

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Creencias Irracionales en asesores de servicio de atención al cliente en un  
call center de empresa privada del distrito de San Borja

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller Giovanna Esperanza Rostaing Ajen

Lima-Perú

2019

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo va dedicado a mi esposo Hugo Infantes con mucho amor y gratitud por su gran apoyo incondicional a lo largo de mi carrera.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios por permitirme lograr este sueño tan anhelado.

A mi esposo, padres y hermanas por su apoyo incondicional.

A las autoridades universitarias por brindar enseñanza de alta calidad y por la que me siento identificada con esta institución.

A mi asesor Mg. Fernando Ramos Ramos, por su dedicación, paciencia y porque a través de sus conocimientos me ayudo en esta investigación.

A la empresa donde laboro por oportunidad brindada y permitirme realizar esta investigación y a mis compañeros de trabajo por la colaboración.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas de la Directiva N.º 003-FPsyTS-2017 de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para optar el título profesional bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL, presento mi trabajo de investigación denominado “ CREENCIAS IRRACIONALES EN ASESORES DE SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EN UN CALL CENTER DE EMPRESA PRIVADA EN EL DISTRITO DE SAN BORJA”.

Por lo que, señores miembros del Jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente,

Giovanna Esperanza Rostaing Ajen

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
<b>CAPITULO I: Planteamiento del problema</b>	
1.1 Descripción de la realidad problemática	15
1.1.1 A nivel internacional	16
1.1.2 A nivel nacional	19
1.1.3 A nivel local	19
1.2 Formulación del problema	21
1.2.1 Problema general	21
1.2.2. Problemas específicos	21
1.3 Objetivos de la investigación	23
1.3.1 Objetivo general	23
1.3.2 Objetivos específicos	23

1.4	Justificación del problema	24
-----	----------------------------	----

## **CAPITULO II: Marco teórico conceptual**

2.1	Antecedentes	26
2.1.1	Internacionales	26
2.1.2	Nacionales	28
2.2	Bases teóricas	32
2.2.1	Definiciones de creencias	32
2.2.2	Definiciones de irracionalidad	32
2.2.3	Definiciones de creencias irracionales	33
2.2.4	Definiciones de creencias racionales	34
2.2.5	Reseña histórica	34
2.2.5.1	Influencias filosóficas	34
2.2.5.2	Influencias principales psicológicas	36
2.2.6	Importancia de las creencias de Ellis	37
2.2.7	Características de las creencias irracionales	38
2.2.8	Dimensiones de las creencias irracionales	39
2.2.9	Tipos de creencias irracionales y sus conceptos	40
2.2.10	Teoría racional emotiva	43
2.2.10.1	Terapia racional emotiva conductual	43
2.2.10.2	Procesos básicos respecto a creencias irracionales	44
2.2.10.3	Principios básicos de la TREC	44
2.2.11	Modelo A-B-C-D-E	46
2.2.12	Teorías sobre creencias irracionales desde perspectivas de	

Otros enfoques	48
2.2.12.1 Teoría Sistémica	48
2.2.12.2 Teoría Gestalt	48
2.2.12.3 Teoría Constructivista	48
2.2.12.4 Teoría Neuropsicológica	48
2.3 Definiciones conceptuales	49
2.3.1 Creencias irracionales	49
2.3.1.1 Creencia irracional I	49
2.3.1.2 Creencia irracional II	50
2.3.1.3 Creencia irracional III	50
2.3.1.4 Creencia irracional IV	50
2.3.1.5 Creencia irracional V	50
2.3.1.6 Creencia irracional VI	51
2.3.1.7 Creencia irracional VII	51
2.3.1.8 Creencia irracional VIII	51
2.3.1.9 Creencia irracional IX	51
2.3.1.10 Creencia irracional X	52

### **CAPITULO III: Metodología de la investigación**

3.1 Tipo y diseño de investigación	53
3.1.1 Tipo	53
3.1.2 Diseño	53
3.2 Población y muestra	54
3.2.1 Población	54

3.2.2	Muestra de estudio	54
3.3	Identificación de la variable y su operacionalización	55
3.4	Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico	58
3.4.1	Técnicas	58
3.4.2	Instrumentos de evaluación	58
3.4.3	Validez	61
3.4.4	Confiabilidad	62
3.4.5	Baremos	63

#### **CAPITULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de los resultados**

4.1	Procesamiento de los resultados	64
4.2	Presentación de resultados	64
4.3	Análisis y discusión de resultados	82
4.4	Conclusiones	94
4.5	Recomendaciones	96

#### **CAPITULO V: Programa de intervención**

5.1	Denominación del programa	97
5.2	Justificación del problema	97
5.3	Establecimientos de objetivos	101
5.4	Sector al que se dirige	112
5.5	Establecimiento de conductas	113
5.5.1	Conductas problemas	113
5.5.2	Conductas meta	115
5.6	Metodología de la intervención	116



5.7	Instrumentos	119
5.7.1	Recursos humanos	119
5.7.2	Recursos materiales	119
5.7.3	Recursos tecnológicos	120
5.7.4	Recursos de infraestructura	120
5.8	Cronograma de actividades	121
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	126
	<b>ANEXOS</b>	
	Anexo 1: Matriz de consistencia	140
	Anexo 2: Carta de presentación	142
	Anexo 3: Inventario de creencias irracionales de Albert Ellis	143
	Anexo 4: Encuesta de satisfacción	149

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Modelo ABC	45
Tabla 2.	Operacionalización de la variable: Creencias irracionales	56
Tabla 3.	Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación Creencias irracionales	65
Tabla 4.	Nivel general de las creencias irracionales	68
Tabla 5.	Nivel de creencia irracional N° I – Necesidad de aceptación	69
Tabla 6.	Nivel de creencia irracional N° II – Altas auto expectativas	70
Tabla 7.	Nivel de creencia irracional N° III - Culpabiización	71
Tabla 8.	Nivel de creencia irracional N° IV – Intolerancia a la frustración	72
Tabla 9.	Nivel de creencia irracional N° V – Causas externas	74
Tabla 10.	Nivel de creencia irracional N° VI – Miedo o ansiedad	75
Tabla 11.	Nivel de creencia irracional N° VII – Evitación de problemas	77
Tabla 12.	Nivel de creencia irracional N° VIII - Dependencia	78
Tabla 13.	Nivel de creencia irracional N° IX – Influencia del pasado	79
Tabla 14.	Nivel de creencia irracional N° X - Pasividad	80
Tabla 15.	Cronograma de actividades	121

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados del Nivel general de creencias irracionales	68
Figura 2. Resultados del Nivel de creencia irracional N° I	69
Figura 3. Resultados del Nivel de creencia irracional N° II	70
Figura 4. Resultados del Nivel de creencia irracional N° III	72
Figura 5. Resultados del Nivel de creencia irracional N° IV	73
Figura 6. Resultados de Nivel de creencia irracional N° V	74
Figura 7. Resultados de Nivel de creencia irracional N° VI	76
Figura 8. Resultados de Nivel de creencia irracional N° VII	77
Figura 9. Resultados de Nivel de creencia irracional N° VIII	78
Figura 10. Resultados de Nivel de creencia irracional N° IX	80
Figura 11. Resultados de Nivel de creencia irracional N° X	81

## RESUMEN

La presente investigación tuvo el objetivo demostrar el nivel de existencia de creencias irracionales en los asesores del servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja. La muestra censal está conformada por 80 asesores de los cuales son 39 hombres y 41 mujeres, las edades de los participantes se encuentran entre 18 a 60 años. La investigación es de tipo descriptivo, el diseño es cuantitativo, no experimental y transversal. Se aplicó el instrumento: Inventario de creencias irracionales de Albert Ellis que tiene por objetivo poner en manifiesto las creencias irracionales. Los resultados concluyen que, si existen creencias irracionales en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja, siendo las creencias más relevantes: VI-Miedo o ansiedad, IV-Intolerancia a la frustración, VIII-Dependencia y III-Culpabilización.

A partir de los resultados se elaboró un programa de intervención, el cual se encuentra conformado por 8 sesiones, con tiempo de duración, por sesión de cuarentaicinco minutos. El programa tiene por finalidad reducir las creencias irracionales que limitan a los asesores del servicio de atención al cliente que la presentaron.

**Palabras claves:** Creencias irracionales, Creencias racionales, Terapia Racional Emotiva Conductual, Modelo A-B-C-D-E, Asesores de servicio al cliente.

## ABSTRACT

The present investigation had the objective demonstrate the levels of existence of irrational beliefs in the customer service advisors in a private company call center in the district of San Borja. The census consists of 80 advisors of which are 39 men and 41 women, the ages of the participants are between 18 and 60 years old. The research is descriptive, the design is quantitative, not experimental and transversal. The instrument was applied: Inventory of irrational beliefs of Albert Ellis that aims to highlight irrational beliefs. The results conclude that, if there are irrational beliefs in the customer service advisors in a private company call center in the district of San Borja, the most relevant beliefs are: VI-fear of anxiety, IV-intolerance to frustration, VIII-dependence and III-blame.

Based on the results, an intervention program was developed, which is made up of 8 sessions, with a duration time, per session of forty-five minutes. The purpose of the programs is to reduce irrational beliefs that limit the advisors of the customer service that presented it.

**Keywords:** Irrational beliefs, rational beliefs, rational emotive behavioral therapy, A-B-C-D-E model, customer service advisors.

## INTRODUCCIÓN

Las creencias irracionales, relacionado al trabajo es una variable que contribuye al surgimiento de trastornos emocionales y /o enfermedades en los individuos. Un trabajador con creencias irracionales presenta una serie de pensamientos extremistas, subjetivos, ilógicos y perturbadores que pueden dar como consecuencia problemas en la salud mental, lo cual se reflejará en el desempeño laboral y pérdida de producción en la organización, es por ello que el tema ha despertado interés en investigaciones y en la sociedad en general.

En el capítulo I, se describe la realidad problemática de cómo las creencias o ideas irracionales son el origen de los trastornos emocionales y de cómo afectan el rendimiento y productividad de los trabajadores a nivel internacional, nacional y local.

En el capítulo II se expone en el marco teórico, donde se presentan antecedentes internacionales, nacionales y las bases teóricas de la investigación.

En el capítulo III, se explica la metodología de la investigación, la variable, el tipo, el diseño, la población, la muestra y las técnicas e instrumentos de medición.

En el capítulo IV, se explica la técnica de procesamiento de resultados, así como se muestra la tabla de los resultados obtenidos, las conclusiones y recomendaciones.

En el capítulo V, se presenta el programa de intervención, con el fin de poder identificar, modificar y reducir las creencias irracionales dentro de la organización evaluada.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

Con la llegada de la globalización y el aumento de la tecnología han surgido grandes cambios en las organizaciones, viéndose de esta manera incrementadas las exigencias en el mercado laboral. A nivel mundial, de acuerdo a investigaciones se observa que dentro de las organizaciones se presentan problemas relacionados a la salud mental como el estrés, la ansiedad, depresión, y otros trastornos emocionales, siendo el fundamento de estas enfermedades las creencias o ideas irracionales, las cuales sostenemos, creemos y defendemos incluso peleándonos con otros. Sin embargo, nos hacen sufrir a nivel emocional, no nos ayudan a resolver los problemas, existiendo pruebas de carácter científico que estas ideas no son ciertas.

Muchas de estas ideas o creencias irracionales se encuentran dentro de los call center en asesores que brindan atención al cliente, se muestra a través de la conducta o emoción que es desencadenada por una situación determinada en el centro laboral, ante esta situación o evento activador, el asesor tendrá pensamientos o creencias en su mente que darán forma a las consecuencias del evento o situación. De esta forma las creencias perjudican el bienestar mental del trabajador ocasionando baja productividad y pérdidas económicas para la empresa.

Las creencias irracionales relacionadas con el trabajo es una variable que contribuye al surgimiento de patologías en los individuos, es por ello que este tema ha despertado el interés en investigaciones y en la sociedad.

La presente investigación pretende describir como estas creencias irracionales deforman y conducen al trabajador a una participación limitante en la organización.

Después de lo anterior expuesto, para entender la realidad problemática de la presente investigación primero describiremos lo importante de la salud mental.

### 1.1.1. A nivel internacional:

Según **OMS (2018)** en su Plan de acción sobre salud mental 2013-2020, reconoce la importancia de la función de la salud mental en las personas como un elemento principal e integral. Refiere que, si el ser humano cuenta con un estado de bienestar, desarrolla inteligencia, enfrenta el estrés cotidiano y otras enfermedades mentales las cuales son originadas por la presencia de una particularidad en común, las alteraciones de pensamientos a las que denominamos creencias o ideas irracionales; de esta manera pueden desempeñarse de forma productiva en el trabajo aportando a la comunidad.

Asimismo, este plan está enfocado en cuatro objetivos principales: **Reforzar el liderazgo y gobernanza**, a través de los gobiernos quienes son los principales responsables de poner en marcha la planificación, organización y financiamiento de los sistemas de salud mediante arreglos jurídicos, institucionales, financieros y de servicio que aseguren la atención de las necesidades y se promueva la salud mental en la población. **Proporcionar en ámbito comunitario servicios de asistencia y salud mental completa, integrada con capacidad de respuesta**, se estima que para el 2020 la cobertura de servicios para trastornos mentales graves habrá aumentado en un 20%. **Aplicación de estrategias de promoción y prevención**, fundamental debido a que no solo se atenderá las necesidades de las personas, sino que se protegerá y se promoverá el bienestar en la salud mental, para el 2020 se estima que el 80% de países tengan en funcionamiento mínimo dos programas multisectoriales nacionales de promoción y prevención en salud mental de esta manera se reducirá la tasa de suicidios en un 10%. **Reforzar los sistemas de información, los datos científicos e investigaciones de salud mental**, los datos, investigaciones e informaciones son elementales para el proceso adecuado de elaboración de políticas, planificación y evaluación en salud mental. De esta manera a través de estos 4 objetivos se cubrirá universalmente la salud mental, pero enfocándose principalmente en la prevención.

Según **OMS (2017)** en el día mundial de la salud mental, declara que en la etapa adulta gran parte del tiempo la pasamos en el trabajo, convirtiéndose este en uno de los factores que determina nuestro bienestar general.



Además, enfatiza que aquellos empresarios que ponen en práctica la promoción de la salud mental en el entorno laboral, prestando apoyo a los empleados que padecen algún trastorno, comprueban que no solo se obtiene mejora en la salud del personal sino también en la productividad. De lo contrario, si el entorno es adverso puede ocasionar en los trabajadores problemas físicos, psíquicos, absentismo laboral, consumo de sustancias psicoactivas y alcohol generando pérdidas en la producción. Dentro del trabajo los trastornos más habituales que afectan a los empleados en capacidad y productividad son la depresión con más de 300 millones de personas que la sufren en el mundo y la ansiedad con más de 260 millones, muchas personas padecen de ambas enfermedades. Según estudios recientes, estos trastornos cuestan anualmente a la economía mundial un estimado de US\$ 1 billón en pérdida de productividad.

Según **OIT (2017)** declara que la angustia, depresión y otros problemas de salud mental generaron gastos de al menos 15 millones de días de trabajo el año 2016, lo cual representa para el mundo industrializado de la OCDE el 3.5% del costo del PIB. Enfatiza que existe una fuerte conexión y correlación entre el bienestar mental en el trabajo, la eficiencia económica y los resultados de las empresas.

En ese mismo sentido, explica que la tecnología en los métodos de trabajo, la dirección laboral y otros factores son los que parecen acentuar los riesgos de trastorno mental debido a que no se respeta las responsabilidades privadas de los profesionales, ocasionado a la gente dificultad para equilibrar sus responsabilidades.

Por otro lado, la OIT manifiesta tener dos responsabilidades relacionadas a la salud mental en el trabajo. La primera responsabilidad con relación al empleador es garantizar que al personal que cuente con problemas de salud mental dentro de la organización se le brinde el adecuado respeto no solo en el entorno laboral sino también en los métodos de trabajo y a través del comportamiento de los superiores de manera que se promuevan situaciones en la que estas personas no se sientan mal, sino que sientan respaldo y ayuda en el trabajo. La segunda es con relación al

desempeño en el mundo del trabajo, preocuparse porque los problemas psicológicos como el estrés puedan recibir una atención oportuna.

Según **Diario El País (2015)** relata que la mala salud mental viene siendo un obstáculo al desarrollo de América latina debido a que afecta a la economía. El trastorno emocional más común a nivel mundial es la depresión representada por el 5% de la población adulta de acuerdo al informe de la OMS. A la vez, los trastornos mentales y neurológicos representan casi la cuarta parte de enfermedades en América latina y el Caribe, sin embargo, no se busca ni recibe tratamiento. El Dr. José Miguel Uribe psiquiatra y consultor del Banco mundial menciona que estas enfermedades tienen un impacto en la vida diaria de las personas como en las actividades familiares, sociales y laborales ocasionando en este último pérdidas en la productividad. Muchas veces se habla del impacto en la productividad por temas físicos pero pocas veces por el tema de salud mental.

De acuerdo a las referencias antes mencionadas vemos que muchas de estas enfermedades de trastorno emocional están relacionadas con el origen del pensamiento equivocado a las cuales denominamos creencias o ideas irracionales la cual es nuestra variable de estudio, siendo el entorno laboral uno de los factores que puede afectar a la salud mental del trabajador, en la que mayormente se debe a una interacción inadecuada entre el tipo de trabajo, el entorno organizacional y directivo, las aptitudes y competencias del personal y las facilidades que se les ofrece al trabajador para realizar su trabajo.

En consecuencia, estas ideas o creencias irracionales son perjudiciales en los trabajadores debido a que interfieren en el logro de los objetivos no solo de la persona sino también de la organización, influyen de manera directa en la productividad debido a que se ve afectado el desempeño, la productividad y la calidad en la atención del servicio con los clientes externos, lo que motiva a las organizaciones en invertir y medir las ideas irracionales de sus trabajadores con el fin de obtener mayor cantidad de clientes satisfechos en la solución de sus reclamos y una mejor productividad.

### **1.1.2 A nivel nacional:**

Según **MIMP (2018)** presenta estadísticas de casos atendidos por violencia familiar de tipo económica o patrimonial 623, física 53,607, psicológica 66,628, siendo la violencia física la más significativa 12´839. 85% en casos de mujeres y 15% hombres. De acuerdo a las investigaciones de Ellis, nos menciona que este tipo de conductas agresivas o inadecuadas son originadas por creencias irracionales en la persona las cuales proporcionan inestabilidad emocional, causando daño a nivel personal e interpersonal.

Según **MINSA (2017)** menciona haberse incrementado el 25% los casos de alteraciones mentales y conducta entre los años 2012 y 2013. En el 2014 referente a los trastornos depresivos se realizaron 553,306 tamizajes siendo el 15.2% positivos. Cabe resaltar que más del 20% de la población requiere de asistencia en salud mental debido a que los trastornos de depresión y ansiedad son más frecuentes en personas adultas.

Según **MINEDU (2017)** en su Guía metodológica para el participante de habilidades interpersonales dirigido a docentes y directivos, menciona que las ideas o creencias irracionales son maneras diversas de interpretar situaciones, que no van de acuerdo a la realidad siendo subjetivas, ilógicas, rígidas basándose en auto-exigencias exageradas, prejuicios sobre los demás y en uno mismo, por este motivo es importante poder identificarlas y cambiarlas para nuestro bienestar integral.

### **1.1.3 A nivel local:**

Según **El Hospital Víctor Larco Herrera (2017)**, menciona que hasta el mes de mayo 2017 las causas de morbilidad en consulta externa fueron en primer lugar trastorno de ansiedad y segundo depresión.

Según **Diario El Comercio (2017)** informa que el estrés es una respuesta a nuestro organismo sobrecargado de tensiones y preocupaciones los cuales alteran el sistema nervioso. En los centros laborales las mayores causas que producen el estrés son los miedos, inseguridad, falta de control o impulsividad, todos estos originados por pensamientos negativos.

Según **Andina Agencia de Noticias (2017)** en su publicación Salud mental: perfeccionismo empuja a posponer decisiones importantes en la vida, relata que los pensamientos de perfeccionismo y miedo al fracaso puede ser la causa de que algunas personas siempre dejen para después la ejecución de deberes importantes o decisiones significativas. Estas ideas o creencias irracionales se encuentran en el inconsciente y sus orígenes tienen que ver con la crianza de padres perfeccionista que nunca dejan que sus hijos se equivoquen, causando en el inconsciente del niño ideas irracionales que provocaran inseguridad al realizar algún trabajo y piensen que nunca va estar correcto, lo que traerá consecuencias en su vida por ejemplo: si la profesora deja de tarea a un niño una elaborar una composición, el niño nunca encontrara el tiempo adecuado para entregar su tarea debido a que pensara que debe siempre adicionar algo más, en consecuencia no entregara su tarea a tiempo y la profesora lo calificara mal.

Según **Andina Agencia de Noticias (2017)** en su publicación Servicios de salud mental, atendió un millón de pacientes este año y que para el 2021 Minsa proyecta crear 281 centros especializados. El director ejecutivo Yuri Cutipe señala lo siguiente: “de cada 10 personas que acuden a tratamiento por trastornos mentales y del comportamiento en el Perú solo 2 acuden un centro comunitario y es atendido”, esto debido a las limitaciones económicas y distancias geográficas que existen en los centros de salud mental. Actualmente Minsa cuenta con 31 centros de salud mental comunitarios para la atención de personas con trastornos mentales graves y/o problemas sociales.

Hoy en día, en las organizaciones que prestan servicio de Contact Center existe un problema relacionado a la atención de los clientes, los asesores reciben diariamente innumerables llamadas dentro de las cuales se presentan reclamos difíciles de resolver y no saben qué hacer. Se observa tensión emocional debido a que pierden la paciencia muy rápido, se frustran ante situaciones que no pueden manejar o resolver, responden agresivamente en algunos casos, ansiedad ante cambios relacionados al servicio y poca adaptabilidad. Además, sufren de contracturas musculares como dolores de cuello y espalda, sudoración en las manos y problemas gastrointestinales.

