecta la calidad de vida de las personas afectado muchas veces el rendimiento laboral, el estrés produce un desequilibrio entre los factores del ambiente y la capacidad de respuesta que puede dar una persona bajo condiciones estresoras en las que la frustración conlleva a consecuencias negativas, las cuales causan repercusiones en un individuo tanto a nivel personal como laboral (salud física, mental y emocional). Es por ello, que se decide implementar un programa de intervención psicológica para reducir el estrés laboral que padecen los trabajadores del Departamento de Psiquiatría del Hospital Central del Estado Táchira. Se espera que la implementación del programa contribuya a mejorar el bienestar psicológico de los trabajadores, disminuir los niveles de estrés laboral y, en consecuencia, mejorar el clima laboral y la calidad de la atención prestada a los pacientes. El estudio se enmarca dentro del tipo de investigación-acción, ya que busca combinar la generación de conocimiento con la acción social para abordar un problema concreto. Estudio de intervención cuasi-experimental con diseño pre-test y post-test. Metodología: Se aplicará un programa de intervención psicológica grupal, se basará en técnicas de terapia cognitivo-conductual y mindfulness, y tendrá una duración de 12 semanas 2 sesiones semanales de 90 minutos cada una. Se evaluará el nivel de estrés laboral de los participantes antes y después del programa mediante cuestionarios estandarizados.

Palabras clave: Trabajadores. Estrés laboral. Terapia cognitivo conductual

**Comentado [IR1]:** Interlineado a un espacio, aclara metodología, conclusión general. Para el artículo la enumeración es en la parte superior derecha. No concuerda con la metodología descrita en el trabajo.

## ABSTRACT

Work stress has significant consequences on both physical and mental health, which is why it affects people's quality of life, often affecting work performance. Stress produces an imbalance between environmental factors and the response capacity that can give a person under stressful conditions in which frustration leads to negative consequences, which cause repercussions on an individual both personally and at work (physical, mental and emotional health). For this reason, it was decided to implement a psychological intervention program to reduce the work stress suffered by the workers of the Psychiatry Department of the Central Hospital of the State of Táchira. It is expected that the implementation of the program will contribute to improving the psychological well-being of workers, reducing levels of work stress and, consequently, improving the work environment and the quality of care provided to patients. The study is framed within the type of action research, since it seeks to combine the generation of knowledge with social action to address a specific problem. Quasi-experimental intervention study with pre-test and post-test design. Methodology: A group psychological intervention program will be applied, based on cognitive-behavioral therapy and mindfulness techniques, and will last 12 weekly 2 sessions of 90 minutes each. The level of work stress of the participants will be evaluated before and after the program using standardized questionnaires.

Keywords: Workers. Work stress. Cognitive behavioral therapy.

<sup>1</sup>Estudiante de Licenciatura en Psicología de la Universidad Bicentaria de Aragua, Venezuela, [rocihel2211@gmail.com](mailto:rocihel2211@gmail.com)

## INTRODUCCION

El estrés laboral es un problema de salud pública que afecta a un gran porcentaje de trabajadores en todo el mundo. Se caracteriza por una serie de reacciones físicas, emocionales y conductuales que pueden tener un impacto negativo en la salud, el bienestar y la productividad de los trabajadores. Por lo tanto, el estrés laboral es un problema prevalente en el sector salud, afectando negativamente la salud física y mental de los trabajadores, así como la calidad de la atención prestada a los pacientes. Según McEwen (2000) dijo: "El estrés es un estado de la mente que nace de una amenaza real o hipotética a la integridad física o psicológica de un individual y conduce a una reacción física y / o conductual" (p. 173).

Dentro de un ámbito laboral existen diferentes variables que pueden afectar tanto el desempeño de una persona en su puesto de trabajo como el ambiente laboral que comparte con sus compañeros, las cuales deben estar en las mejores condiciones para que una empresa o sitio de trabajo pueda surgir y así mismo, ponga en marcha y materialice los objetivos que hacen extender dicha empresa y de igual forma cada empleado logre el éxito personal.

El Departamento de Psiquiatría del Hospital Central del Estado



Táchira no es ajeno a esta problemática. Los trabajadores de este departamento se encuentran expuestos a una serie de factores estresores, como la alta carga de trabajo, los horarios, el salario, la exposición a situaciones traumáticas y la constante interacción con pacientes que presentan problemas de salud mental graves.

