



Febrero2018 - ISSN: 1696-8352

TÍTULO

MITIGACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN ORGANIZACIONES LABORALES, UTILIZANDO MÉTODOS COGNITIVO CONDUCTUALES Y PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA

TÍTULO EN INGLÉS

MITIGATION OF PSYCHOSOCIAL RISKS IN LABOR ORGANIZATIONS, USING COGNITIVE BEHAVIORAL METHODS AND NEUROLINGUISTIC PROGRAMMING

AUTORES.

Alejandro Huilca Alvarez

Carlos Santillán Mariño

Gloria Miño Cascante

Filiación: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Facultad de Mecánica. Escuela de Ingeniería Industrial.
Riobamba- Ecuador

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Alejandro Huilca Alvarez, Carlos Santillán Mariño y Gloria Miño Cascante (2018): "Mitigación de riesgos psicosociales en organizaciones laborales, utilizando métodos cognitivo conductuales y programación neurolingüística", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (febrero 2018). En línea:

<http://www.eumed.net/2/rev/oel/2018/02/riesgos-psicosociales.html>

RESUMEN

Introducción: Las estrategias cognitivo – conductuales así como los métodos de programación neurolingüística", son alternativas comprobadas para la disminución del estrés y problemas conductuales de las personas.

Objetivo: Disminuir la percepción, el efecto y la ocurrencia de los peligros de carácter psicosocial, causantes de estrés y alteraciones mentales en las personas que conforman una organización laboral.

Métodos: Se diseñó una herramienta que sincroniza estrategias de la psicología cognitiva – conductista, para identificar los problemas en los empleados parte de la muestra y las herramientas de la programación neurolingüística para mitigar los problemas identificados, considerando métodos de evaluación antes y después de la aplicación como son las Encuestas ISTAS 21 y las tablas de evaluación por Estimación General de Riesgos, para obtener los porcentajes de mejora de las personas.

Resultados: Después de culminado la ejecución de las estrategias, con una aplicación de 6 meses, se evaluó nuevamente los riesgos psicosociales con las mismos métodos utilizados antes de la aplicación de las técnicas, mostrando un cambio significativo en los resultados analizados, ya que la percepción de la gente parte de la muestra, cambió positivamente disminuyendo la ocurrencia y afectación de los factores es decir, mitigando los riesgos psicosociales en la organización.

Discusión: Los riesgos psicosociales están ligados a la percepción que tienen las personas respecto al ambiente laboral. Por cuanto si se mitiga la importancia que le dan las personas a los acontecimientos y esto conlleva a que disminuya la ocurrencia de sucesos estresores y causantes de controversias, los riesgos psicosociales disminuyen considerablemente

ABSTRACT

Introduction: Cognitive - behavioral strategies as well as neurolinguistic programming methods "are proven alternatives for reducing stress and behavioral problems in people.

Objective: To diminish the perception, the effect and the occurrence of the psychosocial dangers, causes of stress and mental alterations in the people who form a labor organization.

Methods: A tool was designed that synchronizes the strategies of cognitive - behavioral psychology, to identify the problems in the employees part of the sample and the tools of the neurolinguistic programming for the problems identified, before and after the recital methods of the application Como Are the ISTAS 21 Surveys and the evaluation tables by General Risk Estimation, to obtain the percentages of improvement of the people.

Results: After the implementation of the strategies, with a 6-month application, the psychosocial risks were evaluated again with the same methods used before the application of the techniques, showing a significant change in the results analyzed, since the perception Of the people in the sample, it changed positively, reducing the occurrence and the affectation of the factors, that is, mitigating the psychosocial risks in the organization.

Discussion: Psychosocial risks are linked to the precept that people have about the work environment. Because it mitigates the importance of people with events and leads to a reduction in the occurrence of stressful and controversial events, the psychosocial risks decrease considerably

Palabras clave.

Psicosocial, Cognitivo, Conductual, Organización, Neurolingüística.

Keywords.

Psychosocial, Cognitive, Behavior, Organization, Neurolinguistics.