Las causas pueden ser el estrés, ansiedad, conductas disfuncionales todas ellas desencadenadas por ideas irracionales que poseen los trabajadores. Estas ideas han sido aprendidas a lo largo de la vida del ser humano, debido a las vivencias experimentadas de las cuales se tomaron demasiado en serio solo las cosas desagradables en consecuencia se termina obsesionando con complejos, miedos y exigencias.

Master Center Américas S.A.C., es una empresa con más de 12 años en el mercado peruano dedicada a brindar servicios de atención al cliente y telemarketing a otras empresas (outsourcing), a través de la más alta tecnología (información y telefonía) y las más modernas técnicas de marketing. Se encuentra ubicada en el cruce de la Av. San Luis con San Borja norte en un edificio de 4 pisos en el que ocupa solo el 4to piso, esta área mide 471.15Mts<sup>2</sup>., y se encuentra constituido por material noble. Cuenta con las siguientes áreas: gerencia, administración, recursos humanos, consejería psicológica, contabilidad, sistemas, supervisión, validación, recepción y call center. La misión de la empresa es “Ofrecer a las empresas servicios que le permitan crear un vínculo permanente y duradero con su mercado”

La muestra censal está conformada por 80 asesores del servicio de atención al cliente.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es el nivel de creencias irracionales en asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de la **creencia irracional N° I Necesidad de aceptación**, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja?

- ¿Cuál es el nivel de la **creencia irracional N° II Auto-expectativas altas**, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja?
- ¿Cuál es el nivel de la **creencia irracional N° III Culpabilización**, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja?
- ¿Cuál es el nivel de la **creencia irracional N° IV Intolerancia a la frustración**, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja?
- ¿Cuál es el nivel de la **creencia irracional N° V Causas externas**, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja?
- ¿Cuál es el nivel de la **creencia irracional N° VI Miedo o ansiedad**, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja?
- ¿Cuál es el nivel de la **creencia irracional N° VII Evitación de problemas**, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja?
- ¿Cuál es el nivel de la **creencia irracional N° VIII Dependencia**, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja?
- ¿Cuál es el nivel de la **creencia irracional N° IX Influencia del pasado**, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja?
- ¿Cuál es el nivel de la **creencia irracional N° X Pasividad**, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja?

## 1.3 Objetivos

### 1.3.1 Objetivo general

Demostrar el nivel de creencias irracionales en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja.

### 1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de la **creencia irracional N° I Necesidad de aceptación**, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja.
- Describir el nivel de la **creencia irracional N° II Auto-expectativas altas**, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja.
- Demostrar el nivel de la **creencia irracional N° III Culpabilización**, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja.
- Definir el nivel de la **creencia irracional N° IV Intolerancia a la frustración**, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja.
- Identificar el nivel de la **creencia irracional N° V Causas externas**, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja.
- Especificar el nivel de la **creencia irracional N° VI Miedo o ansiedad**, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja.
- Determinar el nivel de la **creencia irracional N° VII Evitación de problemas**, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja.

- Describir el nivel de la **creencia irracional N° VIII Dependencia**, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja.
- Demostrar el nivel de la **creencia irracional N° IX Influencia del pasado**, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja.
- Demostrar el nivel de la **creencia irracional N° X Pasividad**, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja.

#### **1.4 Justificación e importancia del problema**

Según **Saludiaro (2017)** en la mesa redonda organizada por el Fondo Internacional Monetario, el presidente del Banco Mundial Jim Yong Kim menciona que los problemas de salud mental no solo son un tema sanitario, sino también incluye en el desarrollo internacional. Ante esta situación planteada, enfatiza que la pérdida de productividad generada por temas de salud mental no la puede asumir la economía global, por mencionar solo la depresión afecta a 350 millones de personas en el mundo convirtiéndose en la principal causa de discapacidad. Si bien es cierto el costo de las enfermedades mentales puede ser considerable, sin lugar a dudas la inversión es rentable. De acuerdo a estudios realizados por investigadores de la OMS cada dólar que se invierte en trastornos de depresión y ansiedad se genera un retorno de cuatro dólares lo cual significa una triple de ganancia en mejoras de capacidad laboral y de salud.

Según **Grupo Banco Mundial (2015)** en su informe de Desarrollo mundial panorama general mente, sociedad y conducta, enfatiza nuevas lecciones para la toma de decisiones como nuevas maneras de pensar y a la vez brindan un marco conceptual para ayudar a los profesionales del desarrollo y gobiernos a aplicar estas ideas al desarrollo político. Asimismo, menciona que la pobreza afecta las habilidades cognitivas y hace que sea difícil pensar deliberadamente cuando se tiene estrés.



Resulta oportuno mencionar que este informe sostiene que las políticas de desarrollo basadas en nuevas maneras de pensar y tomar decisiones ayudaran a los gobiernos y a la ciudadanía abordar de manera fácil desafíos como el aumento de productividad, pobreza y cambio climático, además la importancia del cambio conductual para todos los involucrados en el proceso de desarrollo.

Después de lo anteriormente expuesto, teniendo en cuenta que todas estas enfermedades de trastorno emocional son originadas por pensamientos equivocados denominados creencias irracionales y teniendo en cuenta también que hoy en día las organizaciones buscan incrementar su productividad.

El presente trabajo de investigación es de suma importancia porque por medio de este estudio se busca identificar a través de los resultados el nivel de creencias irracionales que tienen los trabajadores, las cuales obstaculizan el logro de objetivos en la empresa. A la vez, este estudio sirve como base o referencia para futuras investigaciones y programas de intervención.

Es beneficioso porque al identificar las creencias irracionales podemos plantear alternativas de solución con la finalidad de mejorar el bienestar psicológico del trabajador y en consecuencia se pueda lograr una mejor productividad en la organización disminuyendo pérdidas económicas a nivel mundial.

Es de utilidad porque se realizará un programa de intervención con la finalidad que los asesores del servicio de atención al cliente del call center puedan lograr un adecuado manejo de pensamientos y emociones no solo mejorando su bienestar sino también la productividad en la organización.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1 Antecedentes

##### 2.1.1 Internacionales

Llerena, S. (2017) en Ecuador, ejecuto un estudio sobre **“Creencias irracionales y dependencia emocional”**, cuyo objetivo fue determinar la relación entre las creencias irracionales y la dependencia emocional en estudiantes de cursos de nivelación de la carrera de medicina de la facultad de ciencias de la salud de la universidad técnica de Ambato. El método empleado fue cuantitativo de tipo correlacional, la muestra estuvo conformada por 120 estudiantes de los cursos de nivelación de la carrera de medicina, de los cuales fueron 72 mujeres y 48 hombres entre edades de 18 y 21 años. Se utilizaron el test de creencias irracionales de Albert Ellis y el cuestionario de dependencia emocional de Lemos y Londoño. Las conclusiones determinaron que, si existe relación entre las creencias irracionales y la dependencia emocional, siendo las creencias de ansiedad, perfección y castigo las que tienen mayor relación con la dependencia emocional leve.

Medina, W. (2017) en Ecuador, realizo un estudio sobre **“El estrés y su relación con las creencias irracionales en los deportistas”**. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre el estrés y las creencias irracionales en los deportistas del Club social deportivo Macara y la Federación deportiva de Tungurahua. El método empleado es cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental. La población consto de 60 deportistas entre edades de 18 a 28 años. Se emplearon el cuestionario de creencias irracionales y la escala de percepción del estrés. Las conclusiones mostraron que no existe relación entre el estrés y las creencias irracionales. Sin embargo, se identificó relación entre el estrés y las creencias irracionales por indefensión acerca del cambio y el estrés y las creencias irracionales de la influencia del pasado.

Fernández, Salvador, Toledo, & Conchas V. (2016) en México, se publicó la investigación **“El síndrome de Burnout y su relación con las creencias irracionales en el docente universitario”**, esta investigación tuvo como objetivo estudiar la prevalencia del síndrome de Burnout en los docentes y valorar su relación con las creencias irracionales. La metodología de la investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva, transversal correlacional. La población estuvo conformada por 332 docentes de los cuales se tomó 116 como muestra. Los instrumentos aplicados fueron el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el inventario de creencias irracionales del profesor. Los resultados mostraron que todas las creencias irracionales juegan un papel fundamental en los niveles de Burnout sobre todo en el agotamiento emocional, se llega a la conclusión que la docencia se convierte en una profesión de riesgo cuando la cognición del docente no es completamente racional.

Velásquez, A. (2016) en Guatemala publicó una investigación sobre **“Ideas irracionales y auto concepto”**, cuyo objetivo es determinar la incidencia de ideas irracionales en el auto-concepto de la mujer integrante de capacitación de la oficina municipal de la mujer. El método de investigación fue descriptivo, la muestra estuvo constituida por 50 mujeres entre 20 y 45 años de edad, católicas de la localidad rural de Xecaracoj quienes acuden una vez por semana al grupo de capacitación, donde reciben clases de manualidades, repostería, bisutería y maquillaje. Los instrumentos que se emplearon fueron el inventario de creencias irracionales versión abreviada y corregida por Calvete y Cardeñoso y la prueba para adultos AF45 que mide el auto concepto de García y Musito. Se obtuvo como conclusiones que existe una incidencia de ideas irracionales en el auto-concepto mostrándose que las ideas más predominantes son: culpabilidad, dependencia, evitación de problemas e irresponsabilidad emocional determinándose que algunas ideas irracionales si influyen en algunas áreas de auto concepto las cuales son familiar, social y emocional.

Villashagnay y Vizuete (2016) en Ecuador, realizaron un estudio de investigación sobre **“Ideas irracionales y la resistencia al tratamiento en pacientes con depresión del Instituto psiquiátrico Sagrado Corazón de Quito, periodo Abril-Setiembre 2016”**, cuyo objetivo fue asociar las ideas irracionales en la resistencia en pacientes diagnosticados con depresión de la unidad de

intervención en crisis del Instituto psiquiátrico Sagrado corazón, el diseño de la investigación es cuantitativo descriptivo no experimental, la muestra 20 pacientes diagnosticados con depresión internados durante el periodo abril-septiembre 2016. Los instrumentos empleados son el inventario de creencias irracionales de Calvete y Cardeñoso y la encuesta de resistencia al tratamiento. Se concluye que las ideas más relevantes en los pacientes con depresión de la unidad de intervención de crisis son: indefensión, culpabilización, perfeccionismo y dependencia, las mismas que se asocian en la resistencia en: hacer cambios en su vida, hablar de situaciones desagradables que le ha pasado, siendo más susceptibles a comparación que el resto de personas.

Mora A. (2015) en Costa Rica, realizó una investigación sobre **“Creencias irracionales, emociones apropiadas e inapropiadas, y conductas resultantes, presentes en varones víctimas de agresión doméstica”**, cuyo objetivo fue identificar las creencias irracionales, emociones apropiadas e inapropiadas, y conductas resultantes, presentes en varones víctimas de agresión doméstica y compararlas con hombres de la población en general. El método empleado en esta investigación es cuantitativo y el diseño es descriptivo transaccional correlacional, con muestra intencional conformada por 22 hombres víctimas de agresión doméstica provenientes de la Fundación instituto de apoyo al hombre (FUNDIAPHO) y 100 hombres que no reportaban agresión, todos de la provincia de San José. Los instrumentos aplicados fueron el inventario de creencias irracionales validado para Colombia por Quiceno y el formulario de autoayuda de Albert Ellis Institute adaptado por Lega. Los resultados obtenidos mostraron que todas las personas presentaron creencias racionales como irracionales. Sin embargo, las personas que pertenecen al grupo general de población mostraron una mayor cantidad de conductas y emociones irracionales ante situaciones de recibir agresividad, mismas que se ven reducidas en la población que acude a Fundiapho, debido al acompañamiento brindado.

### **2.1.2 Nacionales**

Abad, M. (2018) en la ciudad de Lima, realizó la tesis titulada **“Diferencias en las creencias irracionales según la condición diagnóstica en un grupo de pacientes que asisten a un servicio de salud mental de Lima**

**metropolitana**". El objetivo general es determinar si existen diferencias significativas entre las creencias irracionales de pacientes diagnosticados con depresión y ansiedad que asisten a un servicio de salud mental de Lima. El diseño es descriptivo de tipo empírico correlacional. La muestra es de 54 pacientes hombres y mujeres entre edades de 18 y 60 años, diagnosticados con trastorno de tipo depresivo o ansioso que acuden al departamento de análisis y modificación del comportamiento en el periodo de septiembre a noviembre del 2017, en donde fueron seleccionados mediante muestreo no probabilístico de tipo intencional. Los instrumentos que se emplearon fue el inventario de creencias irracionales de Albert Ellis. Los resultados de este estudio se evidencia la existencia de diferencias significativas con respecto a la creencia: "el pasado tiene gran influencia en la determinación del presente", en ambas condiciones diagnósticas. Los pacientes con trastorno depresivo obtuvieron las puntuaciones más altas, sin embargo, en las variantes de cada trastorno no se presentaron diferencias, por lo cual permite inferir que las creencias irracionales no se asocian a un determinado grupo etario ni alguna sub-variante diagnóstica.

Guevara y Suarez (2018) en la capital de Lima, se realizó la tesis titulada "**Creencias irracionales y dependencia emocional en mujeres víctimas de violencia por parte de su pareja de la comunidad urbana autogestionaria de Huaycan**". El objetivo general del estudio es determinar la relación entre creencias irracionales y dependencia emocional en mujeres víctimas de violencia por parte de su pareja. El diseño es no experimental correlacional y de corte transversal. La población consta de 90 mujeres víctimas de violencia por parte de la pareja entre edades de 16 a 56 años. Los instrumentos que se utilizaron fueron el inventario de creencias irracionales de Albert Ellis y el cuestionario de dependencia emocional de Lemos y Londoño. Los resultados obtenidos muestran que existe relación significativa entre algunas dimensiones de creencias irracionales y dependencia emocional en las mujeres violentadas dentro de las cuales se encuentran: necesidad de aprobación, perfeccionismo y ausencia de autonomía no encontrándose relación en: condenación, catastrofismo, incontrolabilidad, ansiedad a lo desconocido, evitación al malestar, afección al pasado y facilismo. Por lo tanto, se llega a la conclusión de que a mayor presencia

de creencias irracionales se hallara mayor población de mujeres con presencia de dependencia emocional.

Grández, R. (2017) en la ciudad de Lima, realizo un estudio sobre **“Creencias irracionales en estudiantes de primer ciclo de una Universidad Privada de Lima”**. El objetivo general de este estudio de investigación fue proponer la existencia de las creencias irracionales en estudiantes del primer ciclo de una universidad privada de Lima Metropolitana. El diseño es cuantitativo no experimental y transversal de tipo descriptivo. La muestra estuvo conformada por 109 estudiantes de los cuales 63 son mujeres y 46 varones, el rango de edades entre 16 a 39 años. Los instrumentos utilizados fueron el inventario de creencias irracionales de Albert Ellis. Los resultados determinaron que si existen creencias irracionales en los estudiantes siendo las creencias más predominantes: la creencia V - miedo o ansiedad 56%, III culpabilización con 45% y II Altas auto expectativas con 40.4%.

Meneses, N. (2017) en el distrito de Comas, se realizó un estudio de investigación sobre **“Las creencias irracionales en los docentes de la institución educativa Jack Goldfarb. Coma, 2017”**. El objetivo general es determinar el nivel de creencias irracionales en los docentes de la institución educativa Jack Goldfarb de Comas, 2017. El diseño es descriptivo simple no experimental de corte transversal de tipo sustantivo. La población conformada por 27 docentes de la institución educativa Jack Goldfarb de Comas. Los instrumentos empleados fueron el cuestionario de creencias irracionales de Albert Ellis. Los resultados finales mostraron que las creencias irracionales más frecuentes en los docentes a nivel moderado son el deseo de protección, el miedo a lo desconocido, la necesidad de afecto y el afán de perfeccionismo, las creencias irracionales más frecuentes en los docentes a nivel alto son el deseo de protección, la evitación de problemas, el miedo a lo desconocido y el ocio indefinido.

Chávez, M. (2015) en la ciudad de Lima, realizó una investigación sobre **“La correlación entre creencias irracionales y estilos de afrontamiento al estrés en pacientes drogodependientes de un centro de rehabilitación de Lima Metropolitana”**. El objetivo del estudio fue determinar la correlación entre creencias irracionales y los estilos de afrontamiento al estrés en pacientes

drogodependientes de un centro de rehabilitación de Lima Metropolitana. El tipo de investigación fue descriptivo-correlacional-comparativo. La población estuvo constituida por 45 participantes drogodependientes de un centro de rehabilitación de Lima metropolitana, internados un año aproximadamente y que recibieron tratamiento farmacológico y psicoterapéutico. La muestra estuvo conformada por 31 pacientes varones con edades entre 18 y 50 años con diagnóstico de dependencia a múltiples sustancias psicoactivas manteniendo bajo control la edad, tiempo de consumo y de tratamiento. Los instrumentos que se aplicaron fueron el cuestionario de estimación de afrontamiento de Carver y el inventario de creencias irracionales de Ellis. Los resultados muestran que las creencias más frecuentes son la dos y la seis, mostrando porcentajes de 67.7% y el estilo de afrontamiento con mayor porcentaje 87.1%. En resumen, se encontró una correlación moderada entre las creencias irracionales y los estilos de afrontamiento.

García, S. (2014) en la ciudad de Tarapoto, se realizó una investigación sobre **“Creencias irracionales y ansiedad en estudiantes de medicina de una universidad nacional”**. El objetivo fue identificar las creencias irracionales asociadas a la ansiedad estado, en un grupo de estudiantes de medicina humana en la ciudad de Tarapoto. El diseño Se trabajó con diseño descriptivo correlacional, con una población de 130 estudiantes de medicina humana de la universidad nacional de Tarapoto, comprendida entre mujeres y hombres pertenecientes a los cinco primeros años de estudio entre 16 a 36 años de edad y como criterio de exclusión el estudio de medicina humana como segunda carrera, con la finalidad de buscar características similares en la población obteniéndose como muestra 100 estudiantes. Los instrumentos aplicados para este estudio fueron el inventario de creencias irracionales de Albert Ellis y el Inventario de ansiedad Rasgo/estado Idare. Se concluye que la creencia irracional “necesidad de afecto” se encuentra asociada a la ansiedad estado-rasgo. Asimismo, las creencias “determinismo de los hechos” y “evitación de problemas” están asociadas a la ansiedad rasgo. Por lo tanto, se encuentra asociación entre creencias irracionales y ansiedad estado-rasgo con una dependencia mostrada con un  $\chi^2$  calculado de 297.51 y un  $\chi^2$  tabular de 31.41 con 20 grados de libertad y 0.05 de nivel de significancia.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Definiciones de creencias**

**Santandreu (2014)** define a las creencias como aquellos pensamientos que originan las emociones del ser humano, si no existe una estabilidad emocional adecuada esta creencia llega a ser negativa e interfiere en el bienestar emocional y conductual.

**Camacho (2007)** precisa a las creencias en aquello que uno cree y no se puede cambiar, las cuales establecen influencias internas que permiten dar sentido a la existencia, extendiéndose a través de la experiencia. Si estas se ponen en duda se genera en la persona una sensación de angustia e inseguridad, debido a que todo lo conocido pasa a ser debatido. Estas creencias se forman mediante la interrelación de la persona con el medio a lo largo de la vida.

**Ellis (2003)** establece a las creencias como ideas, autoafirmaciones, pensamientos que originan a las emociones, pudiendo ser estas creencias, hipótesis preferenciales o absolutistas, rechazadas o comprobadas, de hechos basados en observaciones objetivas. Estas creencias pueden hacernos sentir bien o mal y existen dos tipos: las racionales mediante la cual presentamos emociones apropiadas y las irracionales cuando las emociones que se hacen presentes son inapropiadas.

**Beck (citado por Calvete y Cardeñoso, 2001)** las define como estructuras cognitivas que se desarrollan basadas en nuestras experiencias tempranas, así como también de factores biológicos, ambientales y culturales. Se entiende como un marco referencial del modo como evaluamos las situaciones que se nos presenta a nosotros mismos y la manera de interactuar con los demás.

### **2.2.2 Definiciones de irracionalidad**

**APA (2010)** define la irracionalidad como un estado que carece pensamiento racional, pensamiento que no tiene lógica.



**Ellis (1980)** precisa la irracionalidad como cualquier pensamiento, emoción o comportamiento que genera consecuencias en la vida del individuo interfiriendo de manera significativa la supervivencia y felicidad del organismo.

**Sánchez (2008)** establece a la irracionalidad como el estado de la persona que no es afectivo ni conductual sino cognitivo, denota la capacidad o incapacidad para pensar y analizar la situación, conducta o sentimiento.

### **2.2.3 Definiciones creencias irracionales**

**Santandreu (2017)** define a las creencias irracionales como pensamientos negativos, innecesarios los cuales sostenemos pensando que son correctos cuando son falsos debido a que nos provocan malestar y debilidad emocional y no ayudan a resolver problemas.

**Mainieri (2012)** puntualiza a las creencias irracionales como un conjunto de ideas equivocadas que posee una persona, siendo estas ideas que no tienen lógica y como consecuencias afectan la conducta y las emociones de la persona creando infelicidad en el ser humano y terminado por destruir su vida,

**Minchinton (2009)** menciona que son varias las ideas irracionales que influyen en la manera de ser de una persona, pero para él mayormente se dan a conocer a través de la autoestima debido a que individuo lo demuestra en los pensamientos, emociones, conducta y sentir.

**Clark (2009)** establece a las creencias irracionales como pensamientos destructivos, inadaptados y contraproducentes que llevan al desequilibrio emocional del ser humano.

**Santos (2006)** define a las creencias irracionales a la existencia de formas de pensar y desenvolverse que proceden como dogmas destructivos sobre la propia vida y psíquica de la persona, estos dogmas bloquean el desarrollo emocional y son llamados ideas, creencias o pensamientos irracionales debido a que la mayoría son incoherentes sin lógica y terminan afectando el estado mental y emocional del individuo trayendo como consecuencia conductas inseguras.

**Ellis y Grieger (1990)** refiere a las creencias irracionales como pensamientos distorsionados que son generados involuntariamente por el individuo de manera que interfieren en el desarrollo normal de la conducta y emocional de la vida, originado perturbaciones en su pensar, actuar y sentir.