La psicología del comportamiento, es una teoría del aprendizaje basada en el producido de que todos los comportamientos se obtienen mediante la interacción de los individuos y el entorno. Los conductistas creen que nuestra respuesta a los estímulos ambientales afecta nuestro comportamiento. (Marta Guerri, 2021).

Según esta escuela, el comportamiento se puede aprender de forma sistemática y observable, independientemente de los estados mentales

Comentado [IR2]: No colocar imágenes en la introducción

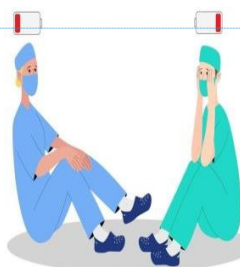
internos. Los conductistas precisos creen que todos tienen la posibilidad de ser entrenados para hacer cualquier labor independientemente de su origen genético, aspectos de personalidad y pensamientos internos (dentro de los parámetros de la capacidad física). (Reynoso & Seligson, 2012, págs. 76-80).

Asimismo, la cognición comienza con el contacto del organismo con el mundo exterior. Entonces se demuestra un cambio en la estructura activa, que puede significar simplificación y elaboración: solo se presta atención a una parte limitada del mundo y solo una parte es memorable (Chunga, 2007). Este programa de intervención psicológica se fundamenta en la premisa de que los Trabajadores de Psiquiatría del Hospital Central posean el potencial para superar sus dificultades emocionales y construir un clima laboral positivo. A través de un proceso terapéutico estructurado y adaptado a sus necesidades, se busca reducir el estrés laboral.



comienza con el mundo exterior. Entonces se demuestra un cambio en la estructura activa, que puede significar simplificación y elaboración: solo se presta atención a una parte limitada del mundo y solo una parte es memorable (Chunga, 2007). Este programa de intervención psicológica se fundamenta en la

Durante el proceso investigativo se busca comprender los factores de riesgo que favorecen el desarrollo del estrés y como este afecta el bienestar físico y emocional de los profesionales que lo padecen, con la terapia cognitivo conductual se busca mitigar dicho síndrome y que el personal del Departamento de Psiquiatría mejore en los síntomas y por ende su calidad de vida.



Comentado [IR3]: Eliminar imagenes

### Metodología

La investigación se enmarcó en el enfoque cualitativo y el tipo de investigación es descriptiva. Con respecto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados se utilizó la observación directa. El estudio se enmarca dentro del tipo de investigación-acción, ya que busca combinar la generación de conocimiento con la acción social para abordar

un problema concreto. Estudio de intervención cuasi-experimental con diseño pre-test y post-test. Se aplicó un programa de intervención psicológica grupal, basado en técnicas de terapia cognitivo-conductual, y tendrá una duración de 12 semanas 2 sesiones semanales de 90 minutos cada una. Se evaluó el nivel de estrés laboral de los participantes antes y después del programa mediante cuestionarios estandarizados.

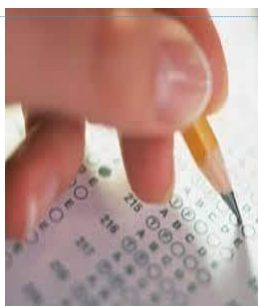
El escenario de estudio, Departamento de Psiquiatría, ubicado en el edificio del Hospital Central en la Unidad de pacientes agudos del Estado Táchira. Este servicio está a cargo del Médico Psiquiatra Dr. José Abel Colmenares y como jefe de consulta externa el Médico psiquiatra Dr Mauricio Mendoza, en el área de psicología esta la licenciada Esperanza Ramírez y Alejandra Gauta, que son el personal que se encuentra más constantemente dentro de UPA, de este modo cuando no se encuentra laborando a máxima capacidad por falta de personal en general.

La Unidad de Pacientes Agudos cuenta con una capacidad máxima de 08 pacientes hospitalizados y 60 aproximadamente en consultas, sin embargo, en esta unidad rota personal de enfermería que se encuentran entre pasantes de diferentes casas de estudio y contratados. Una vez a la semana, la unidad se encuentra visitada por representantes de Alcohólicos Anónimos (AA) donde se realizan reuniones y charlas que busca concientizar y ayudar a pacientes que tienen problemas con el consumo de alcohol y drogas .