INTRODUCCIÓN

Cuando hablamos de prevención de riesgos laborales, denominamos factores psicosociales a aquellos que se originan en la organización del trabajo y generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, apatía, alienación), cognitivo (restricción de la percepción de la habilidad para la concentración, la creatividad, la toma de decisiones) y conductual (toma de riesgos innecesarios) ¹

Los factores de riesgo psicosocial son muchas veces causantes de enfermedad.²

Los riesgos psicosociales en centros de trabajo, se derivan de las deficiencias en el diseño organizativo y falta de prevención en bienestar ocupacional, amenazando la buena salud de los trabajadores e incrementando el estrés laboral³. El estrés una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante⁴.

Convencionalmente los riesgos psicosociales han sido tratados, realizando la mejora de los procesos en las organizaciones⁵.

La debilidad de ello ha consistido en que el sistema de trabajo es muy cambiante y depende de variables como actividades y predisposición general de las personas al ambiente de trabajo.

Dicha predisposición para mejorar la salud mental de los trabajadores y el ambiente de trabajo, trayendo consigo cambios de conducta, es un detalle intrínseco de las personas que no se consigue solo con organizar los procesos⁶.

Los seres humanos somos agentes más complejos y menos predecibles, por lo cual la presente investigación se fundamenta en la sincronización de metodología cognitivo conductual y programación neurolingüística, para trabajar en la predisposición personal de mejora de cada

empleado y mitigar los factores de riesgos psicosociales de los mismos⁷. La terapia cognitivo-conductual, conocida como TCC, es una fusión de las terapias cognitiva y conductista respectivamente⁸.

La TTC es muy eficaz al momento de pretender modificar comportamientos y pensamientos generadores de problemas⁹.

La psicología conductista observa al individuo como alguien que reacciona de formas concretas ante ciertos estímulos¹⁰.

A partir de ello, modificando el comportamiento, se considera la posibilidad de influenciar la conciencia de las personas y conseguir cambios deseados¹¹.

En otras palabras; la reacción viene condicionada por estímulos, y según estos, se posibilitará la reingeniería mental condicionada a una conducta¹².

Los pensamientos y comportamientos generadores de problemas, se encuentran sujetos a distorsiones¹³.

Estas distorsiones se generan como pensamientos automáticos negativos en el cerebro ante un acontecimiento¹⁴.

Entre las distorsiones más comunes se presentan: las exigencias y el perfeccionismo, el catastrofismo, la negación, la sobregeneralización, las etiquetas globales, el negativismo, el pensamiento polarizado, blanco o negro, el razonamiento emocional, el sesgo confirmatorio, la lectura del pensamiento (proyección o interpretación del pensamiento ajeno), la personalización, el filtraje (o atención selectiva)¹⁵.

La Programación Neurolingüística (PLN) se define como un modelo concerniente a la estructura de nuestra experiencia subjetiva y como esta, influye en nuestra comunicación y comportamiento diario¹⁶.

En los últimos años las estrategias de programación neurolingüística han tomado fuerza a la hora de generar cambios positivos e implementar modificaciones en los pensamientos y acciones, que no son beneficiosos para las personas.

La PNL, utiliza términos propios, para denominar los problemas y características del comportamiento mental de las personas, entre las más utilizadas se encuentran las creencias, los metaprogramas, el metamodelo lingüístico, las metáforas y los sistemas representacionales. Cada una de ellas poseen sus propias estrategias de mejoramiento y cambio¹⁷.

El inicio de la programación neurolingüística usualmente recomienda identificar los sistemas representacionales, que son las maneras de percibir la realidad de manera visual, auditiva y kinestésica¹⁸.

Al hablar de creencias cuando se refiere a PNL, se dice que son afirmaciones contundentes de condiciones y aspectos de la realidad. Estas creencias se definen por dos componentes siempre ligados íntimamente, una idea y un sentimiento de certeza ¹⁹.