**Ellis y Dryen (1989)** define que son consideradas como irracionales estas ideas de acuerdo a la teoría racional emotiva, porque suelen reprimir y obstaculizar que los individuos sigan sus metas y decisiones más importantes.

#### **2.2.4 Definiciones Creencias racionales**

**Chaves y Quinceno (2010)** las define como pensamientos que generan felicidad a las personas debido a que estas poseen como herramientas formas prácticas que les genera resultados lógicos ante alguna situación lo que evitaría resultados confusos o contradictorios.

**Ellis y Chip (2007)** establecen a las creencias racionales como aquellas que generan emociones sanas como son el desagrado, decepción, tristeza, por lo que la persona puede darse cuenta de sus sentimientos son generados por un estímulo.

**Muñoz (2005)** precisa que son pensamientos realistas, flexibles que provocan emociones equilibradas, posee lógica, encontrándose evidencias que la apoyan dando lugar a una conducta más adaptada y productiva.

#### **2.2.5 Reseña histórica, orígenes**

##### **2.2.5.1 Influencias filosóficas**

La terapia racional emotiva conductual y la postura de Ellis fundamentalmente se sustenta de la filosofía antigua, desde aportes de los griegos, romanos estoicos sin dejar de mencionar a la filosofía oriental representada por el Buda, Confucio y el Taoísmo. Además, es influenciada por la corriente cognitiva basada en la lógica y la razón como principio universal de la ciencia, así como la filosofía del humanismo moderno (Lega, Caballo y Ellis, 2002, p.8).

Ellis, rescata ciertas formas de pensar de los estoicos representados principalmente por Epicteto, quien en su manual manifiesta “los hombres no se turban por las cosas, sino por la visión que se tiene de ella”. Asimismo, Cícero, Seneca y Marco Aurelio son quienes enfatizaron la importancia de la responsabilidad, el uso de la razón y de la filosofía individual en el trastorno emocional.

De Sócrates, la mayéutica, la cual aplica el arte del debate (la dialéctica) para evidenciar la incoherencia en la forma de pensar y que salgan a luz ideas más racionales en las personas (Brun, 1995).

De la filosofía hedonista Epicuro, el placer como fin supremo, la búsqueda del placer en sentido amplio en lugar de inmediato, manteniendo un equilibrio racional, prudente entre lo que se desea ahora y lo que conviene a medio plazo para maximizar los placeres y evitar el dolor innecesario.

De la antigua filosofía oriental y sus representantes Lao-Tse, Confucio y Buda, se centran principalmente en la afirmación implícita, invita a no evaluar globalmente a las personas, a los egos de cada uno a tener una visión relativista y flexible de las cosas y adaptarse y aceptar constantemente al mundo como es.

De las influencias filosóficas modernas incorpora las obras de Kant, de cómo la cognición e idealización tienen poder, de Schopenhauer el enfoque actitudinal de la filosofía para disminuir el sufrimiento, Korzybski (teoría de la semántica) el énfasis en la importancia del lenguaje para estructurar el pensamiento y los procesos emocionales, Reichenbach y Russell quienes mostraron que todos los seres humanos desarrollamos hipótesis, pero tienen que ser comprobadas.

También incorpora las influencias del movimiento humanista y existencialista en lo que respecta a su visión del ser humano y el sentido de la vida, de filósofos como Carl Rogers (1951), Robert Hartman (1959), Tillich (1953), Sartre (1968) y Frankl (1946), entre otros. A partir de ellos desarrollo su concepto de aceptación incondicional ilimitada de uno mismo y los demás, a la vez la importancia de la relación de los valores, objetivos y metas personales, en la manera como afectan significativamente a los acontecimientos de la vida.

Muy parecida es la TRE la cual está basada en métodos lógicos y empíricos, pero a su vez flexibles y anti dogmáticos, siendo para Ellis el absolutismo, generador de las alteraciones humanas.

También rescata la fe cristiana, aun cuando la TRE no comparte la devoción religiosa, aunque si lo hace desde el punto de vista que el pecado debe ser castigado, pero no el pecador, aunque niega que el hombre sea dios o demonio más bien concuerda con el humanismo ético y con la filosofía existencial, que dice que el hombre tiene poder para elegir, pero que se encuentra influenciado por sus emociones. Además, considera la influencia del poder del lenguaje en el cambio de los pensamientos y emociones. (Ellis y Dryden, 1989, p.14)

### **2.2.5.2 Influencias principales psicológicas**

Las influencias psicológicas provienen del modelo psicoanalítico neofreudiano, representado por el pensamiento dogmático de Horney (1950), con su concepto de la “tiranía de los debería”, el cual se centra en el pensamiento evaluativo y absolutista, las cuales son la causa que se desarrollen y mantengan alteraciones psicológicas generando problemas emocionales. Adler (1927) ejecuto investigaciones sobre la descalificación y devaluación que hacen las personas hacia uno mismo y en la TRE se explica de una autoevaluación y de manifestaciones de ansiedad que podrían producir. Al igual que Adler, la TRE menciona una serie de valores, ideas y sus significados y propósitos de las personas, así como de una terapia activo directo, humanístico, holística, social y cognitivo persuasiva, Fromn (1950) y Sullivan (1953) resaltaron la importancia del pensamiento en el origen de la perturbación emocional.

Del conductismo proceden las técnicas de los pioneros Dunlap (1932), M.C Jones (1924), Watson y Rayner (1920) en el tratamiento activo-directivo en la terapia sexual de la década 1950, también técnicas operantes de Skinner (1953) y Wolpe (1958) las cuales se basa que para cambiar la propia conducta hay que cambiar las condiciones externas que la mantienen.

En todo este tiempo la TRE ha sido terapéuticamente abordada de manera individual, grupal, marital y familiar, por muchos profesionales como psiquiatras, psicólogos y profesionales del área social, con numerosos y diversos

clientes, entre ellos adultos, niños y ancianos, quienes padecen de algunas alteraciones emocionales. Sus principios teóricos han sido puestos en práctica en la educación, el comercio y la industria. Actualmente se practica en todo el mundo, siendo trascendente su aplicación en la educación pública y la psicología preventiva (Ellis y Dryen, 1989, p. 15).

### **2.2.6 Importancia de las creencias de Ellis**

Es importante reconocer que las creencias tienen un papel protagónico en la vida del ser humano debido a que enmarcan y modifican los conceptos y configuraciones personales que se construyen sobre el mundo. Es de esta manera como las creencias influyen sobre nuestro comportamiento y estado afectivo haciendo que nos desenvolvamos de una manera determinada en el ambiente que nos rodea.

Lazarus (1984) definió originalmente como un conjunto de estructuras cognitivas que permiten construir la percepción sobre el mundo a partir de experiencias previas individuales y los constructos compartidos a nivel cultural.

Asimismo, es importante conocer que muchas de las creencias irracionales surgen en nuestro inconsciente y hace que nos comportamos de manera impulsiva y descontrolada, dejándonos llevar por las emociones que estas ideas producen. En este caso displacentero, difícilmente logramos entender y comprender porque experimentamos dichas emociones, solo en algunos casos, nos damos cuenta de haber actuado de manera errada, luego de haber dañado a otras personas e incluso a nosotros mismos.

Todo esto limita nuestro comportamiento, específicamente en el caso de los asesores en su relación con los clientes, compañeros y supervisores. Estos pensamientos irracionales afectarían su desempeño laboral y las relaciones interpersonales los cuales generarían un inadecuado clima laboral. Al identificarlas nos ayudaría a prevenir y gestionar nuestros esquemas mentales, controlar las emociones y ser más asertivos frente a los incidentes que se presentan en la vida.

## 2.2.7 Características de las creencias irracionales

Según **Almasa (2007)** refiere que el manejo de las ideas irracionales que poseen las personas por lo general son demandas que se hacen a sí mismos, a otros o a las condiciones de vida.

Estas demandas son evaluadas mayormente por personas que manejan o llegaron a utilizar ideas irracionales.

Primera, el ser humano se demanda a sí mismo, con acciones que van dirigidas hacia el gusto de alguien más, con el objetivo de poder obtener aprobación de las personas que son importantes para él.

Segunda, se refiere a cuando el ser humano espera algo de otra persona.

Tercera, es aquella dirigida al mundo o las condiciones de vida, formada por las circunstancias de existencia de la persona.

La persona que maneja ideas irracionales ve su estado de vida y se cuestiona así misma de una forma inadecuada. Esta piensa que debe vivir como ella cree o se merece sin analizar su situación económica o social. Si su vida real no es igual a la ideal, entra en un estado de frustración e indignación de carencia de aceptación.

Según **Lega, Caballo y Ellis (2009)** las principales características son:

- Radical/extremo. Las cosas se ven en términos blanco o negro.
- Generalización. Se extraen conclusiones a partir de pocos datos empíricos: todo/nada.
- Exageración. Se tiende a aumentar y sobrepasar los límites de un hecho, por ejemplo: hacer una montaña de un granito de arena.
- Muy negativo. Solo se tiene en cuenta los aspectos negativos de una situación.
- Distorsión. Los pensamientos son deformados, no se ajustan a la realidad,
- Poco científico. Se ignora la evidencia científica de los datos y se basa en lo subjetivo.
- Negación. Se niega la existencia de los problemas cuando estos son evidentes.
- Idealización. Se produce una visión exageradamente perfecta que no corresponde a la real.

- Rígido. Incapaz de ver de otra forma las cosas.
- Obsesivo. Pensamientos únicos, repetitivos y compulsivos.

Según **Muñoz (2005)** refiera que las características son:

- No es lógica, puede comenzar con un supuesto inadecuado o llevar a conclusiones inexactas que a menudo implica una generalización excesiva, por ejemplo: “Me llamaría si me quisiera”.
- No es realista, por ejemplo “si mi pareja me deja no podría soportarlo”.
- Es absolutista y dogmática, representa una filosofía absolutista expresándose en demandas y exigencias como; “deberías” y necesidades en vez de probabilística como deseos y preferencias.
- Da lugar a emociones psicopatológicas como ansiedad y depresión.
- No ayuda a alcanzar nuestras metas.

### **2.2.8 Dimensiones de las creencias irracionales según Ellis**

**Creencia irracional I** – Para un adulto es absolutamente necesario tener el cariño y la aprobación de sus semejantes, familia y amigos.

**Creencia Irracional II** – Debo ser indefectiblemente competente y casi perfecto en todo lo que emprendo.

**Creencia Irracional III** – Ciertas personas son malas, viles y perversas y deberían ser castigadas.

**Creencia irracional IV** - Es horrible cuando las cosas no van como uno quisiera que fueran.

**Creencia irracional V** – Los acontecimientos externos son la causa de la mayoría de las desgracias de la humanidad, la gente simplemente reacciona según como los acontecimientos inciden sobre sus emociones.

**Creencia irracional VI** – Se debe sentir miedo o ansiedad ante cualquier cosa desconocida, incierta o parcialmente peligrosa.

**Creencia irracional VII** - Es más fácil evitar los problemas y responsabilidades de la vida que hacerles frente.

**Creencia irracional VIII** - Se necesita contar con algo más grande y más fuerte que uno mismo.

**Creencia irracional IX** – El pasado tiene gran influencia en la determinación del presente.

**Creencia irracional X** - La felicidad aumenta con la inactividad, la pasividad y el ocio indefinido.

### 2.2.9 Tipos de creencias irracionales y sus conceptos

**Ellis (2006)** menciona que estas creencias irracionales se dan en los hogares, en la sociedad, en el ambiente que rodea al ser humano, las cuales producen perturbación desde edades tempranas generando una neurosis en la adultez. Estas son algunas de las creencias irracionales que perturban al ser humano en su mayoría.

- Creencia irracional I, **es sobre la necesidad de aceptación**. La persona tiende generar esfuerzo por simpatizar a todas las personas que la rodean lo cual es inevitable agradar a todos, busca constantemente amor, perfeccionismo, despertar compasión por el otro y exigencia hacia uno mismo. Al invertir energía y tiempo en ganar afecto se está restando también tiempo y fuerza en actividades beneficiosas. Por lo consiguiente esta creencia irracional puede producir baja autoestima, estrés, depresión y aislamiento. Una manera de hacerla racional es centrarse en el auto respeto y amar a los demás.
- Creencia irracional II, es sobre las **altas auto expectativas**. No existe persona perfecta en todos los aspectos, sin embargo, la persona cree que tiene la responsabilidad de alcanzar el éxito en su vida sobre exigiéndose y compitiendo consigo misma y con los demás, lo cual genera un desgaste físico excesivo ocasionando hipertensión, frustración por no manejar las cosas como quisiera que fuese, depresión, sentimientos de inutilidad, autolesiones, ansiedad, descuido personal y culpabilidad. La manera adecuada para reemplazar esta



creencia es intentar actuar bien por su propia gratificación, aceptando los errores y dejar de frustrarse por los fracasos.

- Creencia irracional III, es sobre **culpabilización**. La persona cree que la gente que se equivoca estorba en la sociedad, por lo tanto, debe de pagar los daños causados, hacerlo sentir culpable que puedan sentir el mismo dolor que han provocado a las personas buenas, esto puede generar sentimientos de venganza, perturbación emocional, ira, angustia, rompimiento con los vínculos sociales y aislamiento. La forma racional es que la persona deje de ser rígido por sus principios y ser más tolerantes con los errores de los demás, ser paciente, no tratar de convertir a las personas que la rodean a sus perspectivas propias de la vida.
- Creencia irracional IV, es **intolerancia a la frustración**. La persona cree que las cosas deberían de salir como las piensa o las desea, se encuentran constantemente tristes o nostálgicos porque las cosas no salieron como deseaba, esto nos les ayuda a mejorar la situación, sino que les genera agotamiento emocional ocasionando no poder tener las ideas claras sino desordenadas. Esto puede producir depresión, indefensión y aislamiento. La forma correcta sería dejar de ver el lado negativo a las cosas.
- Creencia irracional V, es **causas externas**. La persona considera que el comportamiento de las demás personas o circunstancias le pueden generar daños y hacer que se sienta mal, cree que los demás se burlan de si, solo la buscan por interés y le tienen envidia. Puede originar perturbación emocional, negación y rompimiento de vínculos. La manera correcta sería creer en el respeto por sí mismo, confianza en la capacidad que uno posee.
- Creencia irracional VI, es **miedo o ansiedad**. La persona presenta presentimientos de que algo malo puede suceder como una desgracia robo, muerte, enfermedad, sensación de que alguien lo observa, ante esta ansiedad o preocupación constante puede suceder que cuando llegue el hecho la persona no se encuentre en la capacidad de afrontarlo. Esto puede producir baja autoestima, inseguridad, dependencia emocional, ansiedad, depresión y

fobia. La creencia correcta debe aprender a luchar y permanecer fuerte aun en situaciones de enormes dificultades.

- Creencia irracional VII, es de **evitación de problemas**. La persona piensa que las cosas se pueden solucionar de manera fácil al momento de tomar una decisión, no prestan interés, toman conductas de distracción o consideran las consecuencias de sus actos. Lo que le puede producir depresión, desesperación, estrés, ideación paranoica y aislamiento que puede inducir la al suicidio. Una forma de creencia racional sería enfrentar el conflicto y expresar sus emociones y dejar de aparentar que se encuentra bien.
- Creencia irracional VIII, es sobre **dependencia**. La persona pone a los demás por encima de sus necesidades haciendo que los otros tomen sus decisiones, buscan complacer a las personas para sentirse satisfechas, descuidando su propio y original propósito de la vida. Puede causar sentimientos de culpa, inseguridad, sobreprotección y baja autoestima. La creencia correcta sería actuar positivamente con iniciativa en lugar de dejarse utilizar desde una actitud pasiva, no debe dejarse arrastrar por una personalidad más fuerte.
- Creencia irracional IX, es acerca de **influencia del pasado**. La persona cree que alguna experiencia de su vida que fue determinante siempre volverá a suceder de tal manera obteniendo los mismos resultados como no le va ir bien en la vida, que no va salir de las adversidades y siempre estará afectado por lo que sucedió. Esto puede producir aislamiento, despersonalización, abandono de las actividades religiosas. La creencia racional sería aceptar lo ocurrido del pasado y estar convencido que no necesariamente afectara el presente.
- Creencia irracional X, es acerca de **la pasividad**. La persona cree que la felicidad aumenta cuando se encuentra sin realizar actividades productivas y solo se dedica a actividades de ocio o al encontrarse descansando. Esto puede producir desánimo y baja autoestima. La creencia racional sería realizar actividades productivas y ver los logros obtenidos.

## **2.2.10 Teoría racional emotiva**

Fundada por Ellis en 1955 en New York, fue ganando experiencia mientras ejercía la psicología clínica y en la atención de parejas, en un principio Ellis aplicaba el enfoque psicoanalítico para tratar a sus pacientes debido a que analizaba el interior de las personas, pero encontró ciertos desperfectos en la práctica psicoanalítica es cuando decide buscar su propia teoría con la finalidad de tratar a sus pacientes. En la búsqueda de sus principios acude a lecturas de filósofos como Epicteto y Marco Aurelio, en la que se basan ideas que los seres humanos no se alteran por las cosas en sí, sino por lo que piensan de ellas, a causa de ello Ellis mantiene fundamentalmente la idea que en el campo de las alteraciones psicológicas existe una interacción entre los procesos psicológicos humanos, donde las cogniciones, las emociones y las conductas se superponen lo cual se vuelve la base de la TRE.

### **2.2.10.1 Terapia racional emotiva conductual (TREC)**

Es la pionera y una de las principales terapias cognitivas conductuales. En 1976 organizo y fundó la primera conferencia en Terapias cognitivas conductuales (TCC) que se llevó a cabo en el Albert Ellis Institute.

**Ellis (1962)** refiere que la herencia biológica, las experiencias vividas, los conocimientos adquiridos por otras personas, se interrelacionan para hacernos seres humanos, nuestras motivaciones y las necesidades principales son nuestro propósito para la búsqueda de nuestra necesidad y por medio de ella podemos controlar nuestras emociones, valores y creencias.

La premisa de la TREC sostiene, como lo sugirió el filósofo griego Epicteto "*No nos perturban las cosas sino la interpretación que hacemos de ellas*". En pocas palabras el centro de perturbación emocional de los seres humanos se encuentra en las percepciones e ideas que estos tienen sobre sí mismos, la vida, las otras personas y el mundo.

Una característica importante de estas percepciones a la cual Ellis llamo creencias irracionales, no porque la persona no razone sino porque lo hace correctamente debido a la rigidez de pensamiento terminando razonando mal. Los

“debo” son maneras de percibir a las personas y la realidad en términos absolutos, empíricos, erróneos y filosóficamente.

La base teórica conceptual se encuentra en la psicología cognitiva y en el conductismo.

El objetivo de la TREC es brindar facilidades para que el paciente tome conciencia de sus creencias irracionales y por lo tanto sea capaz de percibir las consecuencias emocionales que le puedan demandar a lo largo del tiempo. De esta manera, buscara la modificación de las creencias en mención (Lega et al, 2009).

### **2.2.10.2 Procesos básicos respecto a las creencias irracionales**

El modelo contemporáneo de la TREC considera cuatro procesos básicos respecto a las creencias irracionales, los cuales se encuentran presentes en diversas patologías psicológicas (David, Lynn y Ellis, 2010). Estos procesos son los siguientes:

**Exigencias.** Creencia irracional nuclear, es decir es un mecanismo de evaluación irracional primario caracterizándose por ser de pensamiento rígido.

**Terrible/Catastrófico.** Es un mecanismo de evaluación irracional y secundaria. Se distingue por ser un pensamiento orientado a creer que ocurrirá lo peor.

**Baja tolerancia a la frustración.** Se define por ser un pensamiento dirigido a creer que no es posible soportar ciertas circunstancias, las cuales hacen que la situación sea intolerante.

**Valoración integral negativa de la capacidad de la persona.** Este pensamiento efectúa penetrantes evaluaciones negativas sobre el mundo y sobre uno mismo.

### **2.2.10.3 Principios básicos de la TREC**

La terapia del comportamiento emotivo racional se basa en la idea de que los pensamientos, emociones y comportamientos no se dan de manera independiente; por el contrario, son interdependientes, todas están relacionadas, una no se da sin la otra. Es decir, nuestra conducta tiene relación con la emoción

experimentada, la que a su vez es producto de las ideas o pensamientos que experimentamos. Cuando alguien está muy ansioso está pensando, sintiendo y actuando de manera poco funcional, tal vez está a la defensiva; después, cuando se tranquiliza, se observa que sus pensamientos, emociones y conductas han cambiado (Ellis y MacLaren, 2004, p. 11).

**Benesch (2009)** establece que las ideas irracionales mayormente provienen de la familia y de la sociedad a la que pertenece el individuo, debido a que existen personas que manejan ideas irracionales como algo que se acopla a su vida. Por lo general, son individuos que defienden estas creencias dogmáticamente y son las que provocan perturbaciones cognitivas y conductuales. Por lo mismo, Ellis creó la terapia racional emotiva (TRE), la cual posee un enfoque conductual, este método es usado con la finalidad de modificar los núcleos cognitivos disfuncionales, descubrir las irracionalidades que subyacen de los estados de perturbación lógica y con el mismo lograr establecer emociones.

Cuando una persona tiene algún pensamiento irracional es importante averiguar que origino este pensamiento, debido a que la mayoría de ellos siempre tienen un significado. Probablemente existe la posibilidad que provenga desde la infancia, por algún suceso que el sujeto haya pasado en alguna etapa de su vida. La TRE de Ellis nos propone el cuadro del ABC donde A es el suceso activador, B son las creencias que pueden ser: racional o irracional y finalmente C es la consecuencia: conductuales o emocionales. Tal como se observa en la siguiente tabla.

**Tabla 1. Modelo ABC**

A	B	C
<b>Evento Activante</b>	<b>Creencias</b>	<b>Consecuencias</b>
Suceso real que se le presenta a la persona	Racional Irracional Son los pensamientos de la persona y como interpreta el evento	Emocionales y Conductuales Es la conducta o emoción como consecuencia del evento activante.

Fuente: creación propia.

Estos son los siete principios generales según la TREC:

El principio básico es la cognición el cual es el determinante próximo más importante de la emoción humana. Es decir, que uno se siente tal como piensa, y los acontecimientos externos pasados o presentes contribuyen, pero no directamente inducen o causan las emociones humanas. En cambio, las percepciones e interpretaciones sí tienen gran influencia en las emociones.