Con respecto a las fases de la investigación se desarrolló en 3 fases. Cabe destacar que, se realizó una revisión documental para contar con antecedentes relacionados con el estrés laboral en el personal de salud. En cuanto a las fases formales de la investigación la fase I de diagnóstico se llevaron a cabo sesiones de evaluación continuas que comprendieron



Comentado [IR4]: Eliminar imagen



Comentado [IR5]: Eliminar imagen

observación directa, examen mental y la administración de un cuestionario tipo encuesta sobre el estrés laboral, donde se encontró que el 72% de los trabajadores del Departamento de Psiquiatría presentaban niveles elevados de estrés laboral.

En la fase II de análisis se plantea el Programa de Intervención Psicológica para Reducir el Estrés Laboral en Trabajadores del Departamento de Psiquiatría del Hospital Central del Estado Táchira se presenta como una herramienta fundamental para abordar esta problemática y mejorar el bienestar de los trabajadores y la calidad de la atención que se brinda a los pacientes. La implementación de este programa contribuirá a crear un ambiente laboral más saludable y productivo, beneficiando tanto a los trabajadores como a la institución en su conjunto.

En la fase de ejecución se ha desarrollado un programa de intervención basado en principios de la psicología cognitiva y la neurociencia,

fundamentado en el estrés laboral y sus puntos negativos en el desarrollo cognitivo. Inspirado en enfoques contemporáneos que abordan la capacidad del cerebro para adaptarse y cambiar, el objetivo central es reducir el estrés para mejorar diversas



habilidades cognitivas, en las diferentes áreas de la actividad laboral.

Ante la evidencia del impacto negativo del estrés laboral en el Departamento de Psiquiatría, se hace evidente la necesidad de implementar el programa de intervención psicológica que abordará de manera integral esta problemática. Estando diseñado con técnicas cognitivo conductuales para reducir el estrés laboral, y promover el bienestar psicológico de los trabajadores y mejorar el clima laboral en el departamento.

## Resultados

De acuerdo a los resultados observados se puede decir que la labor del personal de este servicio, se nota de manera significativa la vocación y el servicio al paciente, ya que ciertas condiciones como el estado de las instalaciones algunas veces limitan el servicio, sin embargo, el equipo especialista ha permanecido.

Según los datos recolectados, en la encuesta, al personal de Psiquiatría; se pudo obtener que en esta fase los trabajadores se encuentran expuestos a una serie de factores estresores, como: Alta carga de trabajo, ya que deben atender a un gran número de pacientes con necesidades complejas y urgentes. Otro es la exposición a situaciones traumáticas donde están expuestos a diario a situaciones traumáticas, como el suicidio, el autolesionismo y la violencia. Y por último, constante interacción con pacientes que presentan problemas de salud mental graves, los cuales deben interactuar con pacientes que presentan problemas de salud mental graves, lo que puede ser emocionalmente agotador.



Todos estos factores hacen un ambiente laboral exigente. Estas condiciones pueden contribuir significativamente al desarrollo de estrés laboral. En la despersonalización, el personal de trabajadores de la salud de este Departamento se muestran desmotivados y distanciados para atender a los pacientes, además este personal trata de distanciarse de los miembros de su propio trabajo, todo ello perjudica el ambiente laboral y la institución para la cual el personal trabaja, también se muestran poco motivados en el trabajo, con una baja realización personal, generando una menor productividad.

Los resultados obtenidos coincidieron con el Estrés Laboral

argumentado por el DMS V, lo que puede ser indicativo de un deterioro cognitivo y las habilidades sociales.

Por lo tanto, la intervención cognitivo-conductual (TCC) ha demostrado ser una herramienta eficaz para abordar el estrés laboral en trabajadores de diversos sectores. Su enfoque se centra en la identificación y modificación de patrones de pensamiento y comportamiento que contribuyen al estrés, promoviendo así el desarrollo de estrategias de afrontamiento más saludables y resilientes. Dentro del Programa de Intervención Psicológica, la TCC equipara a los trabajadores con estrategias efectivas para manejar el estrés, como técnicas de relajación, manejo del tiempo, comunicación asertiva y resolución de problemas. Estas habilidades les permitirán afrontar situaciones estresantes de manera más saludable y productiva.