La PNL define a los metaprogramas como filtros que procesan la realidad. El cerebro humano es capaz de recibir mucha información y ordenar la misma con una configuración lógica, basada en la experiencia²⁰

La programación Neurolingüística utiliza las metáforas como camino terapéutico para degenerar creencias dañinas para los individuos, ya que permiten abrir los senderos de la mente para efectuar un cambio positivo en las personas, buscando analogías con relatos, leyendas o anécdotas, encontrando recursos y soluciones a problemas específicos ²¹. Los creadores del PNL Richard Bandler y John Grinder, definieron un nuevo recurso para redefinir el arte del lenguaje y amplificar su claridad. El denominado Metamodelo Lingüístico en general consiste en hacer preguntas claves para comprender lo que las personas intentan expresar. Existen factores básicos que afectan una buena comunicación, por ejemplo, cuando no se dice exactamente lo que se quiere decir, se realiza una omisión, cuando se modifican las cosas, se realiza una distorsión, y cuando se transforman tópicos particulares en temas amplios, se hace una generalización²².

Para la evaluación de riesgo se utilizaron 2 estrategias, la primera mediante las encuestas ISTAS 21 mismas que están diseñadas para evaluar la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud y bienestar laboral de tipo psicosocial ²³. Los cuestionarios psicológicos, son muy eficaces para identificar trastornos y problemas mentales²⁴.

La segunda estrategia mediante el método de Evaluación por Estimación General de Riesgo, que proporciona una valoración, producto de la sincronización de factores de probabilidad y ocurrencia ²⁵.

Los factores de riesgo psicosocial, son causantes de enfermedades y estados mentales dañinos para el ser humano²⁶.

Los factores de riesgo que se evalúan en la legislación son: trabajo a presión, alta responsabilidad, sobrecarga mental, minuciosidad de la tarea, trabajo monótono, inestabilidad en el empleo, déficit en la comunicación, inestabilidad en el empleo, inadecuada supervisión, desmotivación, relaciones interpersonales inadecuadas, desmotivación, maltrato, trato con clientes y usuarios, desarraigo familiar, relaciones interpersonales inadecuadas²⁷.

La investigación se realizó con el personal del ministerio del ambiente de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, país Ecuador

El médico de la institución resaltó que existen afectaciones en el personal producto del estrés, ocasionado por asuntos laborales. Para corroborar aquello, se aplicó la encuesta de riesgos psicosociales ISTAS 21 (versión corta), que nos brinda un panorama general, y se realizó la entrevista a cada empleado, para obtener información personal de cada funcionario respecto a los factores de riesgo establecidos por la legislación nacional e internacional, referente a la gestión de seguridad laboral y salud ocupacional. Esta afectación de carácter psicosocial ha evitado que las personas tengan una percepción favorable del entorno de trabajo, comportándose a la defensiva y de forma negativa, según palabras de los mismos funcionarios.

MATERIAL Y MÉTODOS

Después de realizar un muestreo y una selección de departamentos mediante un método aleatorio simple de datos, se determinó ejecutar el estudio en 20 personas de 8 departamentos.

Se estableció realizar valoraciones de riesgos psicosociales mediante encuestas y procedimientos evaluativos, para comparar el estado inicial de las personas antes de la investigación y después de la misma.

Evaluación por el método de Estimación General de Riesgo.

El método de evaluación por estimación general de riesgo, utiliza como principio fundamental la valoración del riesgo proveniente de la sincronización de factores de probabilidad de ocurrencia (baja, media baja) y la consecuencia (Ligeramente dañino, dañino, extremadamente dañino)

Evaluación mediante la aplicación de encuestas ISTAS 21

Se ejecutó este método de evaluación para la obtención de datos preliminar y final de forma general, es decir se hacen encuestas a todas las personas parte de la muestra de la organización pero los resultados se interpretan como organización. Los factores de riesgo evaluados fueron: exigencias psicológicas, control sobre el trabajo, Apoyo social y calidad de liderazgo, Inseguridad sobre el futuro, Doble presencia y Estima. Cabe recalcar que las calificaciones de este método están valoradas por rangos de puntuaciones favorables, intermedias y desfavorables. CopsoQ ISTAS 21 (2010, p.7).

Procedimiento.