El segundo principio se basa en que el mayor determinante de la perturbación emocional es el pensamiento irracional. Considera que los resultados de los procesos disfuncionales en la forma de pensar tienen como resultado la psicopatología.

El tercer principio indica que, a diferencia de otras teorías psicoterapéuticas, la TREC distingue dos tipos de reacciones emocionales ante los acontecimientos: la experiencia de emociones no saludables que son el resultado de un pensamiento irracional y la de emociones saludables como resultado de un pensamiento racional.

El cuarto principio señala que el pensamiento irracional y la psicopatología dependen de múltiples factores, entre ellos genéticos y ambientales.

El quinto principio enfatiza en la influencia del presente inmediato en las emociones y conductas, más que en las influencias del pasado. A pesar de que el pasado pudo haber contribuido en la adquisición de la psicopatología, el problema emocional se mantiene por lo que se está diciendo ahora.

El sexto principio señala que la manera más efectiva de cambiar una perturbación emocional es primero poder averiguar lo que uno piensa y luego tratar de cambiarlo.

El séptimo principio indica que las creencias pueden ser cambiadas, pero no resulta fácil hacerlo debido a que se requiere esfuerzo, práctica y mucho trabajo.

#### **2.2.11 Modelo A-B-C-D-E.**

Para explicar los pensamientos racionales e irracionales Ellis propone el siguiente modelo:

La TREC propone el modelo ABC es el modelo básico y más didáctico para explicar los pensamientos racionales e irracionales de cómo se originan y el tratamiento de los trastornos, puede ser de gran ayuda terapéutica y educativa. Sin embargo, presenta una serie de limitaciones epistemológicas debido a que los individuos no responden pasivamente a una realidad que es externa a ellos mismos, sino que construyen su propia realidad y actúan a partir de ella. (Mahoney, 1974).

El modelo ABC se compone de 3 partes: A través de este modelo de terapia, se demuestra que los seres humanos adquieren determinados estilos cognitivos los cuales se dan a partir de (A), son los activadores, se refieren a los eventos críticos de la vida, es decir un suceso real y externo que se presenta a la persona, lo que dará lugar a un desencadenamiento de creencias, pensamientos o experiencias (B) que se tenga sobre (A), y que podrían ser racionales (rB) o irracionales (iB). Estas creencias generan reacciones o consecuencias (C), las cuales pueden ser emocionales (Ce) o conductuales (Cc). Finalmente se agrega al modelo la capacidad de debate (D) y el cuestionamiento que se hace de las creencias y sus afectos. La TREC expone que los sucesos relacionados a la emoción y la conducta no son causados de modo directo por los eventos estimuladores (A), a saber (B). De este modo, centra su atención en el sistema de creencias y concentra sus esfuerzos en el tratamiento de dicho sistema (Ellis, 2002).

Como puede verse este modelo permite entender el origen y mantenimiento de los problemas psicológicos.

Para el abordaje terapéutico, Ellis amplió su modelo inicial en ABCD, donde (D) corresponde al debate de las creencias irracionales y finalmente (E) representa la nueva forma de pensar, las creencias irracionales que llevan al sujeto a comportarse de una manera nueva y acorde al evento activador.

## **2.2.12 Teorías sobre creencias irracionales desde perspectivas de otros enfoques.**

### **2.2.12.1 Teoría Sistémica.**

Según **Senge (2000)**. La creencia irracional es un pensamiento lineal, se genera cuando buscamos culpables o cuando buscamos la causa inmediata de un suceso. Este pensamiento lineal no alcanza a ver las consecuencias no intencionadas, ni las limitaciones lógicas ni coexistencias con otros sistemas, este pensamiento se expresa a través de la crítica, busca culpable o la sumisión de otros sistemas.

### **2.2.12.2 Teoría Gestalt**

Según **Salama (2002)**. Un pensamiento distorsionado es recordar un suceso negativo, que se queda rondando en nuestra mente, generando bloqueos y obstaculizando situaciones. En el proceso de un pensamiento distorsionado se conjugan dos fuerzas la compulsión y la obsesión que radica en la necesidad juiciosa de completar el viejo conflicto pendiente que lleva a la rigidez de nuestro pensamiento y la segunda consiste en la configuración del contenido figura-fondo.

### **2.2.12.3 Teoría Constructivista**

Según **Grennon y Brooks (1999)**. La formación de los pensamientos racionales e irracionales, es llamado constructo y se crean a partir de las relaciones sujeto ambiente, los nuevos conocimientos se forman a partir de los propios esquemas mentales que se van adquiriendo en base a las experiencias pasadas o conocimientos anteriores. Cuando se produce un hecho similar el sujeto asume que podría tener un desenlace muy parecido a sus esquemas anteriores. Lo que significa que la formación del pensamiento irracional es producto de lo que aprendió debido a su entorno social y a sus anteriores experiencias.

### **2.2.12.4 Teoría Neuropsicológica**

Según **Bosqued (2000)**. Los pensamientos racionales se originan al utilizar la corteza cerebral, que es la parte razonable e intelectual, mientras que los pensamientos irracionales se originan en la amígdala y el sistema límbico, considerado como la parte más emocional del ser humano. En efecto, las ideas



racionales son desarrolladas en la corteza cerebral, son objetivas y se ajustan a la realidad; mientras que las ideas irracionales son desarrolladas en el sistema límbico, son subjetivas, carecen de lógica y no se ajustan a la realidad.

## **2.3 Definiciones conceptuales**

### **2.3.1 Creencias irracionales**

Según **Navas (1981)** refiere que el sentir y pensar se encuentran conectados, la diferencia entre ambos es que el pensamiento esta menos dirigido a la acción a comparación de la emoción. Ambos se encuentran correlacionados actuando de forma circular de causa y efecto y en determinados aspectos viene a ser una misma, de tal manera que el pensar se convierte emoción y está en pensamiento, debido a esto los pensamientos inadecuados pueden generar emociones incorrectas en el ser humano.

Según **Ellis (2006)** las creencias irracionales son aquellas que presentan inconsistencia lógica del entorno, originan emociones de angustia y entorpecen la adquisición de propósitos, siendo de este modo que los pensamientos erróneos se apoyan en lo que es falso, en lo que carece de sentido, en lo que no presenta evidencia en la realidad. De esta forma se convierten en obstáculos para que las personas logren sus metas debido a que interfieren agresivamente en la felicidad del individuo.

Ellis las clasifico en diez grupos, las cuales fueron fundamentales para la elaboración del registro de suposiciones.

**2.3.1.1 Creencia irracional I- “Es una necesidad para el ser humano adulto el ser amado y verse aceptado por prácticamente por toda persona significativa de su comunidad”.** El individuo siente la necesidad de ser aprobado en todas sus actividades y ser querido por todos, lo cual produce ansiedad y preocupación, debido a que por más esfuerzos que realice uno no puede alcanzar la simpatía y el cariño de todas las personas, al intentar complacer la aprobación de los demás la persona ingresa a un estado de servilismo dejando el amor y respeto por sí mismo.

**2.3.1.2 Creencia irracional II- “Para considerarse uno/a mismo/ a valioso / a se debe ser muy competente, autosuficiente y capaz de lograr cualquier cosa en todos los aspectos posibles”.** El individuo siente la necesidad de ser totalmente competente en todos los aspectos, el intentar tener éxito es bueno, pero no al punto de exigirse y hacerse sentir incompetente e incapaz. La preocupación por el éxito genera miedo al fracaso y a cometer errores. Forzarse más de la cuenta genera estrés y enfermedades psicosomáticas.

**2.3.1.3 Creencia irracional III- “Cierta clase de gente es vil, malvada e infame y deben ser ciertamente culpabilizados y castigados por su maldad”.** Esta creencia hace que el individuo actúe automáticamente y tachan a personas que cometen errores como malvadas, debido a ello deben ser juzgadas y penalizadas rigurosamente. Esta idea no permite ver más allá. El individuo que realiza este tipo de actos no actúa de manera consciente, no comprende las consecuencias de sus actos.

**2.3.1.4 Creencia irracional IV- “Es tremendo y catastrófico el hecho de que las cosas no vayan por el camino que a uno le gustaría que fuesen”.** Esta creencia surge cuando el individuo espere que las cosas se desarrollen o salgan como las desea y si no sucede de esta manera se sienten abatidos y frustrados. Sin embargo, existe la posibilidad de cambiar las condiciones desfavorables con el fin de modificarlas y mejorarlas. Por otro lado, si no es posible es mejor aceptarlas realmente como son dejando la frustración de lado.

**Creencia irracional V- “La desgracia humana se origina por causas externas y la gente tiene poca capacidad o ninguna de controlar sus penas y perturbaciones”.** Esta creencia hace que el individuo piensa que las emociones negativas son imposibles de cambiarlas y simplemente hay que tratar de sobrellevarlas, cuando se reciben comentarios negativos, la persona tiene el poder de decidir cómo le afecta a su vida.

**Creencia irracional VI- “Si algo es, o puede ser peligroso o temible, uno debe sentirse terriblemente inquieto por ello y pensar constantemente en la posibilidad de que esto ocurra”.** Esta creencia surge por la incertidumbre que genera el futuro, hace que el individuo tenga pensamientos que algo malo pueda suceder lo cual no puede controlar ocasionando angustia y preocupación extrema contribuyendo a que se impida observar la posibilidad de ver el riesgo como realmente es.

**2.3.1.7 Creencia irracional VII - “Es más fácil evitar que afrontar ciertas responsabilidades y dificultades en la vida”.** El individuo considera que dejar de hacer las cosas que requieren esfuerzo sea físico o mental, es más fácil y aporta mayor comodidad, sin pensar en los efectos negativos que ello conlleva, pues se incrementa el grado de desconfianza e inseguridad e incluso el proceso para tomar decisión de evitar o eludir una actividad.

**2.3.1.8 Creencia irracional VIII - “Se debe depender de los demás y se necesita a alguien más fuerte en quien confiar”.** Esta creencia surge cuando el individuo a causa de ella empieza a perder el individualismo, presentando un grado de dependencia hacia los demás, llegando al punto que otros elijan o piensen en lugar de la propia persona, se perderá la autonomía.

**2.3.1.9 Creencia irracional IX- “La historia pasada es un determinante decisivo de la conducta actual y que algo que ocurrió alguna vez y le conmocionó a uno debe de seguir afectándole indefinidamente”.** A pesar de que un individuo pudo haber presentado excesos y condicionamientos por parte de otros, de ninguna manera quiere decir que después de mucho tiempo tenga que seguir con esta idea, debido a que mayor sea la influencia del pasado, mayor es la posibilidad de que se vuelvan a utilizar estrategias pasadas que no tienen ninguna efectividad, perdiendo de esta manera la capacidad para encontrar nuevas soluciones. El pasado se utiliza como excusa para no enfrentarse a los problemas y cambios en el presente y así no realizar ningún esfuerzo personal.

**2.3.1.10 Creencia irracional X - “La idea que se puede conseguir como un máximo de felicidad a través de la inercia y la inactividad, o bien divirtiéndose pasivamente y sin comprometerse”.** El individuo piensa que la felicidad aumenta cuando realiza actividades de ocio, buscando el placer momentáneo o cuando está en inactividad.

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo

El tipo de investigación para el presente trabajo es descriptivo debido a que se va recoger información contemporánea respecto a una situación determinada y de enfoque cuantitativo.

Según **Arias (1997)** define a la investigación descriptiva como la determinación de un hecho, fenómeno o grupo con la finalidad de establecer su forma o comportamiento, midiendo de manera independiente las variables.

Según **Gómez (2006)** refiere que la investigación descriptiva tiene como objetivo indagar la situación y los valores en que se manifiestan una o más variables o proporcionar una visión de un fenómeno. Por lo tanto, son estudios puramente descriptivos asimismo al establecerlas hipótesis.

##### 3.1.2 Diseño

El diseño de la presente investigación es no experimental debido a que la variable de investigación no ha sido manipulada ni expuestos a estímulos y de corte transversal .

Según **Toro y Parra (2006)** precisa que la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, no se hace variar la variable independiente, sino que se observa el fenómeno tal y como se da en su entorno natural para después analizarlos.

Según **Palella y Martins (2012)** refiere que una investigación es no experimental porque se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable, no se sustituye intencionalmente las variables independientes. Los hechos se observan tal como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no.

## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1 Población**

La población de estudio se encuentra conformada por 80 asesores de servicio de atención al cliente de un call center de empresa privada en el distrito de San Borja de ambos sexos, 49 mujeres y 31 hombres. Los cuales se caracterizan de acuerdo a la edad comprendida entre 18 a 60 años, nivel académico universitario y técnico, cargo de asesores telefónicos.

- Master Center Américas es una empresa solida con más de 12 años en el mercado peruano, se encuentra ubicada en el distrito de San Borja, dedicada a brindar servicios de telemarketing y atención al cliente para diversas empresas.
- El área de atención al cliente es atendida a través del call center, cuya atención se brinda en dos turnos: mañana en el horario de 7am a 3pm en el que asisten 50 asesores y el turno de tarde de 3 a 10pm en el que asisten 30.

Según **Palella y Martins (2012)** define a la población como el conjunto de unidades de las se obtiene información y de las cuales se obtendrá conclusiones.

Según **Rodríguez (2005)** refiere a la población como el conjunto de mediciones que se efectúa sobre una característica común de un grupo de objetos o seres.

### **3.2.2 Muestra del estudio**

El tipo de muestra es censal, debido a que se procedió a seleccionar el 100% de la población que conforma los trabajadores del call center de una empresa privada del distrito de San Borja. La muestra censal de la presente investigación se encuentra conformada por 80 empleados del área de servicio de atención al cliente de la empresa privada Master Center Américas. Vale la aclaración que la presente investigación no utilizo ninguna fórmula para obtener la muestra de investigación.

Según **López (1999)** la muestra censal son todos los individuos de la población objetivo.

Según **Ramírez (1997)** refiere que la muestra censal se selecciona al cien por ciento de la población es decir todas las unidades de investigación son consideradas como muestra debido a que se considera un número manejable de sujetos.

### **3.3 Identificación de la variable y su operacionalización**

La variable a estudiar son las creencias irracionales en asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja, tiene como objetivo demostrar el nivel de dichas creencias en los asesores de servicio de atención al cliente y conocer cuáles son las creencias que predominan. Los indicadores son los puntajes obtenidos a través del inventario de creencias irracionales de Albert Ellis.

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable: Creencias Irracionales*

<b>Definición</b>					
<b>Conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Peso</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Niveles</b>
Ellis y Grieger (1990) refieren que las creencias irracionales son aquellos pensamientos distorsionados los cuales son generados involuntaria mente por el individuo de manera que interfieren en el desarrollo normal de la conducta y emocional de la vida, originando perturbaciones en su pensar sentir y actuar	<b>Necesidad de Aceptación</b>	Para un adulto es necesario tener la aprobación y cariño de sus semejantes	10%	1-11-21-31-41 51-61-71-81-91	- Promedio - Moderado - Alto
	<b>Altas auto-expectativas</b>	Debe ser indefectible competente y casi perfecto en todo lo que emprende.	10%	2-12-22-31-42 52-62-72-82-92	-Promedio -Moderado - Alto
	<b>Culpabilización</b>	Ciertas personas son malas, perversas, viles y deberían de ser castigadas	10%	3-13-23-33-43 53-63-73-83-93	-Promedio -Moderado -Alto
	<b>Intolerancia a la Frustración</b>	Es horrible cuando las cosas no van como uno quisiera que fueran.	10%	4-14-24-34-44 54-64-74-84-94	-Promedio -Moderado -Alto
	<b>Causas externas</b>	Los acontecimientos externos son la causa de de la mayoría de las desgracias de la humanidad, la gente reacciona según como los acontecimientos inciden en sus emociones	10%	5-15-25-35-45 55-65-75-85-95	-Promedio -Moderado -Alto
	<b>Miedo o ansiedad</b>	Se debe sentir miedo o ansiedad ante cualquier cosa desconocida, incierta o peligrosa	10%	6-16-26-36-46 56-66-76-86-96	-Promedio -Moderado -Alto



<b>Evitación de problemas</b>	Es más fácil evitar los problemas y responsabilidades de la vida que hacerles frente.	10%	7-17-27-37-47 57-67-77-87-97	-Promedio -Moderado -Alto
<b>Dependencia</b>	Se necesita contar con algo más grande y fuerte que uno mismo	10%	8-18-28-38-48 58-68-78-88-98	-Promedio -Moderado -Alto
<b>Influencia del pasado</b>	El pasado tiene gran influencia en la Determinación del presente	10%	9-19-29-39-49 59-69-79-89-99	-Promedio -Moderado -Alto
<b>Pasividad</b>	La felicidad aumenta con la inactividad, La pasividad y el ocio indefinido	10%	10-20-30-40-50	-Promedio -Moderado -Alto

---

Fuente: Creación propia

### **3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico**

#### **3.4.1 Técnicas**

Según **Fernández y Batista (2014)** mencionan que las técnicas a emplearse en una investigación son:

- a) Técnicas de recolección de información indirecta: se agrupo información mediante la revisión de documentos, registros públicos, archivos físicos y electrónicos.
- b) Técnicas de recolección de información directa: se recogió información a través del cuestionario el cual consta de un conjunto de preguntas sobre la variable que se va medir.
- c) Técnicas de observación: nos permitió recolectar datos sistemáticamente, de manera valida y confiable del estudio de los hechos tal como suceden en realidad, empleando los sentidos.

#### **3.4.2 Instrumento de evaluación**

El instrumento de medición y evaluación será el Inventario de creencias irracionales de Albert Ellis.

El inventario permite registrar opiniones basadas en las diez creencias irracionales principales propuestas por el autor Albert Ellis, las cuales causan y mantienen las perturbaciones emocionales, estas ideas han sido adquiridas a lo largo de la vida del ser humano a través de experiencias y aprendizajes siendo estas el origen de las muchas enfermedades de salud mental.

El registro se encuentra conformado por 100 ítems en total, siendo de fácil comprensión lo que permite que sea administrado en sujetos a partir de los 12 años de edad de forma individual o grupal, el tiempo de aplicación es de 30 minutos.

En el registro estas concepciones han sido organizadas de manera sistemática de tal forma que cada concepción errónea se encuentre contenida en una oración cada 10 ítems.

## **Ficha técnica**

**Nombre de la prueba original:** Irrational beliefs Questionnaire (IBQ)

**Autor:** Albert Ellis (1980)

**Nombre de la prueba adaptada:** Inventario de creencias irracionales

**Traducción española:** Davis Mc. Kay, y Eshelman (1986) y Navas Robleto (1987)

**Editado:** Psicho Metric, 2008, Lima, Perú.

**Población:** A partir de los 12 años de edad.

**Administración:** Individual y colectiva

**Tiempo de aplicación:** 30 minutos aproximadamente

**Cantidad de ítems:** 100

**Materiales:** Manual, cuestionario de preguntas y registro de respuestas

**Significación:** Conocer si existen creencias irracionales en el pensamiento del individuo y si tiene un nivel significativo que estaría limitando algunas áreas de su vida.

### **Definición de cada dimensión de la prueba:**

Son 10 las ideas irracionales principales a las que se refiere en el inventario:

**Creencia irracional I** – Para un adulto es absolutamente necesario tener el cariño y la aprobación de sus semejantes, familia y amigos.

**Creencia irracional II** – Debe ser indefectiblemente competente y casi perfecto en todo lo que emprende.

**Creencia irracional III** – Ciertas personas son malas, viles y perversas y deberían ser castigadas.

**Creencia irracional IV** – Es horrible cuando las cosas no van como uno quisiera que fueran.

**Creencia irracional V** – Los acontecimientos externos son la causa de la mayoría de las desgracias de la humanidad; la gente simplemente reacciona según como los acontecimientos inciden sobre sus emociones.

**Creencia irracional VI** – Se debe sentir miedo o ansiedad ante cualquier cosa es conocida, incierta o potencialmente peligrosa.

**Creencia irracional VII** – Es más fácil evitar los problemas y responsabilidades de la vida que hacerles frente.

**Creencia irracional VIII** – Se necesita contar con algo más grande y más fuerte que uno mismo.

**Creencia irracional IX** – El pasado tiene gran influencia en la determinación del presente.

**Creencia irracional X** – La felicidad aumenta con inactividad, la pasividad y el ocio indefinido.

**Forma de calificación:** Se tiene dos opciones de respuesta. “Si estoy de acuerdo” y “No estoy de acuerdo”. Los ítems son del 1 al 100 y se agrupan en 10 registros de manera que cada grupo presentan 10 creencias distorsionadas. Los ítems llevan como marca al costado con uno (.) o dos puntos (.). Además, cuenta con una plantilla en la que la puntuación establecida es “1” para la creencia irracional y “0” para la creencia racional. De esta manera el examinado puede obtener en cada una de los 10 grupos un mínimo de “0” puntos y un máximo de 10 puntos por subgrupos, el puntaje que se asigna a cada ítem está de acuerdo a la dirección del mismo de la siguiente manera.

- Si el ítem es directo y el sujeto responde “Estoy de acuerdo” se le califica con 1 punto.
- Si el ítem es directo y el sujeto responde “No estoy de acuerdo” se le califica con 0 punto.
- Si el ítem es indirecto y el sujeto responde “Estoy de acuerdo” se le califica con 0 punto.

- Si el ítem es indirecto y el sujeto responde “No estoy de acuerdo” se le califica con 1 punto.
- Los ítems directos son: 1, 21, 51, 71, 81, 2, 12, 42, 62, 72, 82, 3, 13, 23, 33, 53, 63, 73, 24, 32, 84, 55, 75, 6, 26, 46, 66, 76, 96, 7, 27, 47, 67, 87, 8, 18, 28, 38, 78, 9, 19, 49, 69, 79, 89, 10, 50, 70, 80, 90, 100.
- Los ítems indirectos son: 11, 31, 41, 61, 91, 22, 32, 52, 92, 43, 83, 93, 4, 14, 44, 54, 64, 74, 94, 5, 15, 25, 35, 45, 65, 85, 95, 16, 36, 56, 86, 17, 37, 57, 77, 97, 48, 58, 68, 88, 98, 29, 39, 59, 99, 20, 30, 40, 60.