Seguido de Intervenciones psicoeducativas a todos los sujetos en estudio. Otra de ellas fue las Intervenciones cognitiva conductuales planificadas de forma grupal e individual para disminuir el Estrés Laboral diagnosticado. Se centra la intervención en enseñar técnicas de relajación en ambientes de trabajo, así como desarrollar habilidades de tranquilidad para la vida diaria



Objetivo General					
Reducir significativamente los niveles de estrés laboral en los trabajadores del Departamento de Psiquiatría del Hospital Central del Estado Táchira, promoviendo su bienestar físico y mental, mejorando su rendimiento laboral y contribuyendo a un ambiente laboral más saludable y productivo.					
Objetivos específicos	Acciones terapéuticas	Cambios esperados	Recursos	Duración	Recomendaciones
Identificar los factores de estrés laboral que afectan a los trabajadores del departamento.	<b>Evaluación inicial:</b> Se realizará una evaluación inicial a cada trabajador para identificar sus niveles de estrés, los factores desencadenantes y las estrategias de afrontamiento que utiliza actualmente.	Reducción significativa de los niveles de estrés laboral en los trabajadores.	•Recurso humano •Video Beam Recursos Audiovisuales •Lluvia de ideas •Sonido	El programa tendrá una duración total de 12 semanas, con sesiones grupales semanales de 2 horas (90min) y sesiones individuales según la necesidad de cada trabajador.	Es importante contar con el compromiso y la participación activa de la gerencia del hospital y del Departamento de Psiquiatría para el éxito del programa.  Se debe realizar una evaluación periódica del programa para medir su efectividad y realizar los ajustes necesarios.
Desarrollar habilidades de afrontamiento efectivas para manejar el estrés laboral.	<b>Talleres de manejo del estrés:</b> Se impartirán talleres grupales sobre el estrés laboral, sus causas, consecuencias y estrategias para abordarlo de manera efectiva. Se enseñarán técnicas de relajación, respiración profunda, mindfulness, reestructuración cognitiva y resolución de problemas.	Mayor capacidad para afrontar el estrés de manera efectiva. Mejora en el bienestar físico y mental de los trabajadores.	Equipo de psicólogos capacitados en el manejo del estrés laboral.  Salón o espacio adecuado para las sesiones grupales e individuales.		El programa debe ser flexible y adaptable a las necesidades específicas de los trabajadores del Departamento de Psiquiatría.
Promover una comunicación abierta y asertiva entre los trabajadores y la gerencia.	<b>Terapia individual:</b> Se ofrecerá terapia individual a aquellos trabajadores que requieran un abordaje más profundo de su problemática relacionada con el estrés laboral. La terapia se enfocará en la identificación de patrones de pensamiento y comportamiento que contribuyen al estrés, el desarrollo de habilidades de afrontamiento y la implementación de estrategias para mejorar el bienestar emocional.	Mejora en la comunicación y las relaciones interpersonales en el trabajo.	Materiales didácticos (presentaciones, folletos, cuestionarios, etc.). Recursos audiovisuales (videos, grabaciones de audio, etc.).		Se debe fomentar la creación de una cultura organizacional que promueva el bienestar físico y mental de los trabajadores.
Mejorar las condiciones del ambiente laboral para reducir los factores estresores.	<b>Intervenciones en el clima laboral:</b> Se realizarán intervenciones para mejorar el clima laboral en el departamento, como promover la comunicación abierta y asertiva entre los trabajadores, fomentar el trabajo en equipo, reconocer el trabajo bien hecho y establecer canales efectivos para la resolución de conflictos.	Disminución de los conflictos laborales.  Reducción del ausentismo laboral y el índice de rotación de personal	Apoyo de la gerencia del hospital y del Departamento de Psiquiatría.		
Fomentar hábitos de vida saludables que contribuyan al bienestar físico y mental de los trabajadores	<b>Asesoría sobre hábitos de vida saludables:</b> Se brindará asesoría a los trabajadores sobre la importancia de mantener hábitos de vida saludables para prevenir y reducir el estrés, incluyendo una alimentación balanceada, actividad física regular, sueño adecuado y técnicas de relajación.	Mayor satisfacción laboral y compromiso con el trabajo.  Mejoramiento en la calidad de la atención que se brinda a los pacientes.			Es importante contar con el compromiso y la participación activa de la gerencia del hospital y del Departamento de Psiquiatría para el éxito del programa.

Fuente: Depablos (2024)

La viabilidad del Programa de Intervención Psicológica para Reducir el Estrés Laboral depende de la confluencia de tres elementos cruciales: la disponibilidad de recursos, la participación activa de los trabajadores y su motivación para participar.