Cuando se dice sincronización, hablamos de unión o conjunción técnica de procedimientos, en este caso se usará las distorsiones mentales que utilizan la psicología cognitiva - conductista y procedimientos básicos de programación neurolingüística, para eliminar o mitigar dichas distorsiones

La psicología cognitiva tiene sus procedimientos para eliminar las distorsiones de las personas, en la presente investigación se pretende utilizar una técnica alternativa para realizar dicha mitigación de riesgos.

Cabe recalcar que el procedimiento lo llevó a cabo la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional de la Institución, que estuvo a cargo en ese entonces, con la ayuda y tutoría de la Lcda. Psicóloga Martha Álvarez.

En el siguiente cuadro se visualiza el procedimiento utilizado

Tabla 1.

Tipos de distorsiones y estrategias de programación neurolingüística

DISTORSIONES ESPECIFICADAS EN LA PSICOLOGÍA COGNITIVA - CONDUCTISTA	ESTRATEGIAS DE PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA PARA MITIGAR LAS DISTORSIONES
<ul style="list-style-type: none"> a. Distorsión nº 1 - Las exigencias y el perfeccionismo. b. Distorsión nº 2 - El catastrofismo. c. Distorsión nº 3- La negación. d. Distorsión nº 4 - La sobregeneralización e. Distorsión nº 5 - Las etiquetas globales f. Distorsión nº 6 - El negativismo g. Distorsión nº 7 - El pensamiento polarizado, blanco o negro h. Distorsión nº 8 - El razonamiento emocional i. Distorsión nº 9 - El sesgo confirmatorio j. Distorsión nº 10 - La lectura del pensamiento (proyección o interpretación del pensamiento ajeno) k. Distorsión nº 11 - La personalización l. Distorsión nº 12 - El filtraje (o atención selectiva) 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Identificación de distorsiones. 2. Deslegitimización de los problemas encontrados, mediante la eliminación de creencias (aplicado al trabajo diario) 3. Cambio de pensamiento mediante la concientización de los metaprogramas generadores de distorsiones predominantes en las personas 4. Estandarización de la conducta diaria mediante ejercicios diarios de control conductual utilizando escenarios de visualización positiva 5. Introducción de nuevos

	<p>pensamientos y acciones diarias ante los problemas.</p> <p>6. Calificación de las emociones</p>
--	--

1. Identificación de las distorsiones: La psicología conductista asume que los individuos presentan pensamientos automáticos después de hechos y acciones diarias, denominados distorsiones. Para la investigación real con las personas parte de la muestra, se procedió a verificar cuales eran las distorsiones predominantes en cada empleado, mediante reuniones de capacitación y brote de información individual
2. Deslegitimización de los problemas encontrados, mediante la eliminación de creencias. Cada distorsión se crea por hechos vividos y generalizados de las personas que pretenden aplicar dichas vivencias a todos los hechos de la vida diaria, por lo cual se explicó aquello, a todos los empleados quienes entendieron de donde provienen sus creencias y como modifican sus pensamientos y actitudes frente a las circunstancias.
3. Cambio de pensamiento mediante la concientización de los metaprogramas generadores de distorsiones predominantes en las personas: Las personas suelen generalizar asemejar, prescindir, caracterizar y asociar circunstancias, lo que se hizo es concientizar a los empleados acerca de ello y aprender utilizar estos metaprogramas solo en los casos que se ameriten.
4. Estandarización de la conducta diaria mediante ejercicios diarios de control conductual utilizando escenarios de visualización positiva: Los empleados parte de la muestra, definieron lo momentos en los cuales deben cambiar sus pensamientos por otros y visualizaron el cambio personal positivo del escenario y en el ambiente laboral incluyendo a los compañeros de trabajo. Los nuevos pensamientos y acciones planificadas, se establecieron por escrito.
5. Introducción de nuevos pensamientos y acciones diarias ante los problemas: Las estrategias planeadas, respecto al punto anterior, se deben poner en práctica diariamente, en las circunstancias laborales.
6. Calificación de las emociones: Para valorar el cambio en las personas (mismo que es un reflejo del ambiente laboral) se calificó las emociones de las personas en cada reunión de trabajo para la evaluación semanal de la presente investigación, para medir el avance de satisfacción personal y laboral de cada empleado de la organización. Esta calificación se mostrará en los resultados.