**Interpretación:** Los puntajes de cada creencia o dimensión se suman de forma independiente obteniendo un puntaje total para cada uno de ellos. Los ítems evalúan la frecuencia de la creencia irracional, considerando las siguientes categorías: 0 la inexistencia de la creencia irracional y 10 la existencia de un trastorno emocional.

- **0 a 5 – Puntaje Promedio:** La creencia no le limita en determinadas situaciones de la vida.
- **6 a 7 – Puntaje moderado:** La creencia le limita en determinadas situaciones de la vida.
- **8 a 10 – Indicador nivel alto de irracionalidad:** La creencia limita en muchas áreas de la vida, se considera como trastorno emocional.

### 3.4.3 Validez

**Navas (1989)** la amplia aceptación y el uso de expertos en la clínica y en la investigación le otorgan al instrumento validez de contenido.

**Velásquez (2002)** plantea “En investigaciones realizadas, no se han encontrado datos acerca de la validez o confiabilidad del instrumento, pero la amplia aceptación y el uso en la práctica clínica y en la investigación le otorga al instrumento validez de contenido” (p.70)

**Bocanegra (1991)** efectuó una investigación en la que la validez del instrumento se realizó mediante criterio de jueces, quienes lograron demostrar estadísticamente que el instrumento medía realmente lo que inicialmente se pretendía que midiera.

**Rojas (2006)** empleo la misma prueba sin ninguna variación. En lo que se refiere al análisis de confiabilidad se trabajó con la consistencia interna de registro de opiniones, la cual muestra un criterio de medida de la homogeneidad del instrumento. El cálculo de la confiabilidad se efectuó con la variante Kuder-Richardson, mostrándose valores que van desde 0.63 hasta 0.78

**Tang (2011)** llevo a cabo la validez del contenido a partir del criterio de jueces utilizando la V de Aiken, en la que obtuvo una validez de 0,90 y 1. Así como se aprecia en los puntajes obtenidos por cada creencia.

- Creencia irracional I, un total de V 0,93.
- Creencia irracional II, un total de V 1,00.
- Creencia irracional III, un total de V 0,80.
- Creencia irracional IV, un total de V 0,90.
- Creencia irracional V, un total de V 0,93.
- Creencia irracional VI, un total de V 0,98.
- Creencia irracional VII, un total de V 0,98.
- Creencia irracional VIII, un total de V 0,97.
- Creencia irracional IX, un total de V 0,94.
- Creencia irracional X, un total de V 0,98.

Estos resultados nos permiten concluir que el inventario goza de validez y confiabilidad permitiéndonos encontrar calificaciones válidas y consistentes de la prueba para nuestra investigación.

#### **3.4.4 Confiabilidad**

El presente instrumento ha sido estudiado por Pacheco (1998), a través del coeficiente de consistencia interna, obteniendo un valor de 0,78. Este resultado se

asemeja al realizar en análisis de confiabilidad por consistencia interna mediante el coeficiente de Alfa Cronbach, donde se obtiene un coeficiente de 0,74.

Según **Aspillaga (2011)** obtuvo la confiabilidad de la prueba mediante el coeficiente de consistencia interna Alfa de Cronbach. Los valores obtenidos se encontraron en un rango entre -0.017 y 0.0664.

Según **Kuba (2017)** realiza una actualización de la confiabilidad del inventario, mediante un análisis de confiabilidad por consistencia interna a través del coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un coeficiente de 0,81.

### 3.4.5 Baremos

<b>Categorías Nivel de Creencias</b>	<b>C-I</b>	<b>C-II</b>	<b>C-III</b>	<b>C-IV</b>	<b>C-V</b>	<b>C-VI</b>	<b>C-VII</b>	<b>C -VIII</b>	<b>C-IX</b>	<b>C-X</b>
<b>Promedio</b>	0-5	0-5	0-5	0-5	0-5	0-5	0-5	0-5	0-5	0-5
<b>Moderado</b>	6-7	6-7	6-7	6-7	6-7	6-7	6-7	6-7	6-7	6-7
<b>Alto</b>	8-10	8-10	8-10	8-10	8-10	8-10	8-10	8-10	8-10	8-10

Fuente: Creación propia

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1 Procesamiento de los resultados

Los resultados del inventario de creencias irracionales fueron procesados y codificados a través del programa estadístico informático para ciencias sociales SPSS versión 23 y también mediante las hojas de cálculo de Microsoft Excel 2016, con estas herramientas de cálculo confiables se realizó el procesamiento de los resultados.

Una vez reunida la información se procedió a realizar lo siguiente:

- Se empezó a tabular la información para luego codificarla y trasladarla a la base de datos computarizada Programa estadístico IBM SPSS 23 y en la hoja de cálculo Microsoft Excel 2016.
- Se especificó la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa de porcentajes de los datos del instrumento de investigación.
- Se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas: Valor máximo, valor mínimo y media aritmética.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

#### 4.2 Presentación de resultados

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos de los datos estadísticos con su respectiva interpretación, así como su correspondiente análisis de acuerdo a cada uno de los objetivos planteados.



**Tabla 3.** *Medidas estadísticas descriptivas de las dimensiones pertenecientes a creencias irracionales.*

		Estadísticos descriptivos									
		Dimensiones Creencias Irracionales									
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X
N	Válido	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		3,01	3,89	4,43	4,10	2,93	5,59	3,69	3,84	4,09	3,05
Mínimo		1	0	0	1	0	1	0	0	1	0
Máximo		8	8	9	9	10	10	7	8	8	8

En las dimensiones que abarcan las creencias irracionales se puede observar los siguientes resultados:

En la dimensión “**Necesidad de aceptación**” se puede observar:

- Una **media** de 3,01 que se vendría a categorizar como “Promedio”.
- Un **mínimo** de 1 que se categoriza como “Promedio”
- Un **máximo** de 8 que se categoriza como “Alto”.

En la dimensión “**Altas auto expectativas**” se puede observar:

- Una **media** de 3,89 que se vendría a categorizar como “**Promedio**”.
- Un **mínimo** de 0 que se categoriza como “**Promedio**”
- Un **máximo** de 8 que se categoriza como “**Alto**”

En la dimensión “**Culpabilización**” se puede observar:

- Una **media** de 4,43 que se vendría a categorizar como “**Promedio**”.
- Un **mínimo** de 0 que se categoriza como “**Promedio**”
- Un **máximo** de 9 que se categoriza como “**Alto**”

En la dimensión “**Intolerancia a la frustración**” se puede observar:

- Una **media** de 4,10 que se vendría a categorizar como “**Promedio**”.
- Un **mínimo** de 1 que se categoriza como “**Promedio**”

- Un **máximo** de 9 que se categoriza como “**Alto**”

En la dimensión “**Causas externas**” se puede observar:

- Una **media** de 2,93 que se vendría a categorizar como “**Promedio**”.
- Un **mínimo** de 0 que se categoriza como “**Promedio**”
- Un **máximo** de 10 que se categoriza como “**Alto**”

En la dimensión “**Miedo o ansiedad**” se puede observar:

- Una **media** de 5,59 que se vendría a categorizar como “**Moderado**”.
- Un **mínimo** de 1 que se categoriza como “**Promedio**”
- Un **máximo** de 10 que se categoriza como “**Alto**”

En la dimensión “**Evitar problemas**” se puede observar:

- Una **media** de 3,69 que se vendría a categorizar como “**Promedio**”.
- Un **mínimo** de 0 que se categoriza como “**Promedio**”
- Un **máximo** de 7 que se categoriza como “**Moderado**”

En la dimensión “**Dependencia**” se puede observar:

- Una **media** de 3,84 que se vendría a categorizar como “**Promedio**”.
- Un **mínimo** de 0 que se categoriza como “**Promedio**”
- Un **máximo** de 8 que se categoriza como “**Alto**”

En la dimensión “**Influencia del pasado**” se puede observar:

- Una **media** de 4,09 que se vendría a categorizar como “**Promedio**”.
- Un **mínimo** de 1 que se categoriza como “**Promedio**”
- Un **máximo** de 8 que se categoriza como “**Alto**”

En la dimensión “**Pasividad**” se puede observar:

- Una **media** de 3,05 que se vendría a categorizar como “**Promedio**”.
- Un **mínimo** de 0 que se categoriza como “**Promedio**”
- Un **máximo** de 8 que se categoriza como “**Alto**”

En relación a los resultados que se mencionaron, a continuación, daremos vista a las **tablas estadísticas** para poder observar el alto índice, referente a las dimensiones de creencias irracionales.

**Tabla 4.** *Nivel general de Creencias irracionales.*

	Promedio	Moderado	Alto	Total
CREENCIA IRRACIONAL I	91.3	7.5	1.3	100
CREENCIA IRRACIONAL II	78.8	16.3	5	100
CREENCIA IRRACIONAL III	77.5	15	7.5	100
CREENCIA IRRACIONAL IV	82.5	13.8	3.8	100
CREENCIA IRRACIONAL V	91.3	6.3	2.5	100
CREENCIA IRRACIONAL VI	42.5	38.8	18.8	100
CREENCIA IRRACIONAL VII	88.8	11.3	0	100
CREENCIA IRRACIONAL VIII	82.5	13.8	3.8	100
CREENCIA IRRACIONAL IX	78.8	17.5	3.8	100
CREENCIA IRRACIONAL X	92.5	6.3	1.3	100
<b>PROMEDIO</b>	<b>80.65</b>	<b>14.66</b>	<b>4.78</b>	<b>100</b>

**Comentario:**

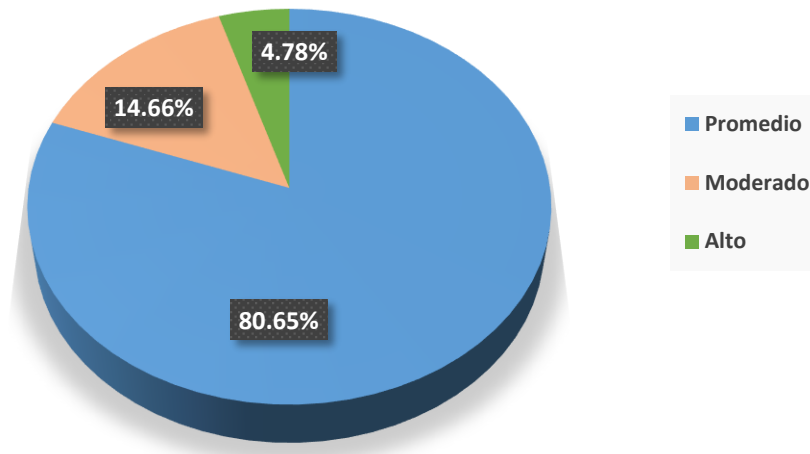
El nivel de creencias irracionales, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja, se considera **categoría “Promedio”**, obteniendo los siguientes resultados:

El 80.65%, se considera categoría **“Promedio”**

El 14.66%, se considera categoría **“Moderado”**

El 4.78%, se considera categoría **“Alto”**

## NIVEL GENERAL DE CREENCIAS IRRACIONALES



**Figura 1. Resultados del nivel general de Creencias Irracionales**

### Comentario:

El nivel general de creencias irracionales de los asesores de servicio al cliente del call center de empresa privada en el distrito de San Borja, se considera **categoría “Promedio”** obteniendo los siguientes resultados.

- El 80.65%, se considera **categoría “Promedio”**
- El 4.78%, se considera **categoría “Alto”**

**Tabla 5. Niveles de la dimensión – Necesidad de aceptación**

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Promedio	73	91,3	91,3	91,3
	Moderado	6	7,5	7,5	98,8
	Alto	1	1,3	1,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

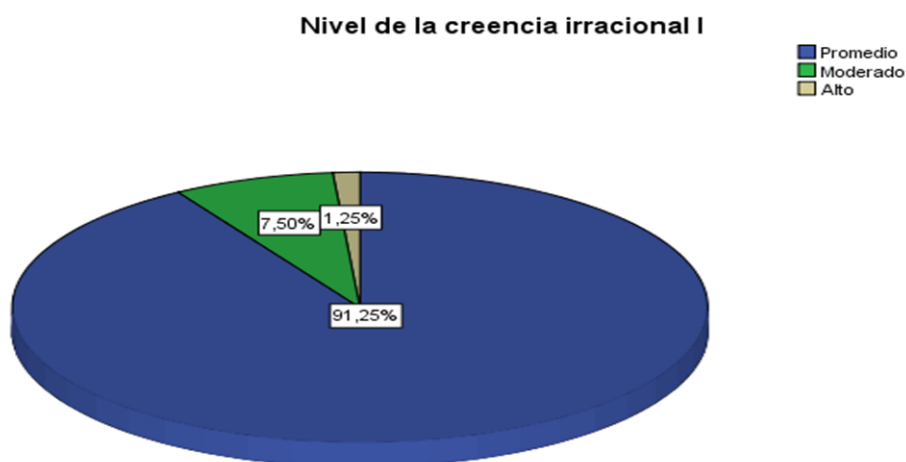
### **Comentario:**

El nivel de la creencia irracional N° I Necesidad de aceptación, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja, se considera **categoría “Promedio”**, obteniendo los siguientes resultados:

El 91.3%, se considera categoría **“Promedio”**

El 7.5%, se considera categoría **“Moderado”**

El 1.3%, se considera categoría **“Alto”**



**Figura 2. Resultados del nivel de la dimensión Necesidad de aceptación.**

### **Comentario:**

El nivel de creencia irracional N° I de los asesores de servicio de atención al cliente del call center de empresa privada en el distrito de San Borja, se considera **categoría “Promedio”** obteniendo los siguientes resultados:

- El 91.25%, se considera **categoría “Promedio”**
- El 1.25%, se considera **categoría “Alto”**.

**Tabla 6.** Niveles de la dimensión – Altas auto expectativas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
			válido	Porcentaje acumulado
Válido	Promedio	63	78,8	78,8
	Moderado	13	16,3	95,0
	Alto	4	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0

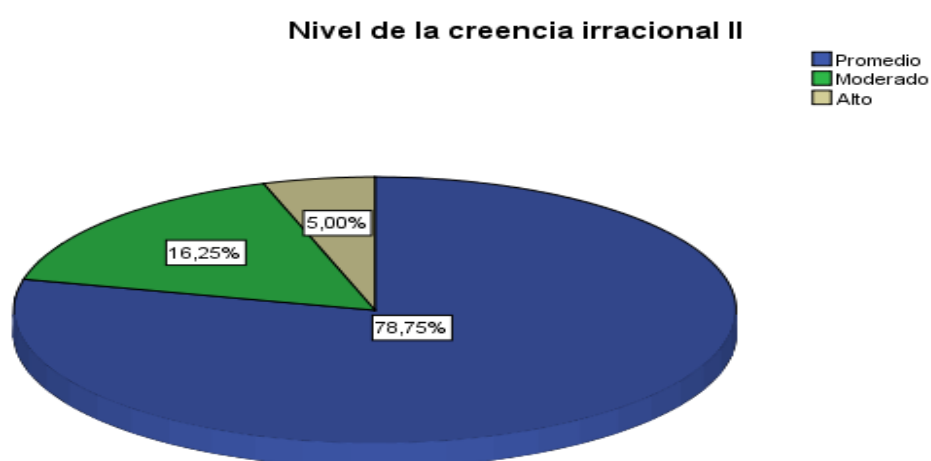
**Comentario:**

El nivel de la creencia irracional N° II Altas auto expectativas, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja, se considera **categoría “Promedio”**, obteniendo los siguientes resultados:

El 78.8%, se considera categoría **“Promedio”**

El 16.3%, se considera categoría **“Moderado”**

El 5%, se considera categoría **“Alto”**



**Figura 3.** Resultados del nivel de la dimensión altas auto expectativas

### **Comentario:**

El nivel de creencia irracional II de los asesores del servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada en el distrito de San Borja, se considera categoría **“Promedio”** obteniendo los siguientes resultados:

- El 78.75%, se considera categoría **“Promedio”**
- El 5%, se considera categoría **“Alto”**.

**Tabla 7.** Niveles de la dimensión – Culpabilización.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Promedio	62	77,5	77,5	77,5
	Moderado	12	15,0	15,0	92,5
	Alto	6	7,5	7,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

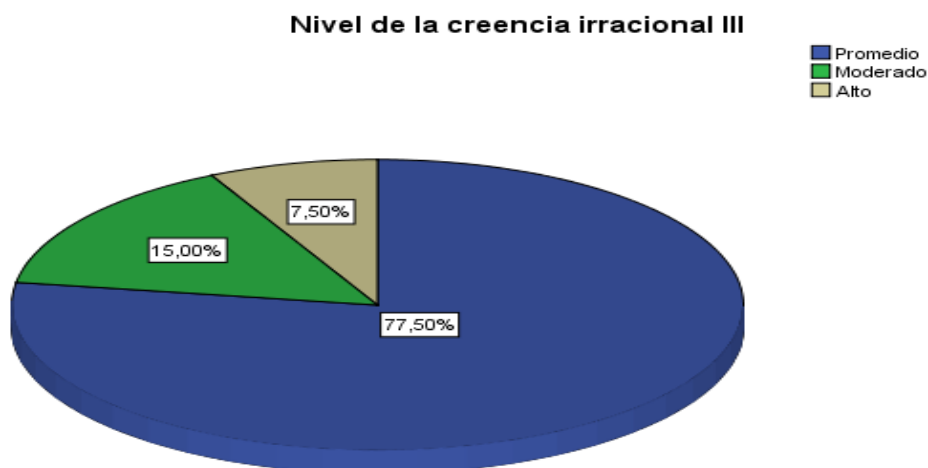
### **Comentario:**

El nivel de creencia irracional N° III culpabilización, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja, se considera categoría **“Promedio”** obteniendo los siguientes resultados:

El 77.75%, se considera categoría **“Promedio”**

El 15% se considera categoría **“Moderado”**

El 7.5% se considera categoría **“Alto”**



**Figura 4. Resultados del nivel de la dimensión Culpabilización.**

**Comentario:**

El nivel de creencia irracional N° III de los asesores del servicio de atención al cliente de un call center de empresa privada en el distrito de San Borja, se considera categoría “**Promedio**” obteniendo los siguientes resultados:

- El 77.50%, se considera categoría “**Promedio**”
- El 7.5%, se considera categoría “**Alto**”.

**Tabla 8. Niveles de la dimensión – Intolerancia a la frustración**

Niveles		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Promedio	66	82,5	82,5	82,5
	Moderado	11	13,8	13,8	96,3
	Alto	3	3,8	3,8	100,0
	<b>Total</b>	80	100,0	100,0	



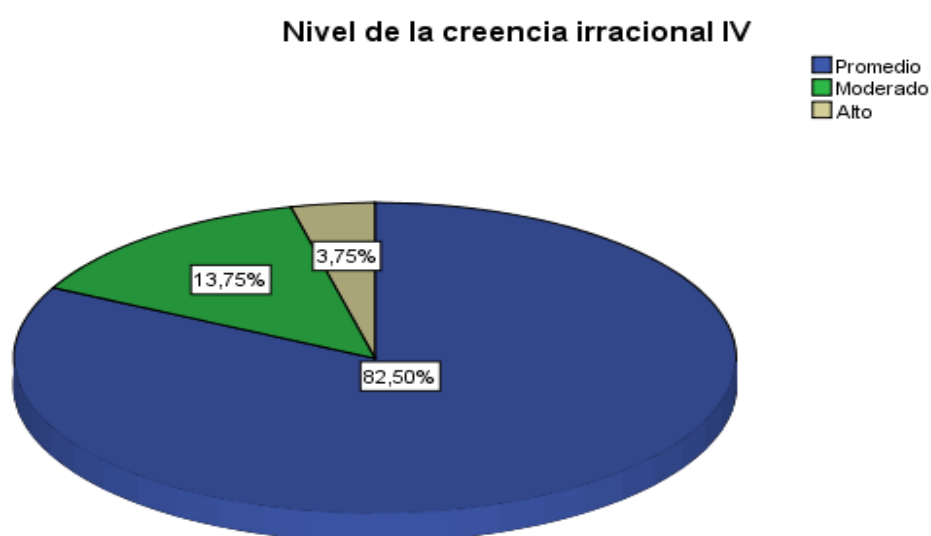
### Comentario:

El nivel de creencia irracional N° IV intolerancia a la frustración, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja, se considera categoría “Promedio” obteniendo los siguientes resultados:

El 82.5%, se considera categoría “**Promedio**”

El 13.8%, se considera categoría “**Moderado**”

El 3.8%, se considera categoría “**Alto**”



**Figura 5. Resultados del nivel de la dimensión Intolerancia a la frustración**

### Comentario:

El nivel de creencia irracional N° IV de los asesores del servicio de atención al cliente de un call center de empresa privada en el distrito de San Borja, se considera categoría “**Promedio**” obteniendo los siguientes resultados:

- El 82.50%, se considera categoría “**Promedio**”
- El 3.75%, se considera categoría “**Alto**”.

**Tabla 9.** Niveles de la dimensión – Causas externas

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Promedio	73	91,3	91,3	91,3
	Moderado	5	6,3	6,3	97,5
	Alto	2	2,5	2,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

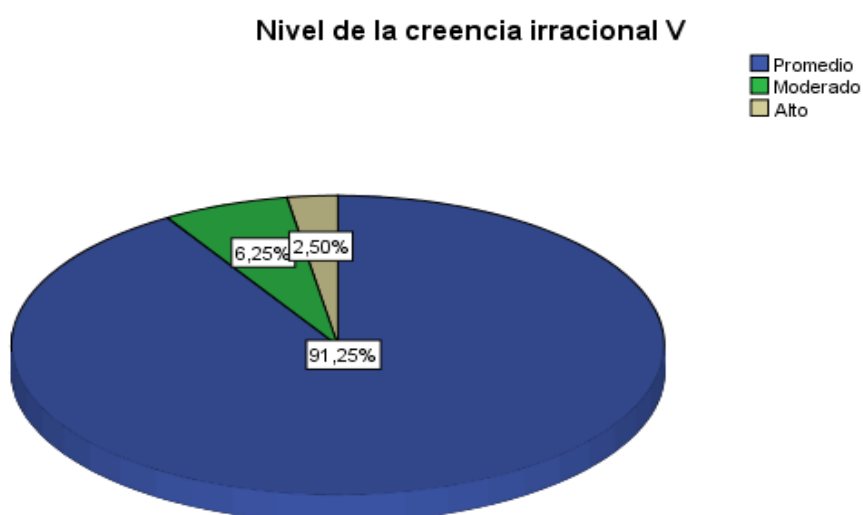
**Comentario:**

El nivel de la creencia irracional N° V Causas externas, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja, se considera categoría “Promedio”, obteniendo los siguientes resultados:

El 91.3%, se considera categoría “**Promedio**”

El 6.3%, se considera categoría “**Moderado**”

El 2.5%, se considera categoría “**Alto**”.