En cuanto a la factibilidad de recursos, este programa contará con el apoyo y asesoría de psicólogos graduados en el manejo del estrés laboral y con experiencia en la implementación de programas de intervención.

También se cuenta con la disponibilidad del personal de apoyo para la organización y logística del programa, así como los recursos materiales necesarios, como salón o espacio adecuado para las sesiones, materiales didácticos, recursos audiovisuales y equipos informáticos. Por último, se dispone de recursos financieros para cubrir los costos del programa, como honorarios de los psicólogos, materiales didácticos, y otros gastos asociados.

Respecto a la participación de los trabajadores, se muestran dispuestos en participar en el programa. Por lo tanto, se considerará la carga de trabajo actual de los trabajadores para participar en el programa sin afectar sus responsabilidades laborales. Finalmente, el programa ofrece ser flexible a los horarios y necesidades de los trabajadores para facilitar su participación.



En cuanto a la motivación de los trabajadores, se empleará técnicas para que éstos reciban un aprendizaje dinámico en cuanto a reducir el estrés que afecta su bienestar y desempeño laboral. Además, se comunicará claramente los beneficios del programa, destacando cómo puede mejorar su salud física y mental, reducir el estrés y mejorar su rendimiento laboral, se contará con el apoyo de la gerencia del hospital y del Departamento de Psiquiatría.

Este Programa de Intervención Psicológica para Reducir el Estrés Laboral ha brindado valiosos aportes al bienestar de los trabajadores del Departamento de Psiquiatría del Hospital Central del Estado Táchira,

contribuyendo significativamente al desarrollo del proyecto y al logro de sus objetivos.

En primer lugar, el programa ha permitido identificar los factores específicos que contribuyen al estrés laboral en el departamento, mediante la realización de evaluaciones iniciales, encuestas y grupos focales. Esta información ha sido crucial para diseñar estrategias de intervención personalizadas y efectivas.

En segundo lugar, el programa ha desarrollado e implementado una serie de estrategias de intervención cognitivo-conductuales, como talleres de manejo del estrés, terapia individual y grupal, intervenciones en el clima laboral y asesoría sobre hábitos de vida saludables. Estas estrategias han sido adaptadas a las necesidades específicas de los trabajadores y han demostrado ser efectivas para reducir los niveles de estrés, mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales, y promover un ambiente laboral más saludable y productivo.

En tercer lugar, el programa ha contribuido a la mejora del bienestar físico y mental de los trabajadores, lo que se ha traducido en una menor incidencia de ausentismo laboral y una mayor satisfacción con el trabajo. Además, se ha observado una mejora en la calidad de la atención que se brinda a los pacientes, gracias a un personal más estable, motivado y con mejor capacidad para manejar el estrés.

En cuarto lugar, el programa ha fomentado una cultura organizacional que promueve el bienestar físico y mental de los trabajadores, a través de la sensibilización sobre la importancia del manejo del estrés y la creación de canales de comunicación efectivos para abordar las preocupaciones de los trabajadores.

En quinto lugar, el programa ha generado evidencia empírica sobre la efectividad de las intervenciones psicológicas para reducir el estrés laboral en el ámbito de la salud, lo que puede ser utilizado para mejorar el diseño e implementación de programas similares en otras instituciones. Es decir, que los aportes han sido significativos al desarrollo del proyecto y al logro de sus objetivos, contribuyendo al bienestar de los trabajadores, la calidad de la atención que se brinda a los pacientes y la creación de una cultura organizacional más saludable y productiva

## REFERENCIAS

Guerri, M. (2021). Psicología del comportamiento. Editorial CEF.

McEwen, B.S (2000). La neurobiología del estrés: de los péptidos a las moléculas y a la mente una guía para el médico. Washington, DC: Asociación Estadounidense de Psicología. (págs. 137-186).

OMS (2022). El síndrome de Burnout. Disponible en línea [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout%20fue,poner%20en%20riesgo%20la%20vida.&text=arrajado%20porcentajes%20que%20van%20desde%20el%2020%25%20hasta%20el%2070%25](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20Burnout%20fue,poner%20en%20riesgo%20la%20vida.&text=arrajado%20porcentajes%20que%20van%20desde%20el%2020%25%20hasta%20el%2070%25).

**Rocihel Depablos**  
**Estudiante de la Lcda. Psicología**  
**Teléfono: 0424-7578831**  
[rocihel2211@gmail.com](mailto:rocihel2211@gmail.com)