Análisis estadísticos

Para verificar la efectividad de la aplicación de las encuestas ISTAS 21, determinando el resultado como aseveración de la hipótesis respecto a la mejoría positiva de las personas, se procedió a realizar su comprobación por el método chi – cuadrado, mismo que proporcionó resultados favorables de las encuestas antes y después del procedimiento y sus resultados.

Resultado: $1,072344 \leq 9,4877$ (X^2 calc \leq valor critico)

Para corroborar los cambios con la aplicación de las estrategias y como consecuencia de la mitigación de los riesgos psicosociales, resaltan factores organizacionales como reducción del estrés, trabajo en equipo y motivación laboral. Estos factores fueron evaluados mediante encuestas efectuadas antes y después de la aplicación

De la misma manera la efectividad y validez de estas encuestas, fueron comprobadas mediante Chi – cuadrado, proporcionando los siguientes resultados.

Encuesta reducción del estrés: resultado chi – cuadrado $3,091022 \leq 31,4104$ (X^2 calc \leq valor critico)

Encuesta motivación laboral: resultado chi – cuadrado $0,631120 \leq 11,0705$ (X^2 calc \leq valor critico)

Encuesta motivación laboral: resultado chi – cuadrado $0.761152 \leq 9,4877$

(X^2 calc \leq valor critico)

Resultados

Respecto al método de evaluación por estimación general de riesgo

Mediante entrevistas se realizó la evaluación a cada funcionario parte de la muestra, para conocer cuál es la estimación de riesgo (trivial T, tolerable To, moderado MO, importante I, intolerable IN) especificando la probabilidad de ocurrencia del riesgo psicosocial específico y la consecuencia o severidad del mismo. A continuación se muestra la tabla final consolidada y

comparativa de resultados antes y después de la aplicación de las estrategias cognitivas conductuales y de programación neurolingüística.

Tabla 2. Resultados del método por estimación general de riesgo, antes y después de la aplicación de la estrategia cognitiva conductual y programación neurolingüística

Resultados	Resultados de las encuestas antes de la aplicación					Resultados de las encuestas después de la aplicación				
	T	TO	MO	I	IN	T	TO	MO	I	IN
Estimaciones										
Puntuaciones	16	64	86	48	0	29	92	68	25	0
Porcentajes	7,47	30	40,18	22,42	0	13,55	42,99	31,77	11,68	0

Tabla 3. Consolidación diferencial de resultados antes y después de la aplicación de la evaluación por estimación de riesgos.

Estimación	Antes	Después	Disminuyó	Aumentó	Diferencia en puntuaciones	Diferencia en Porcentaje
(T)	16	29		X	13	6,08
(TO)	64	92		X	28	12,99
(MO)	86	68	X		18	8,41
(I)	48	25	X		23	10,74
(IN)	0	0			0	0

Respecto al método de evaluación por la encuestas ISTAS 21

El consolidado cuantitativo, respecto a las respuestas de los funcionarios antes de la aplicación de las estrategias cognitivas – conductuales y de programación neurolingüística son:

Tabla 4. Resultados de las encuestas ISTAS 21, antes y después de la aplicación de las estrategias cognitivas conductuales y programación neurolingüística

Calificaciones	ANTES		DESPUÉS	
	Puntuaciones	Porcentaje	Puntuaciones	Porcentaje
Favorables	32	26,66	49	40,83
Intermedias	37	30,83	38	31,66
Desfavorables	51	42,5	33	27,5

Tabla 5. Consolidación diferencial de resultados antes y después de la aplicación de ISTAS 21.