**Figura 6.** Resultados del nivel de la dimensión Causas externas

### Comentario:

El nivel de creencia irracional N° V de los asesores del servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada en el distrito de San Borja, se considera categoría **“Promedio”** obteniendo los siguientes resultados:

- El 91.25%, se considera categoría **“Promedio”**
- El 2.50%, se considera categoría **“Alto”**.

**Tabla 10.** Niveles de la dimensión - Miedo o ansiedad

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Promedio	34	42,5	42,5	42,5
	Moderado	31	38,8	38,8	81,3
	Alto	15	18,8	18,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

### Comentario:

El nivel de creencia irracional N° VI Miedo o ansiedad, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja, se considera categoría **“Promedio”**, obteniendo los siguientes resultados:

El 42.5%, se considera categoría **“Promedio”**

El 38.8%, se considera categoría **“Moderado”**

El 18.8%, se considera categoría **“Alto”**

Nivel de la creencia irracional VI

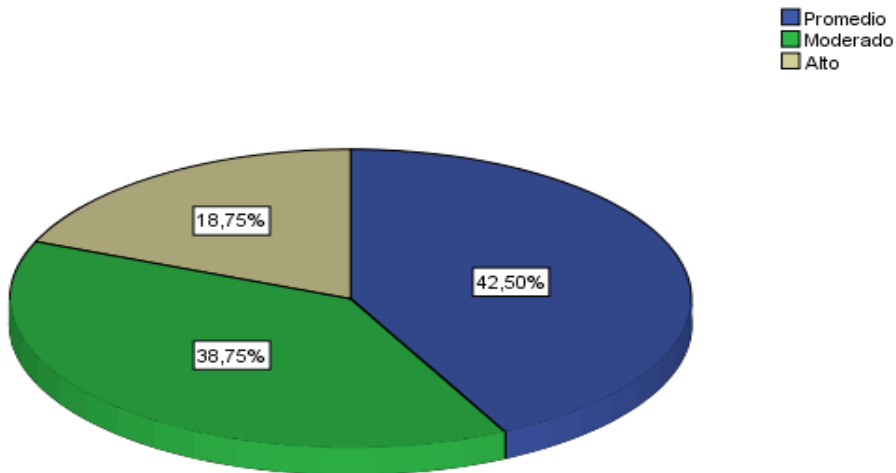


Figura 7. Resultados del nivel de la dimensión Miedo o ansiedad

**Comentario:**

El nivel de creencia irracional N° VI de los asesores del servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada en el distrito de San Borja, se considera categoría “Promedio” obteniendo los siguientes resultados:

- El 42.5%, se considera categoría “Promedio”
- El 18.75%, se considera categoría “Alto”.

Tabla 11. Niveles de la dimensión –Evitación de problemas

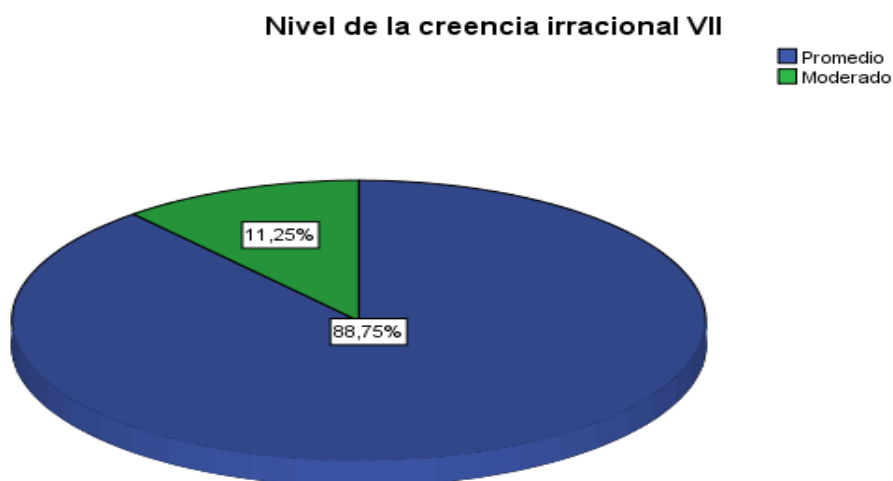
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Promedio	71	88,8	88,8	88,8
	Moderado	9	11,3	11,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

**Comentario:**

El nivel de creencia irracional N° VII Evitación de problemas, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja, se considera **categoría “Promedio”**, obteniendo los siguientes resultados:

El 88.8%, se considera categoría **“Promedio”**

El 11.3%, se considera categoría **“Moderado”**



**Figura 8. Resultados del nivel de la dimensión Evitación de problemas**

**Comentario:**

El nivel de creencia irracional N° VII de los asesores del servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada en el distrito de San Borja, se considera **categoría “Promedio”** obteniendo los siguientes resultados:

- El 88.75%, se considera categoría **“Promedio”**
- El 11.25%, se considera categoría **“Moderado”**

**Tabla 12. Niveles de la dimensión - Dependencia**

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Promedio	66	82,5	82,5	82,5
	Moderado	11	13,8	13,8	96,3
	Alto	3	3,8	3,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

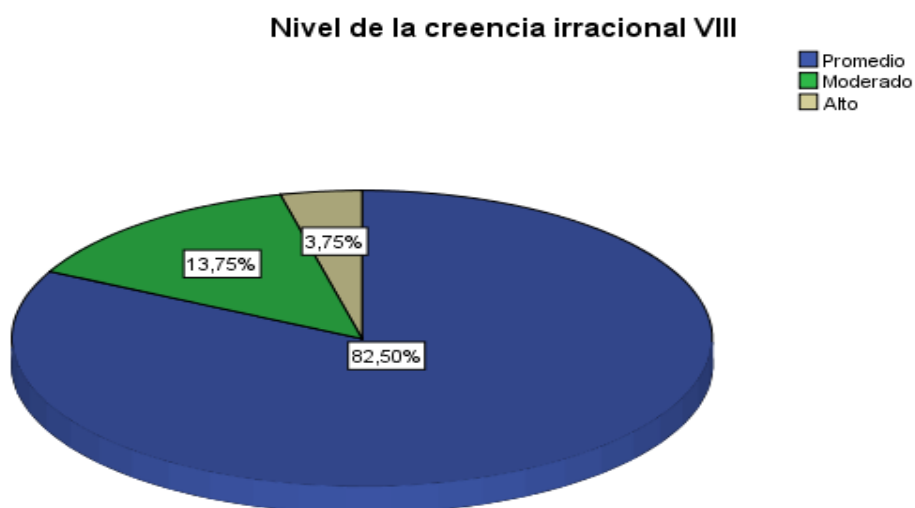
**Comentario:**

El nivel de la creencia irracional N° VIII Dependencia, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja, se considera **categoría “Promedio”**, obteniendo los siguientes resultados:

El 82.5%, se considera categoría **“Promedio”**

El 13.8%, se considera categoría **“Moderado”**

El 3.8%, se considera categoría **“Alto”**



**Figura 9. Resultados del nivel de la dimensión Dependencia.**

### Comentario:

El nivel de creencia irracional N° VIII de los asesores del servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada en el distrito de San Borja, se considera categoría **“Promedio”** obteniendo los siguientes resultados:

- El 82.50%, se considera categoría **“Promedio”**
- El 13.75%, se considera categoría **“Alto”**.

**Tabla 13.** Niveles de la dimensión – Influencia del pasado

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Promedio	63	78,8	78,8	78,8
	Moderado	14	17,5	17,5	96,3
	Alto	3	3,8	3,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

### Comentario:

El nivel de la creencia irracional N° IX Influencia del pasado, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja, se considera categoría **“Promedio”**, obteniendo los siguientes resultados:

El 78.8%, se considera categoría **“Promedio”**

El 17.5%, se considera categoría **“Moderado”**

El 3.8%, se considera categoría **“Alto”**

Nivel de la creencia irracional IX

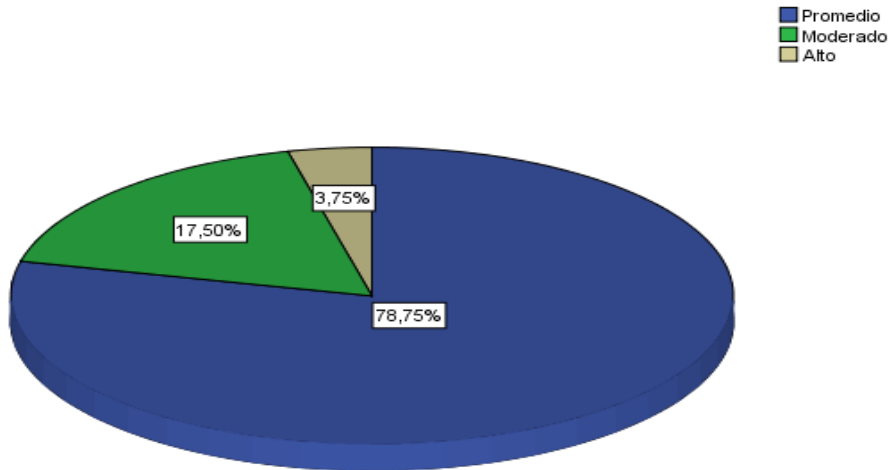


Figura 10. Resultados del nivel de la dimensión Influencia del pasado

**Comentario:**

El nivel de creencia irracional N° IX de los asesores del servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada en el distrito de San Borja, se considera categoría “Promedio” obteniendo los siguientes resultados:

- El 78.75%, se considera categoría “Promedio”
- El 3.75%, se considera categoría “Alto”.

Tabla 14. Niveles de la dimensión - Pasividad

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Promedio	74	92,5	92,5	92,5
	Moderado	5	6,3	6,3	98,8
	Alto	1	1,3	1,3	100,0
	<b>Total</b>	80	100,0	100,0	



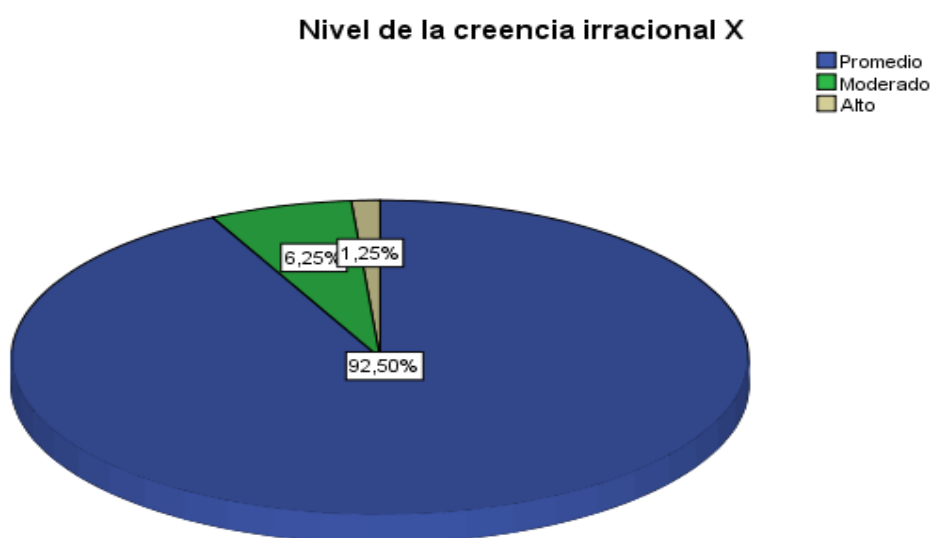
### Comentario:

El nivel de la creencia irracional N° X Pasividad, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja, se considera **categoría “Promedio”**, obteniendo los siguientes resultados:

El 92.5%, se considera categoría **“Promedio”**

El 6.3%, se considera categoría **“Moderado”**

El 1.3%, se considera categoría **“Alto”**.



**Figura 11. Resultados del nivel de la dimensión Pasividad**

### Comentario:

El nivel de creencia irracional N° X de los asesores del servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada en el distrito de San Borja, se considera **categoría “Promedio”** obteniendo los siguientes resultados:

- El 92.50%, se considera categoría **“Promedio”**
- El 1.25%, se considera categoría **“Alto”**.

### 4.3 Análisis y discusión de los resultados

El presente estudio tuvo como **objetivo general** demostrar el nivel de creencias irracionales en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja. Se contó con 80 trabajadores del servicio de atención al cliente para la evaluación del Inventario de creencias irracionales (1980). Obteniendo como resultado un **nivel “Promedio”** de **80.65%**, indicando que los trabajadores poseen un buen control en sus diálogos internos, por lo tanto, no cuentan con creencias irracionales que afecte su estado emocional que interfiera en su desempeño laboral y tampoco en su vida diaria. Por otro lado, se obtiene un **4.78%** con un nivel de **categoría “Alta”**, indicando que un reducido número poseen un nivel de creencias irracionales marcadamente alto, lo cual es significativo y demuestra que los asesores tienen pensamientos subjetivos que no coinciden con la realidad manifestándose en situaciones de desequilibrio en su vida laboral y diaria, por lo tanto, pueden presentar un trastorno emocional.

Estos resultados similares fueron comparados con el trabajo de investigación de **Meneses Mendoza, Nemias** en la ciudad de **Lima en Perú (2017)**, en su estudio realizado a docentes de una institución educativa, en el cual se obtuvo como resultados un **nivel de categoría “Promedio”** con un **81.20%**, indicando que los docentes de la institución educativa se encuentran en un nivel adecuado, lo que significa que no poseen creencias irracionales.

Similares resultados se encontraron en la investigación de **Grández Bardales, Raúl (2017)**, en la ciudad de **Lima en Perú**, en su estudio que se aplicó a estudiantes de una universidad privada, se adquiriéndose como resultado que el **76%** presenta un **nivel “Promedio”**, lo cual significa que los estudiantes se ubican en un nivel adecuado y no presentan creencias irracionales.

Asimismo, se encontraron resultados similares en la investigación de **Valderrama Bazalar, Roxana (2018)** sobre “Creencias irracionales en personas que mantienen una relación de parejas heterosexuales atendidas en un centro psicológico en la ciudad de **Lima en Perú**, se obtuvo el **74%**, que ubica a las personas en la categoría de **nivel “Promedio”** lo significa que no tienen creencias irracionales.

**Según Ellis (2006)** refiere que las personas que se encuentran ubicadas en el nivel promedio, no cuentan con creencias irracionales, por lo tanto, los pensamientos que poseen los asesores no afectan su vida laboral y diaria, lo cual hace que se desempeñen con normalidad en su trabajo sin ningún problema.

#### **Comentario:**

Los asesores de atención al cliente que se encuentran en el nivel promedio, presentan buenas manifestaciones psicológicas, debido a que no presentan ideas irracionales. Esto significa, que al tener pensamientos objetivos acordes a la realidad ocasiona que presenten un buen estado emocional que les permite desempeñarse con normalidad en sus labores diarias, se sienten seguros del trabajo que realizan y no dudan en tomar decisiones al momento que se les presenta algún problema relacionado a su trabajo, no muestran irritabilidad con clientes críticos debido a que analizan las alternativas que pueden presentarle al cliente como solución a su problema, no son ansiosos ni se desesperan por la incertidumbre si procedieron bien en la atención de algún reclamo. Si algunas cosas no salen como se planificaron no se frustran debido a que analizan otras alternativas adaptándose a estos cambios. Por lo tanto, tienen un buen nivel de productividad generando ganancias a la organización.

Con respecto a nuestro **primer objetivo específico**, sobre determinar el nivel de la creencia irracional N° I-Necesidad de aceptación de aprobación, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja. Se observa que el **91.25%** de asesores se ubican en el **nivel “Promedio”** lo cual indica que no existe creencia irracional sobre necesidad de aceptación de aprobación, por lo tanto, el nivel es adecuado. Sin embargo, el **1.25%** de asesores se encuentran ubicados en el **nivel “Alto”** lo cual nos hace ver que existe una pequeña parte de asesores que poseen un nivel de creencias irracionales sobre necesidad de aceptación de aprobación marcadamente alta, considerada como trastorno emocional.

Similar resultados se encontraron en la investigación de **Nemeses Mendoza, Nemias (2017)** en el distrito de Comas, en su estudio que se aplicó a docentes en una institución educativa, se adquirieron como resultados que el **78%** se encuentra ubicado en el **nivel “Promedio”** lo que significa que los docentes no presentan

creencias irracionales, lo cual les permite desarrollarse en sus labores con normalidad, de esta manera pueden apoyar a los estudiantes en la mejora de la valía personal, debido a que tendrían mayor paciencia, atención y cuidado. Además, similar resultado se encontró en la investigación de **Grández Bardales, Raúl** sobre “creencias irracionales en estudiantes del primer ciclo de una universidad privada de Lima”, dicha investigación dio como resultado en el nivel de la dimensión necesidad de aceptación de aprobación, el **91%** ubicándolo también en el nivel “**Promedio**”, indicando que los estudiantes se encuentran en un nivel adecuado debido a que no presentan creencias irracionales. Asimismo, **Valderrama Bazalar, Roxana (2018)** en su investigación sobre “Creencias irracionales en personas que mantienen una relación de parejas heterosexuales atendidas en un centro psicológico en la ciudad de **Lima en Perú**”, dio como resultado en el nivel de la dimensión de necesidad de aceptación de aprobación, un porcentaje de **85%** ubicándolo en el nivel “**Promedio**”, indicando que las parejas se encuentran en un nivel adecuado debido a que no poseen creencias irracionales.

**Según Ellis (2006)** señala que las personas que se encuentran dentro de la categoría promedio no presentan creencias irracionales, por lo tanto, los pensamientos que tienen los asesores no interfieren ni les limita en determinadas situaciones de la vida.

**Comentario:** Según nuestro estudio realizado observamos que la mayoría de asesores se encuentran dentro del nivel “Promedio”, en la dimensión de creencias irracionales N° I Necesidad de aceptación de aprobación. Esto se debe a que los asesores del servicio al cliente en el call center aplican la lógica y no se dejan llevar por pensamientos subjetivos que producen un malestar emocional. Son autónomos, se aceptan a sí mismos como son con virtudes y defectos, se sienten seguros al realizar su trabajo con capaces de tomar decisiones sin depender de su supervisor analizando varias alternativas de solución ante algún problema, aplican la lógica y la objetividad ante situaciones determinadas, asumen responsabilidades y compromisos sin necesidad que alguien apruebe lo que está realizando, además ayudan, cooperan y colaboran con sus demás compañeros, no desgastan energía en estar preocupándose porque los demás acepten y aprueben todo lo que hacen, no poseen pensamientos negativos que limita su desempeño laboral.

En cuanto a nuestro **segundo objetivo específico**, sobre describir el nivel de la creencia irracional N° II Altas auto-expectativas, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja. Se observa que el **78.75%** de asesores se ubican en la categoría de nivel **“Promedio”** lo cual indica que el nivel es adecuado sobre creencias y no existe un nivel de irracionalidad sobre altas auto expectativas. Sin embargo, el **5%** de asesores se encuentran ubicados en la categoría nivel **“Alto”** lo cual nos muestra que existe una pequeña parte de asesores que poseen un nivel de creencias irracionales sobre altas auto expectativas en todo lo que emprenden marcadamente alto, considerado como trastorno emocional.

Según los resultados de esta investigación, se encontraron resultados similares en la investigación de **Nemeses Mendoza, Nemias (2017)** que realizó un estudio en docentes en una institución educativa en el distrito de Comas, en la que se obtuvieron como resultados en la creencia sobre altas auto expectativas el **78%** ubicándolo en el nivel **“Promedio”**, indicando que los docentes no poseen creencias irracionales, por lo que el dialogo interno que tienen no interfiere en sus labores. De igual manera en la investigación realizada por **Grández Bardález, Raúl (2017)** que trata sobre “Creencias irracionales en estudiantes del primer ciclo de una universidad privada de **Lima**”, dicha investigación dio como resultado en dimensión de altas auto expectativas, un porcentaje de **59.60%** ubicándolo en la categoría nivel **“Promedio”**, indicando que las estudiantes tienen un nivel adecuado sin poseer creencias irracionales. Asimismo, se obtuvo similar resultado en la investigación de **Valderrama Bazalar, Roxana (2018)** que trata sobre “Creencias irracionales en personas que mantienen una relación de parejas heterosexuales atendidas en un centro psicológico en la ciudad de **Lima en Perú**”, dicha investigación dio como resultado en el nivel de la dimensión de Altas auto expectativas, el **55%** ubicándolo en la categoría nivel **“Promedio”**, indicando que las parejas se encuentran en un nivel adecuado debido a que no poseen creencias irracionales.

**Según Ellis (2006)** indica que las personas que se encuentran dentro de esta categoría no presentan creencias irracionales que les limite en determinadas situaciones de la vida.

**Comentario:** Los asesores tienen la capacidad de pensar correctamente emplean la lógica y análisis saben que el ser humano no es perfecto, que puede obtener logros y equivocaciones, al momento de equivocarse toman el hecho como una experiencia de aprendizaje, no se dan por vencidos emplean la parte racional analizando y superando el obstáculo que se le presenta por lo cual logra tener buen desempeño en su trabajo.

En cuanto al **tercer objetivo específico** sobre demostrar el nivel de la creencia irracional N° III Culpabilización, en los asesores de servicio al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja. Se observa que el **77.50%** de asesores se ubican en la categoría **nivel “Promedio”** lo cual demuestra que poseen un nivel de creencias sobre culpabilización adecuada sin presentar creencias irracionales. Sin embargo, el **7.5%** de asesores están ubicados en la categoría **nivel “Alto”** lo cual nos muestra que existe una pequeña parte de asesores que poseen un nivel de creencias irracionales sobre que las personas malas deben ser castigadas, marcadamente alto, considerado como trastorno emocional.

Según los resultados de esta investigación, se encontraron resultados similares en la investigación de **Nemeses Mendoza, Nemias (2017)** sobre “Creencias irracionales en docentes de una institución educativa en el distrito de Comas” dicha investigación dio como resultado en la dimensión de culpabilizarían el **93%** ubicándola en el **nivel “Promedio”**, indicando que los docentes no poseen creencias irracionales. A la vez, se obtuvo similar resultado en la investigación realizada por **Grández Bardalez, Raúl (2017)** que trata sobre “Creencias irracionales en estudiantes del primer ciclo de una universidad privada de Lima” dando como resultado en el nivel de la dimensión de culpabilización, un porcentaje de **55%** ubicándolo en la categoría **nivel “Promedio”**, indicando que los estudiantes poseen un nivel adecuado debido a que no poseen creencias irracionales. Asimismo, en el estudio realizado por **Valderrama Bazalar, Roxana (2018)** sobre “Creencias irracionales en personas que mantienen una relación de parejas heterosexuales atendidas en un centro psicológico en la ciudad de Lima Perú”, dio como resultado en la dimensión de culpabilización, el **77.50%** ubicándolo en la categoría **nivel “Promedio”**, indicando que las parejas poseen un nivel adecuado sin presentar creencias irracionales.

**Según Ellis (2006)** menciona que las personas que se encuentran dentro de esta categoría, poseen creencias adecuadas que nos le limita en determinadas situaciones de la vida, esto significa que no les perjudica en su vida diaria.

**Comentario:** La condenación y desprecio hacia los demás es uno de los elementos centrales de la perturbación emocional, la cual consisten en evaluar globalmente o juzgar su ser por tener ciertos rasgos, características o comportamientos en lugar de evaluar solo los hechos, se tiende a ver a uno mismo como bueno y a otros malos basándose en algunos comportamientos, rasgos y hechos esto conduce a la ansiedad, depresión y culpa. Los asesores de servicio al cliente no poseen estas creencias irracionales debido a que poseen buena autoestima y aceptación.

Con respecto al **cuarto objetivo específico** sobre definir el nivel de la creencia irracional N° IV Intolerancia a la frustración, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja. Se observa que el **82.50%**, de asesores se ubican en la categoría de nivel **“Promedio”** lo cual muestra que poseen un nivel de creencias sobre intolerancia a frustración adecuada, sin presentar creencias irracionales. Sin embargo, el **3.75%** de asesores se encuentran ubicados en la categoría nivel **“Alto”** lo cual nos muestra que existe una pequeña parte de asesores que poseen un nivel de creencias irracionales sobre intolerancia a la frustración marcadamente alta, considerado como trastorno emocional.

Según la investigación de **Grández Bardalez, Raúl (2017)** que trabajo con el tema de “Creencias irracionales en estudiantes del primer ciclo de una universidad privada de **Lima**”, obtuvo como resultados similares en esta dimensión. Estos resultados mencionan que el **80.70%** de estudiantes de encuentra en la categoría nivel **“Promedio”**, lo cual significa que poseen un nivel adecuado sin presentar creencias irracionales. De igual manera, en la investigación de **Nemeses Mendoza, Nemias (2017)** estudio en la que se trabajó con docentes en una institución educativa en el distrito de Comas, se obtuvo como resultados en la dimensión de intolerancia a la frustración el **85%** ubicándolo en el nivel **“Promedio”** por lo que no presentan creencias irracionales debido a que cuentan con un buen dialogo interno. Asimismo, se encontró similar resultado en la investigación de **Valderrama Bazalar, Roxana (2018)** sobre el tema de “Creencias irracionales en personas que

mantienen una relación de parejas heterosexuales atendidas en un centro psicológico en la ciudad de **Lima en Perú**", dicha investigación dio como resultado el **77.50%** ubicándolo también en la categoría **nivel "Promedio"**, indicando que las parejas poseen un nivel adecuado debido a que no presentan creencias irracionales.

**Según Ellis (2006)** menciona que las personas que se encuentran dentro de esta categoría, no poseen creencias o pensamientos irracionales que nos le limita en actividades determinadas de la vida.

**Comentario:** Los asesores de servicio de atención al cliente no cuentan con creencias irracionales sobre intolerancia a la frustración debido a que ante un evento crítico que se les presenta dentro de sus labores, cuentan con capacidad de mantener la calma, no se enojan cuando algo no salió como lo habían planificado, aceptando la incomodidad de no obtener lo que se desea de manera fácil debido a que poseen pensamientos correctos que les permiten tener un correcto diálogo interior. Por lo tanto, aceptan la realidad y trabajan de manera ardua con la finalidad de mejorar en vez de desgastar energía quejándose.

En cuanto al **quinto objetivo específico** sobre identificar el nivel de creencia irracional N° V Causas externas, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja. Se obtiene como resultado que el **91.25%**, de asesores se ubican en la **categoría "Promedio"** lo cual indica que poseen un nivel adecuado de creencias sobre la dimensión causas externas y no presentan creencias de tipo irracional. Sin embargo, el **2.50%** de asesores están ubicados en la categoría **nivel "Alto"** lo cual indica que existe una pequeña parte de los asesores que poseen un nivel de creencias irracionales sobre acontecimientos externos marcadamente alto, considerado como trastorno emocional.

Se encontraron resultados similares en la investigación de **Nemeses Mendoza, Nemias (2017)** en la que se trabajó con docentes en una institución educativa en el distrito de Comas, donde se obtuvo como resultados en la dimensión de causas externas el **85%** ubicándolo en el **nivel "Promedio"** por lo que no presentan creencias irracionales debido a que cuentan con pensamientos objetivos. De igual manera, en la investigación de realizada por **Grández Bardales Raúl (2017)** sobre



“Creencias irracionales en estudiantes del primer ciclo de una universidad privada de **Lima**” se obtuvo como resultado en el nivel de la dimensión causas externas el **91%**, ubicándolo en la categoría **nivel “Promedio”** indicando que los estudiantes poseen un nivel adecuado debido a que no presentan creencias irracionales. Asimismo, se encontró similar resultado en la investigación de **Valderrama Bazalar, Roxana (2018)** que trata sobre “Creencias irracionales en personas que mantienen una relación de parejas heterosexuales atendidas en un centro psicológico en la ciudad de **Lima en Perú**”, dicha investigación dio como resultado el **92.5%** ubicándolo en la categoría **nivel “Promedio”**, indicando que las parejas poseen un nivel de creencias adecuada y no presentan creencias irracionales.

**Según Ellis (2006)** indica que las personas que se encuentran dentro de esta categoría, no poseen creencias o pensamientos irracionales que les limita en sus actividades diarias de la vida.

**Comentario:** Los asesores poseen pensamientos adecuados, creen y sienten confianza en sí mismos, por lo que el comportamiento de las demás personas, clientes o circunstancias externas no son la causa de generarle daño y hacer que se sienta mal, no interfiriendo en su vida diaria. Cuando un cliente llama irritado y descarga su malestar con el asesor por el inconveniente que presenta, el asesor podría experimentar ansiedad por este suceso debido a que se repetiría constantemente lo mal que lo paso atribuyendo la responsabilidad de su malestar a los clientes, cuando en realidad el mismo es el que se está causando ese malestar debido a sus pensamientos irracionales. Si el ser humano es más listo que su pensamiento podrá darse cuenta que las emociones son internas y son originadas por los pensamientos que tenemos.

Con respecto al **sexto objetivo específico** sobre especificar el nivel de la creencia irracional N° VI Miedo o ansiedad, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja. Se obtiene como resultado un **42.5%**, de asesores de atención al cliente se ubican en la **categoría “Promedio”** lo cual muestra que los asesores poseen un nivel adecuado de creencias sobre miedo o ansiedad sin presentar creencias irracionales. Sin embargo, el **18.75%** de asesores se encuentran ubicados en la **categoría “Alto”** lo cual nos muestra que existe una pequeña parte de asesores que poseen un nivel

de creencias irracionales sobre miedo o ansiedad marcadamente alto, considerado como trastorno emocional.

Estos **resultados similares** fueron comparados con el trabajo de investigación de **Grández Bardales, Raúl** en la ciudad **de Lima en Perú (2017)** en su estudio realizado en una institución universitaria, se obtuvo como resultado una categoría nivel **“Promedio”** con un **44%** en creencias sobre miedo y ansiedad, indicando que existe un mayor porcentaje inclinados a no presentar creencias irracionales. Por otro lado, **Nemeses Mendoza, Nemias (2017)** realizó un estudio con docentes en una institución educativa en el distrito de Comas, en la que se obtuvo como resultados en la dimensión de miedo o ansiedad el **63%** ubicándolo en el nivel **“Promedio”** lo cual significa que no presentan creencias irracionales y laboran con normalidad. De igual manera, **Valderrama Bazalar, Roxana** realiza una investigación en un centro psicológico en la ciudad de **Lima en Perú (2018)**, con un total de 40 personas que mantienen una relación de pareja heterosexual, encontrando resultados similares ubicado en el nivel **“Promedio”** con un **35%** lo cual indica que las parejas no poseen creencias irracionales.

**Según Ellis (2006)** menciona que las personas que se encuentran dentro de esta categoría, no poseen creencias o pensamientos irracionales que los limite en sus actividades de la vida diaria.

**Comentario:** Los asesores poseen pensamientos correctos, saben luchar y permanecer fuerte ante situaciones de enorme dificultad o inesperadas. No poseen pensamientos o creencias irracionales constantes de que algo malo les puede suceder en el futuro. Por el contrario, debido a su pensamiento racional genera ideas más prácticas y no deja que estas ideas equivocadas lo embarguen de preocupaciones como cuestionarse que pasaría si se queda sin trabajo, si no dio bien un examen, si tiene o no buen rendimiento en las llamadas que atiende o si lo atropella un carro. Se dan cuenta que estos pensamientos no le son provechosos para su vida sino más bien angustiantes.

En cuanto al **séptimo objetivo específico** sobre determinar el nivel de la creencia irracional N° VII Evitación de problemas, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja. Se muestra como resultado el **88.75%**, de asesores se ubican en la **categoría “Promedio”** lo

cual muestra que los asesores poseen un nivel de creencias sobre evitación de problemas adecuado, sin presentar creencias irracionales. Mientras que, el **11.25%** de asesores se encuentran ubicados en la **categoría “Moderado”** lo cual nos indica que existe una pequeña parte de asesores que poseen un nivel moderado de creencias irracionales sobre evitación de problemas, las cuales les genera limitaciones en situaciones de la vida diaria.

Se encontraron resultados similares en la investigación realizada por **Valderrama Bazalar, Roxana (2018)** sobre “Creencias irracionales en personas que mantienen una relación de parejas heterosexuales atendidas en un centro psicológico en la ciudad de **Lima en Perú**”, dicha investigación dio como resultado en el nivel de la dimensión de evitación de problemas, el **82.50%** ubicándolo en la **categoría “Promedio”**, indicando que las parejas poseen en esta creencia un nivel adecuado sin poseer creencia irracionales. Del mismo modo, existen resultados similares encontrados en la investigación de **Grández Bardales, Raúl (2017)**, realizada en la ciudad de **Lima en Perú** con un total de 109 estudiantes universitarios, obteniendo como resultado el 89% lo cual lo ubica también dentro del nivel Promedio en creencias, lo que significa que no poseen creencias irracionales.

**Según Ellis (2006)** indica que las personas que se encuentran dentro de esta categoría, no poseen creencias o pensamientos irracionales que les limite en sus actividades de la vida diaria.

**Comentario:** Los asesores poseen pensamientos racionales, saben cómo manejar los conflictos y expresar sus emociones. No poseen creencias irracionales sobre que las cosas pueden resolverse de manera fácil sin prestar interés o evitarlas. No eluden sus tareas, más bien llega a realizar sus actividades sin incomodarse a pesar que le pueda generar incomodidad realizar estas actividades, además mientras la realiza opta en pensar soluciones que le eviten situaciones dolorosas las cuales no son necesarias en su vida y así poder afrontar las situaciones y cumplirlas lo más pronto posible, brindándole más confianza. El asesor con ideas racionales asume el reto de las tareas difíciles y sabe acompañarlas con algún pasatiempo o diversión, además de evitar las tareas innecesarias.

Con respecto al **octavo objetivo específico**, sobre describir el nivel de la creencia irracional N° VIII Dependencia, en los asesores de servicio de atención al cliente en

un call center de empresa privada del distrito de San Borja. Se obtiene como resultado un **82,50%**, de asesores de atención al cliente se ubican en la **categoría “Promedio”** lo cual muestra que los asesores poseen un nivel de creencia sobre dependencia adecuada sin presentar creencias irracionales. Sin embargo, el **3,75%** de asesores están ubicados en la **categoría “Alto”** lo cual nos indica que existe una pequeña parte de asesores que poseen un nivel de creencias irracionales sobre dependencia marcadamente alto, considerado como trastorno emocional.

Similares resultados se encontraron en la investigación de **Nemeses Mendoza, Nemias (2017)**, realizó una investigación sobre “Creencias irracionales en docentes de una institución educativa en el distrito de Comas” en la que se obtuvo como resultados en la dimensión de dependencia el 81% la cual se ubica en la categoría **nivel “Promedio”** lo que significa que los docentes no presentan creencias irracionales que interfieran en sus labores. Asimismo, se encontraron resultados similares en la investigación de **Grández Bardales, Raúl (2017)** que trata sobre “Creencias irracionales en estudiantes del primer ciclo de una universidad privada de Lima”, dicha investigación dio como resultado en el nivel de la dimensión de dependencia, el **87.20%** ubicándolo en la **categoría “Promedio”**, indicando que los estudiantes poseen un nivel adecuado sin presentar creencias irracionales.

**Según Ellis (2006)** menciona que las personas que se encuentran dentro de esta categoría, no tienen creencias o pensamientos irracionales que los limite en sus actividades de la vida diaria.

**Comentario:** Los asesores poseen pensamientos racionales, actúan con iniciativa propia en lugar de dejarse utilizar desde una actitud pasiva. No poseen creencias irracionales de colocar a los demás por encima de sus necesidades haciendo que ellos tomen sus decisiones, no complacen a las personas para sentirse satisfechas ni descuidan su propio y original propósito de la vida. La persona debe luchar por no depender de otra persona, por medio de su racionalidad debe sentirse seguro de sus decisiones e ideales que su vida es un compromiso suyo por lo tanto solo él conoce sus necesidades.

En cuanto al **noveno objetivo específico** sobre demostrar el nivel de la creencia irracional N° IX Influencia del pasado en los asesores de servicio de atención al

cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja. Se obtiene como resultado un **78.75%**, de asesores se ubican en la **categoría “Promedio”** lo cual indica que los asesores poseen un nivel de creencia sobre influencia del pasado adecuada sin presentar creencias irracionales. Sin embargo, el **3.8%** de asesores se encuentran ubicados en la **categoría “Alto”** lo cual nos muestra que existe una pequeña parte de asesores que poseen un nivel de creencias irracionales sobre influencia del pasado marcadamente alto, considerada como trastorno emocional.

Según los resultados de esta investigación, se encontraron resultados similares en la investigación de **Valderrama Bazalar, Roxana (2018)** sobre “ Creencias irracionales en personas que mantienen una relación de parejas heterosexuales atendidas en un centro psicológico en la ciudad de Lima Perú”, dicha investigación dio como resultado en el nivel de la dimensión de indefensión aprendida, un **67.50%** ubicándolo en la **categoría “Promedio”**, indicando que las parejas poseen un nivel adecuado sin poseer creencias irracionales. Asimismo, se encontraron similar resultado en la investigación realizada por **Grández Bardales, Raúl (2017)** en 109 estudiantes universitarios en la ciudad de **Lima**, en la que se obtuvo el **76.1%** ubicándolo en la **categoría “Promedio”**, lo cual indica que no poseen creencias irracionales.

**Según Ellis (2006)** menciona que las personas que se encuentran dentro de esta categoría, no poseen creencias o pensamientos irracionales que los limite en sus actividades de la vida diaria.

**Comentario:** Los asesores poseen pensamientos racionales, aceptan lo ocurrido en el pasado y se encuentran convencidos que no necesariamente afectara el presente. No poseen creencias irracionales sobre experiencias determinantes que tuvieron en su vida que se vuelvan a repetir por alguna razón de la misma manera en el futuro y que afectara. Aceptar los acontecimientos del pasado, pero ello no es un determinante del presente y que atreves de esfuerzo se puede generar cambios

En cuanto al **décimo objetivo específico**, sobre demostrar el nivel de la creencia irracional N° X Pasividad, en los asesores de servicio al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja. Se obtiene como resultado un **92.50%**, de asesores que se ubican en la **categoría “Promedio”** lo cual muestra que los

asesores poseen un nivel de creencia sobre pasividad adecuada, sin presentar creencias irracionales. Sin embargo, el **1.25%** de asesores se encuentran ubicados en **categoría “Alto”** lo cual nos indica que existe una pequeña parte de asesores que poseen creencias irracionales sobre pasividad marcadamente alto, considerada como trastorno emocional.

Similar resultado se encontró en la investigación de **Nemeses Mendoza, Nemias (2017)**, realizó un estudio con docentes de una institución educativa en el distrito de Comas, se adquirieron como resultados que el **92.6%** se encuentran en un nivel **“Promedio”** lo cual significa que los docentes no presentan creencias irracionales. Por otro lado, se encontraron resultados similares en la investigación realizada por **Grández Bardales, Raúl (2017)** en estudiantes universitario en la ciudad de **Lima**, en la que se obtuvo el **79.8%** que lo ubica también en la categoría **“Promedio”** lo que significa que poseen un nivel adecuado y tampoco existe presencia de creencias irracionales. Asimismo, **Valderrama Bazalar, Roxana (2018)** realizada con 40 personas que mantienen una relación de pareja heterosexual en un centro psicológico en la ciudad de **Lima en Perú**, en la que se obtuvo el **95%** ubicándola de igual manera en la categoría **“Promedio”** encontrando un buen nivel en las parejas sin encontrar creencias irracionales

**Según Ellis (2006)** indica que las personas que se encuentran dentro de esta categoría, no poseen creencias o pensamientos irracionales que los limiten en sus actividades de la vida diaria.

**Comentario:** Los asesores cuentan con creencias adecuadas debido a que se sienten contentos cuando realizan sus labores en el trabajo. Sin embargo, existen aquellos que viven una vida ociosa y pasiva y que mencionan que no existe nada que en realidad le apasione o que les pueda interesar, estos son aquellos que se defienden de sus temores a ser fracasados.

#### **4.4 Conclusiones**

- El nivel de creencias irracionales en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada en el distrito de San Borja, se encuentra en la categoría **“Promedio”**. Sin embargo, existe un grupo de

asesores que se encuentra en la categoría “**Alto**” lo que significa que si presentan creencias irracionales y por ello no se desenvuelven con eficacia en sus funciones laborales.

- El nivel de **creencia irracional I** sobre necesidad de aceptación que predomina en los asesores del servicio al cliente en un call center de empresa privada en el distrito de San Borja, se encuentra en la categoría **Promedio**.
- El nivel de **creencia irracional II** sobre altas auto expectativas que prevalece en los asesores del servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada en el distrito de San Borja, se encuentra en la categoría **Promedio**.
- El nivel de **creencia irracional III** sobre altas culpabilización que prevalece en los asesores del servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada en el distrito de San Borja, se encuentra en la categoría **Promedio**.
- El nivel de **creencia irracional IV** sobre intolerancia a la frustración que prevalece en los asesores del servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada en el distrito de San Borja, se encuentra en la categoría **Promedio**.
- El nivel de **creencia irracional V** sobre causas externas que prevalece en los asesores del servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada en el distrito de San Borja, se encuentra en la categoría **Promedio**.
- El nivel de **creencia irracional VI** sobre miedo o ansiedad que prevalece en los asesores del servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada en el distrito de San Borja, se encuentra en la categoría **Promedio**.
- El nivel de **creencia irracional VII** sobre evitación de problemas que prevalece en los asesores del servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada en el distrito de San Borja, se encuentra en la categoría **Promedio**.
- El nivel de **creencia irracional VIII** sobre dependencia que prevalece en los asesores del servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada en el distrito de San Borja, se encuentra en la categoría **Promedio**.
- El nivel de **creencia irracional IX** sobre influencia del pasado que prevalece en los asesores del servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada en el distrito de San Borja, se encuentra en la categoría **Promedio**.

- El nivel de **creencia irracional X** sobre pasividad que prevalece en los asesores del servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada en el distrito de San Borja, se encuentra en la categoría **Promedio**.

#### **4.5 Recomendaciones**

- Realizar un programa de intervención enfocado a reducir las creencias irracionales que presentan los asesores del servicio de atención al cliente de un call center de empresa privada del distrito de San Borja.
- Se sugiere identificar a los grupos de asesores que presentaron nivel de creencias irracionales, con la finalidad de poder realizar una intervención para prevenir signos y síntomas psicológicos perjudiciales para ellos y los demás.
- Se recomienda a los supervisores del call center realizar más orientación conjuntamente con el área de consejería psicológica, sobre creencias irracionales mediante un taller orientado al manejo asertivo de los pensamientos y emociones de los asesores del call center.
- Generar más investigaciones sobre el tema propuesto con el fin de generar diferentes tipos de muestra y obtener resultados que puedan ser generalizados en diferentes contextos.



## **CAPÍTULO V**

### **PROGRAMA DE INTERVENCIÓN**

#### **5.1 Denominación del programa**

“Taller: Identificar las creencias irracionales en asesores de call center”.

##### **5.1.1 Objetivo general**

- Reducir las creencias irracionales que limitan a los asesores del servicio de atención al cliente en un call center de una empresa privada en el distrito de San Borja y convertirlas en un trampolín hacia el logro de sus metas.