Rango	Aumentó	Disminuyó	Diferencia Cualificaciones	Puntos Porcentuales
Favorables	X		17	14,17
Intermedias	X		1	0,83
Desfavorables		x	18	15

Tabla 6. Auto - calificación antes y después de la aplicación de las estrategias, según la percepción de los funcionarios

Funcionario 1 -10	Antes	Después	Funcionario 11 - 20	Antes	Después
	Emoción representativa	Emoción representativa		Emoción representativa	Emoción representativa
1	Frustración 85	Frustración 20	11	Culpa 80	Culpa 55
	Arrogancia 70	Arrogancia 40			
2	Resignación 100	Resignación 65	12	Confusión 80	Confusión 40
3	Desencanto 95	Desencanto 15	13	Desesperación 100	Desesperación 50
	Arrogancia 95	Arrogancia 45			
4	Desesperación 80	Desesperación 10	14	Miedo 75	Miedo 65
5	Odio 75	Odio 60	15	Culpa 60	Culpa 75
6	Miedo 100	Miedo 90	16	Miedo 50	Miedo 30
7	Odio 80	Odio 60	17	Inseguridad 70	Inseguridad 60
8	Inseguridad 80	Inseguridad 10	18	Resentimiento 80	Resentimiento 60
	Inferioridad 85	Inferioridad 15		Angustia 78	Angustia 40
9	Inseguridad 80	Inseguridad 20	19	Inferioridad 100	Inferioridad 40
				Miedo 80	Miedo 40

10	Frustración 80	Frustración 90	20	Amargura 50	Amargura 40
----	----------------	----------------	----	-------------	-------------

Discusión de resultados.

Los resultados numéricos de las encuestas ISTAS 21 y la técnica de evaluación por estimación de riesgo indican un margen de disminución de la percepción de las personas respecto a los riesgos psicosociales, en otras palabras se aprecia una mitigación de dichos riesgos en los 8 departamentos en donde se realizó la investigación. El estudio planteo evaluar por dos métodos la percepción de la gente respecto a los riesgos psicosociales antes y después de la aplicación la estrategia cognitivo conductual y programación neurolingüística, para conocer si existió mejoría.

En el método por estimación de riesgo las puntuaciones Trivial y Tolerable aumentaron el 6,08 % y el 12,99 % respectivamente, tomando en cuenta que son estimaciones de riesgo sin peligro para las personas, y las puntuaciones Moderado e Importante, disminuyeron el 8,41% y el 10,74% respectivamente, recalcando que son estimaciones con más peligrosidad para los empleados.

En la encuesta ISTAS 21 las puntuaciones favorables aumentaron un 14,17% y las puntuaciones desfavorables disminuyeron el 15%.

En los dos casos se observa una disminución de los riesgos psicosociales ya que la percepción de la gente indica esa mitigación en la evaluación ejecutada a cada funcionario

También se observa que la calificación (auto - percepción) de las personas de sus emociones más representativas, mejoran positivamente antes y después de la aplicación de la estrategia de investigación, conforme a sus pensamientos automáticos mitigados y/o tratados.

BIBLIOGRAFÍA

1. Bustamante – González E (2016). El burnout en la profesión docente: un estudio en la escuela de bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua, Venezuela. Medicina y Seguridad del trabajo (revista en internet) 2016 Jun (consultado el 29 de enero de 2017) 113-114.
Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v62n243/original2.pdf>
2. Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud (2013). Riesgos psicosociales. Disponible en: <http://istas.net/web/index.asp?idpagina=3942>
3. Fundación Universitaria de Popayán (2014). Vida Saludable. Disponible en: <http://unividafup.com/bienestar/pausas-activas/>
4. Peiró J. (2011). Estrés laboral y riesgos psicosociales. Valencia: Universidad de Valencia.
5. Ortega S, Sánchez C. (2013) Incidencia de los factores psicosociales en el trabajo. Un estudio en docentes universitarios ReiDoCrea. Revista electrónica de investigación y Docencia Creativa (revista en internet), (consultado el 29 de enero de 2017).
Consultado de: <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/27759/6/ReiDoCrea-Vol.2-Art.24-Ortega-Sanchez.pdf>
6. Bordas M. (2016). Gestión Estratégica del clima laboral. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Primera edición. Madrid: Editorial UNED.
7. Supera la depresión. Método para cambiar los pensamientos negativos. (2014).
Disponible en:
http://www.superarladepresion.com/superarladepre/3depre_pensapositivos.php
8. Ruiz M, Díaz M, Villalobos A. (2013). Manual de técnicas de intervención cognitivo conductuales. Primera edición. Madrid. Universidad Nacional de Educación a Distancia.
9. Marrero R. Carballeira M. Martín S. Mejías M. Hernández J. (2016). Eficacia de una intervención en psicología positiva combinada con terapia cognitivo conductual en estudiantes universitarios. Anales de psicología (revista en internet) (consultado el 10

de enero de 2017) 32 (3). Extraído de:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282016000300014

10. Cano-Vindel y Miguel-Tobal, A. Cano-Vindel, J., Miguel-Tobal (1999). Evaluación de la ansiedad desde un enfoque interactivo y multidimensional: El inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad (ISRA). *Psicología Contemporánea*. Edición 6, 14-21
11. Fernández R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Madrid: Editorial Club Universitario.
12. López K. Prezi. *Psicología*. (2014). Disponible en: <https://prezi.com/wao0dhubzjota/copy-of-psicologia/>
13. Botella et al., (2009) C. Botella, S. Quero, B. Serrano, R.M. Baños, A. García-Palacios. Avances en los tratamientos psicológicos: la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. *Anuario de Psicología*, 40 (2009) 155-170
14. Guevara J., Prezi. *Distorsiones Cognitivas*. (2015). Disponible en: <https://prezi.com/mi5zja-dbfji/distorsiones-cognitivas/>
15. Moreno N. *Las Distorsiones Cognitivas*. (2009). Disponible en: http://www.nicolasmorenopsicologo.com/sd/3depre_distorsiones.php.
16. Dobrinsky M. (2012). *PNL La técnica del éxito*. Primera edición. Buenos Aires: Ediciones Lea S.A.;. 51-52
17. SALVADOR A. CARRION L. (2008). *AUTOESTIMA Y DESARROLLO PERSONAL CON PNL*. Primera Edición. Barcelona: editorial PNL BOOKS
18. *Técnicas de PNL para Alcanzar el éxito y desarrollo personal*. (2013) Disponible en: <http://pnlyexito.com/blog/como-utilizar-las-submodalidades-de-la-pnl-en-6-pasos/>
19. Dills R. (1998). *COMO CAMBIAR CREENCIAS CON LA PNL*. Tercera edición. Barcelona: ediciones Sirio.
20. García H. (2016). *ABC MANUAL DE PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA (PNL)*. Disponible en: <https://educrea.cl/wp-content/uploads/2016/06/DOC2-pnl.pdf>

21. ANDREAS S. (2009). PNL CAMBIA TU MENTE PARA CAMBIAR TU VIDA Y CONSERVA EL CAMBIO. Segunda Edición. Madrid: .Editorial GAIA.
22. O'Connor J, Mc Dermott I. (2016) Los Principios de la PNL. Tercera Edición. Barcelona: Editorial Amat
23. Superintendencia de Seguridad Social. Riesgos psicosociales en el trabajo. Gobierno de Chile (2016). Disponible en: <http://www.suseso.cl/cuestionario-de-evaluacion-de-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo-suseso-istas-21/>
24. Buela A. Guillén N. Seisdedos-C. (2011). Cuestionario de ansiedad estado-rasgo: adaptación española. Octava Edición. TEA.
25. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del trabajo de España. Evaluación de riesgos laborales. (2011). Disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Guias_Ev_Riesgos/Ficheros/Evaluacion_riesgos.pdf
26. Rojas,J. Rodríguez B.Factores (2011) de riesgo psicosociales en el profesorado de Enfermería Geriátrica de universidades españolas (2ª parte). Gerokomos, 22, 62-71
27. Martínez M y Terán M. (2015). Influencia de los factores psicosociales en accidentes laborales y en la salud de los trabajadores de Continental Tire Andina SA (Tesis de Pre grado). Universidad del Azuay, Cuenca, Ecuador.