##### **5.1.2 Objetivos específicos**

- Reconocer las creencias irracionales y modificarlas por creencias racionales.
- Reforzar las creencias racionales.
- Fortalecer nuestro dialogo interior

#### **5.2 Justificación del problema**

Las creencias irracionales son ideas rígidas poco realistas, generalizaciones sobre el pasado basadas en las interpretaciones de experiencias dolorosas que hemos vivido y suelen encontrarse en lo más profundo de nuestra conciencia, condicionando por completo nuestra vida. Debido a estas creencias irracionales las personas tienen una percepción de la realidad que les impide crecer. De esta manera, podemos mencionar que las creencias irracionales son un problema para el desarrollo del ser humano porque nos impide crecer, desarrollarnos como personas y alcanzar nuestras metas o sueños que nos hacen ilusión.

La existencia de niveles significativos de creencias irracionales en trabajadores dentro de las organizaciones es perjudicial debido a que ocasiona problemas en el desempeño, en las relaciones interpersonales, tolerancia, ansiedad, estrés y otros; los cuales son las razones que impide que una organización pueda alcanzar sus objetivos disminuyendo su productividad y afectando en pérdidas económicas a nivel mundial.

Según Chiavenato (2006) refiere a las relaciones interpersonales como la atmosfera psicológica en las organizaciones es decir las características que existen en cada una de ellas que la distingue de otras e influyen a su vez en el comportamiento de las personas.

Meneses (2017) menciona que las creencias irracionales originan diferentes problemas dentro de las organizaciones, uno de estos inconvenientes que se encuentra asociado a las creencias irracionales son las relaciones interpersonales las cuales se manifiestan por malestares relacionados a otras áreas de su vida como el resentimiento, ansiedad, frustración, ira y emociones que no pueden controlar y en consecuencia alteran el clima organizacional, siendo estos problemas los que contribuyen a obstaculizar el logro de objetivos en la organización.

Es por ello que en las organizaciones dedicadas al servicio tienen como perfil que sus trabajadores puedan contar con pensamientos objetivos con capacidad de percibir la realidad y analizar las situaciones que se les pueda presentar de manera objetiva, en resumen, que tengan ideas racionales. De esta manera podrán lograr tener buenas relaciones interpersonales, siendo este un aspecto esencial para progresar y mejorar el rendimiento laboral. En el mundo laboral, donde existe una importante serie de relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, jefe, clientes, proveedores, la habilidad de construir buenas interacciones con los demás termina siendo una competencia que no se debe descuidar debido a que es una importante base para mejorar el rendimiento laboral y desempeño organizacional.

El trabajador que cuenta con creencias racionales tiene la capacidad de cooperar y poder trabajar entre compañeros, logra establecer metas y organizar el trabajo diario con la finalidad de no entorpecer el desempeño del resto.

Asimismo, Del Bosque (2019) hace referencia que la dependencia emocional también se encuentra relacionada a las creencias irracionales, en la que el estado psicológico del trabajador se caracteriza por la falta de autonomía y baja autoestima que no solo se muestra en las relaciones de familia, amistad y parejas, sino que también dentro de las organizaciones y con consecuencias negativas en la salud mental como: inseguridad, depresión, ansiedad y estrés los cuales afectan el desempeño en las organizaciones. En nuestra sociedad constantemente utilizamos servicios lo cual nos genera cierta dependencia de ellos, pero esta situación no excusa que siempre dependamos de los demás, ni tampoco que estas personas externas se conviertan en los dirigentes de nuestras vidas.

En las organizaciones esta dependencia originada por las creencias irracionales hace que el trabajador deje de lado el poder tomar decisiones por sí mismo cuando se le presenta alguna situación, se ve forzado a la necesidad de no poder elegir el mismo sino lo que su jefe u otro elige debido a que carece de individualismo, se resiste a perder la fuente de seguridad que le proporciona el jefe, siente miedo a los cambios, a ser criticado, despedido y muestra necesidad de reconocimiento en todo momento. Todo lo anteriormente mencionado se debe a los pensamientos disfuncionales adquiridos a lo largo de su vida lo cual termina afectando de manera directa a la productividad y economía de la empresa.

Ante estas situaciones descritas, se requiere que los trabajadores puedan manejar buenos diálogos internos los cuales le brinden autonomía, confianza y seguridad en sí mismo, de esta manera tendrá la habilidad y capacidad para tomar decisiones con responsabilidad y enfrentarse a las dificultades que se le pueda presentar no solo dentro de su vida misma sino dentro de la organización y de esta manera aportar a la productividad y ganancias económicas en la organización.

De igual manera, Halgin y Krauss (2009) manifiesta que las creencias irracionales también son el origen del miedo o ansiedad en el trabajador hace que se muestre aprensivo, tenso y preocupado de manera desmesurada acerca de la posibilidad que algo sucederá, lo cual tiene componentes cognitivos y afectivos. Cuando un trabajador tiene pensamientos internos disfuncionales de que algo terrible sucederá y por ello reacciona, comienza a enfocarse en sus diálogos internos y se vuelve alerta en exceso con referencia a la posibilidad de peligro o amenaza ya se deba a un factor emocional, social o algún suceso en particular. Este dialogo interno subjetivo se vuelve fuente de preocupación originando ansiedad en el trabajador, debido a que entra en un estado desadaptativo caracterizado por reacciones físicas y psicológicas extremas, lo cual es preocupante cuando alcanza un nivel intenso que interfiere con la capacidad para funcionar en la vida laboral lo cual no genera productividad sino pérdidas en la organización.

Es por ello, que la salud integral del trabajador es importante para lograr un buen desempeño. El que los trabajadores cuenten con estos pensamientos irracionales o subjetivos causa problemas su vida dentro de las cuales afecta las funciones al momento de laborar por el desequilibrio emocional el cual termina perjudicando su rendimiento y por ende afecta la productividad en la empresa. Un trabajador que mantiene un pensamiento racional va generar ideas más prácticas y no dejara que estas ideas irracionales lo embarguen, entiende que el mismo se genera las preocupaciones perdiendo tiempo y energía en ellas, por el contrario, utiliza estas energías para lograr una mejor productividad en la empresa.

Según Cabrera (2014) las creencias irracionales también son el origen de la frustración en el trabajador, la cual surge de un pensamiento ideal no realizado, debido a que se da por hecho muchas situaciones cotidianas. Por ejemplo, al abrir la llave del agua se tiene el pensamiento que siempre saldrá agua. En consecuencia, el no cumplirse el pensamiento ideal provoca a menudo resentimiento y dolor en el trabajador lo cual se convierte en una pesada carga que afecta su vida cotidiana y dentro de ella la laboral.

Las creencias irracionales producen frustración cuando se piensa que las cosas deben de salir como uno las planea, tener la necesidad de tener el control especialmente en el momento de crisis, estas creencias limitan al trabajador porque al tratar de ejercer mayor control termina haciendo de lado la flexibilidad o la libertad que son dos cosas donde nace la creatividad, comunicación efectiva y confianza. La mayoría de las frustraciones surgen en el ambiente laboral debido a que pasamos ahí mucho tiempo.

Debido a este problema, es necesario que dentro de las organizaciones los trabajadores cuenten con madurez emocional lo cual significa tolerar y sobrepasar los imprevistos que se le presente diariamente con buenos diálogos internos donde predomine sus pensamientos racionales para no frustrarse al mínimo detalle que incomode. Un trabajador debe contar con pensamientos adaptativos y considerar que si el hecho sucedido no salió como esperaba aprender de esta situación y no frustrarse, ser flexible, aceptar lo que sucede y aprender sin guardarse lo que siente por el contrario debe demostrar que es un elemento valioso y que está realizando su mejor esfuerzo, de esta manera no afectara su desempeño en la organización, sino que aportara a la empresa.

### **5.3 Establecimiento de objetivos**

El programa de intervención se encuentra dividida en 8 sesiones a continuación su contenido:

#### **SESION I**

Nombre:

Integración

Objetivo:

Conocer a los trabajadores nuevos y antiguos con el propósito de fomentar la comunicación e integración.

### Actividades:

- **Bienvenida:** Recepcionar a los trabajadores y se procede a colocar un solapin donde se escribe el nombre del trabajador, con la finalidad de lograr un reconocimiento entre los participantes. El gerente de la empresa presentará al facilitador (psicólogo), se entrega el material a emplear y se da a conocer el objetivo de la sesión a tratar.
- **Dinámica 1:** “Quien soy y que siento”. El facilitador dará inicio a la dinámica, solicitará a los trabajadores cada uno presentarse de una manera no tradicional, cumpliendo esa condición, asimismo dirán dos sentimientos, cada trabajador tendrá que contar que situación le produce felicidad y tristeza, logrando de esta manera que los trabajadores identifiquen a cada uno de sus compañeros por su nombre dando a conocer un aspecto más de la persona.

**Dinámica 2:** “Porque trabajo aquí”. El facilitador entregará a los trabajadores una hoja e indicara que deberán de escribir que han podido percibir de su área donde laboran en el tiempo que llevan en la empresa, que les gustaría que mejore y cuál es su motivación para trabajar. A la vez, se les planteará a ellos una situación hipotética relacionada al contexto cotidiano denominado “Mi compañero no atiende bien sus llamadas”, ellos deberán indicar verbalmente porque no atienden bien sus llamadas y como ayudar a su compañero.

- **Cierre:** Se agradece la participación y se invita a la siguiente sesión.

### Recursos:

- Humanos: Gerente, psicólogo y 20 participantes.
- Infraestructura: Salón de capacitación, 20 sillas.
- Tecnológicos: Laptop, proyector, micrófono, USB.
- Materiales: hojas bond y lápices.

### Tiempo:

La sesión tendrá una duración de 45 minutos.

Evaluación:

Se aplicará un pequeño cuestionario.

## **SESION II**

Nombre:

“Descubriendo la influencia de nuestros pensamientos”

Objetivo:

Generar conciencia de cómo influyen los pensamientos en nuestra conducta y emociones.

Actividades:

- **Bienvenida:** Dar la bienvenida a los colaboradores a su ingreso y se procede a colocar el solapín con su nombre, se entrega el material a emplear y se da a conocer el objetivo de la sesión.
  
- **Introducción:** Mediante diapositivas, se explicará cómo influyen las creencias irracionales en nosotros y cómo interfiere en nuestro desempeño laboral. Luego se proyectará un video titulado “Creencias y sentimientos que nos impiden triunfar” lo cual reforzará la importancia de no tener creencias irracionales.  
(<https://www.youtube.com/watch?v=c0TP29yYo2k>)
  
- **Dinámica:** Se realizará la dinámica “El dado inconformista” que tiene como finalidad analizar las ideas irracionales que las asesores tienen interiorizadas y cómo no ayudan a tener un buen desempeño laboral. Se formará grupos de cuatro participantes y se le entregará a cada uno una tarjeta tipo ficha y cuatro lapiceros. Se indica que cada participante deberá de escribir con letra mayúscula en la tarjeta que recibió una frase que siempre utilizamos y que de algún modo determina nuestra actitud o nuestro comportamiento en diferentes situaciones. Se le menciona un ejemplo: “Para tener éxito en esta empresa tengo que llevarme bien con todo el mundo”. Luego que los participantes ya han escrito cada uno su frase, deberán de entregarla al psicólogo para que las baraje y luego

colocarlas boca abajo encima de la mesa. Luego se procede a entregar a cada grupo un dado y se les explica que ese es el dado inconformista que al ser arrojado el número que salga corresponde a una pregunta. Todos los participantes por grupo tiran el dado y quien saque seis es el que empieza la dinámica por grupo, luego se pide al participante volver a tirar el dado y en función al número que salga deberá realizar la pregunta que se encuentra en la cartilla (las preguntas son las siguientes: 1) ¿Esta frase nos ayuda a proteger nuestra vida y la salud?, 2) ¿Esta frase nos ayuda a alcanzar nuestros objetivos personales?, 3) ¿Esta frase nos ayuda a resolver nuestros conflictos y diferencias con otras personas?, 4) ¿Estas frases nos ayudan a sentirnos bien con nosotros mismos?, 5) ¿esta frase nos ayuda a ser útil a los demás y a la sociedad? y 6) ¿Esta frase nos ayuda a actuar de forma ética y justa?.

➤ **Cierre:** Se agradece la participación y se invita para la siguiente sesión.

#### Recursos:

- Humanos: Psicólogo y 20 participantes.
- Infraestructura: Salón de capacitación, 20 sillas.
- Tecnológicos: Laptop, proyector, micrófono, USB.
- Materiales: Solapines, plumón negro, 20 fichas, 5 dados, 20 lapiceros y 5 cartillas con preguntas.

#### Tiempo:

La sesión tendrá una duración de 45 minutos.

#### Evaluación:

Se aplicará un pequeño cuestionario.

### **SESION III**

#### Nombre:

“El trabajador asertivo”



### Objetivo:

Generar patrones de comportamiento asertivo para un mejor desempeño.

### Actividades:

- **Bienvenida:** Dar la bienvenida a los colaboradores a su ingreso y se procede a colocar el solapin con su nombre, se entrega el material a emplear y se da a conocer el objetivo de la sesión.
  
- **Introducción:** Mediante diapositivas, se explicará sobre asertividad, consejos para una mejor comunicación.
  
- **Dinámica:** Se realizará “La caja negra”. Se agrupan en sub grupos y se entrega a cada participante una hoja bond. Se les solicita que imaginen situaciones laborales que les haya producido malestar y que la escriban en la hoja los pensamientos que tuvieron, luego doblarla y colocarla en la caja negra de manera anónima. Al terminar todos se colocarán en círculo y el facilitador a continuación empezara a leer cada uno de los pensamientos, se solicita que entre todos busquen asertividad de estas situaciones. Se indica la importancia de reconocer las creencias no lógicas en situaciones y convertirla en asertivas, se termina con una reflexión sobre la importancia de no prestar atención a estos pensamientos. Al finalizar todos brindaran aplausos.
  
- **Cierre:** Se agradece la participación y se invita para la siguiente sesión.

### Recursos:

- Humanos: Psicólogo y 20 participantes.
- Infraestructura: Salón de capacitación, 20 sillas.
- Tecnológicos: Laptop, proyector, micrófono, USB.
- Materiales: Solapines, plumón negro, caja negra, hojas bond, lápices.

Tiempo:

La sesión tendrá una duración de 45 minutos.

Evaluación:

Se aplicará un pequeño cuestionario.

## **SESION IV**

Nombre:

“Resolución de conflictos que dañan nuestro desempeño”

Objetivo:

Resolver una situación problemática en conjunto, promover la ayuda y cooperación entre los trabajadores.

Actividades:

- **Bienvenida:** Dar la bienvenida a los colaboradores a su ingreso y se procede a colocar el solapin con su nombre, se entrega el material a emplear y se da a conocer el objetivo de la sesión.
  
- **Dinámica:** Se realiza “Sillas cooperativas”. El facilitador explicara a los participantes que jugarán con las sillas diferente a la forma clásica, deberán formar un circulo con las sillas sin espacio entre ellas, con los asientos mirando hacia ellos. Se colocará música y cuando se detenga todos deberán de tomar asiento. La siguiente ronda se quita una silla y se coloca nuevamente la música y cuando se detenga todos deberán estar sentado, nadie queda de pie, conforme se vayan sustrayendo las sillas será complicado encontrar una solución entre todos, se concluye la dinámica cuando resulte imposible que todos estén sentados en las sillas, a través de esta dinámica se darán cuenta que todos se ayudaran entre si y que no existirá discriminación entre ellos.

➤ **Cierre:** Se agradece la participación y se invita a la siguiente sesión

Recursos:

- Humanos: Psicólogo y 20 participantes.
- Infraestructura: Salón de capacitación, 20 sillas.
- Tecnológicos: Laptop, USB y parlantes.

Tiempo:

La sesión tendrá una duración de 45 minutos.

Evaluación:

Se aplicará un pequeño cuestionario

## **SESION V**

Nombre:

“Flexibilidad laboral, respuesta de los trabajadores”

Objetivo:

Aprender a pensar de manera flexible.

Actividades:

- **Bienvenida:** Dar la bienvenida a los colaboradores a su ingreso y se procede a colocar el solapin con su nombre, se entrega el material a emplear y se da a conocer el objetivo de la sesión.
- **Dinámica:** “Lluvia de ideas”. El facilitador indicara que nos colocamos en un círculo y se pasara una pelotita de trapo restando de tres en tres y quien se equivoque iniciara a escribir la lista de preocupaciones, para luego buscar

entender como modificarla. Ejemplo no necesito agradar a todos, solo necesito agradarme a mí mismo.

➤ **Cierre:** Se agradece la participación y se invita para la siguiente sesión.

#### Recursos:

- Humanos: Psicólogo y 20 participantes.
- Infraestructura: Salón de capacitación, 20 sillas.
- Tecnológicos: Laptop, proyector, micrófono.
- Materiales: Solapines y plumón negro, papelografo, pelotita de trapo.

#### Tiempo:

La sesión tendrá una duración de 45 minutos.

#### Evaluación:

Se aplicará un pequeño cuestionario.

## **SESION VI**

#### Nombre:

“De todos y de nadie”

#### Objetivo:

Reforzar las ideas de responsabilidad.

#### Actividades:

➤ **Bienvenida:** Dar la bienvenida a los colaboradores a su ingreso y se procede a colocar el solapin con su nombre, se entrega el material a emplear y se da a conocer el objetivo de la sesión.

- **Dinámica:** “De todo y de nadie”, el facilitador forma grupos 4 grupos de 5 con los nombres “Todos”, “Alguien”, “Cualquiera” y “Nadie”. Menciona se debía realizar un trabajo y Todos estaba seguro que Alguien lo haría. Cualquiera pudo haberlo hecho, pero Nadie lo hizo. Alguien se enojó porque era el trabajo de todos. Todos pensó que Alguien podía hacerlo, pero Nadie se dio cuenta que Todos no lo haría. Al final Todos culpo a Alguien cuando Nadie hizo lo que Cualquiera podría haberlo hecho. Se brinda hojas con actividades, se solicita leerlo varias veces para responder ¿Cuál es el problema que se plantea?, ¿Cuál fue la actitud de cada miembro del grupo?, ¿Alguien de sus integrantes asumió la responsabilidad de hacerlo? El grupo 1 deberá crear un afiche que ilustre el problema con revistas o diarios. El grupo 2 deberá de dramatizar Nadie, Todos, Alguien y Cualquiera y explicar porque se hizo el trabajo. El grupo 3 deberá imaginar todo lo contrario y que deciden hacer el trabajo. El grupo 4 escribirá una carta a la persona que les encargo hacer el trabajo y explicar porque no se hizo. Al final se realiza un debate grupal y se ve la importancia de la división de funciones entre grupos por terminar el trabajo de manera eficiente y establecer responsabilidades individuales.
- **Cierre:** Se agradece la participación y se invita para la siguiente sesión.

#### Recursos:

- Humanos: Psicólogo y 20 participantes.
- Infraestructura: Salón de capacitación, 20 sillas.
- Tecnológicos: Laptop, proyector, micrófono.
- Materiales: Solapines y plumón negro, hojas bond, lapiceros, revistas, marcadores de colores, tijeras, gomas, revistas y diarios.

#### Tiempo:

La sesión tendrá una duración de 45 minutos.

### Evaluación:

Se aplicará un pequeño cuestionario.

## **Sesión VII**

### Nombre:

“¡Transformar nuestros pensamientos es posible!”

### Objetivo:

Fortalecer nuestras creencias racionales.

### Actividades a desarrollar:

- **Bienvenida:** Acoger a los participantes al momento de ingresar y se le coloca el solapín con su nombre, se entrega el material a emplear y se da a conocer el objetivo de la sesión.
  
- **Introducción:** Por medio de diapositivas se explicará cómo potenciar nuestras creencias racionales.
  
- **Dinámica:** Se realizará la dinámica “El semáforo de nuestras emociones”. Se proporciona a cada uno de los participantes una hoja con un semáforo. Se les indicará: “recuerden todo lo que han vivido la semana pasada, ahora deben de colocar en el círculo color verde todos los pensamientos positivos que pasaron por nuestra mente y nos sacaron una sonrisa. Luego en el círculo amarillo aquellos pensamientos que nos hicieron preocupar un poco y finalmente en el círculo rojo los pensamientos que nos hicieron enojar. Después de realizar el ejercicio de preguntará: ¿Cuál de los círculos se le hizo más difícil rellenar? Si fue el verde estamos en serios problemas debido a que se nos hace difícil encontrar el lado positivo de las cosas, debemos pensar en que creencias no nos permiten ser felices, no podemos cambiar el pasado, pero podemos actuar en nuestro presente para mejorar nuestro futuro.

➤ **Cierre:** Se agradece la participación y se invita para la siguiente sesión.

Recursos:

- Humanos: Psicólogo y 20 participantes.
- Infraestructura: Salón de capacitación, 20 sillas.
- Tecnológicos: Laptop, proyector, micrófono, USB.
- Materiales: Solapines, plumón negro, 5 historias sobre situaciones laborales en la que se muestre las creencias irracionales, papelografo, plumones verde, rojo y naranja.

Tiempo:

La sesión tendrá una duración de 45 minutos.

Evaluación:

Se aplicará un pequeño cuestionario.

**Sesión VIII**

Nombre:

“Estrategia para abordar creencias irracionales”

Objetivo:

Enseñar técnica de relajación de Jacobson para abordar creencias irracionales.

Actividades a desarrollar:

➤ **Bienvenida:** Se recibirá a los participantes y se colocará un solapin con su nombre, se entrega el tríptico el cual contendrá contenido sobre las diferentes técnicas de relajación profunda y se da a conocer el objetivo de la sesión.

- **Dinámica:** Se realizará una demostración de ejercicio de relajación de Jacobson de modo que el participante lo aplique. Finalmente se responderá las preguntas o dudas que tenga los participantes.
- **Cierre:** El gerente agradece la participación y colaboración en el taller. Se procede al compartir.

#### Recursos:

- Humanos: Gerente, Psicólogo y 20 participantes.
- Infraestructura: Salón de capacitación, 20 sillas.
- Tecnológicos: Laptop, proyector, micrófono, USB y música.
- Materiales: Solapines, plumón negro, trípticos con técnicas de relajación, 20 lapiceros, encuestas de satisfacción, 200 bocaditos dulces, 200 bocaditos salados, 4 Gaseosas de 3 litros, fuentes y vasos descartables.

#### Tiempo:

La sesión tendrá una duración de 45 minutos.

#### Evaluación:

Se aplicará un pequeño cuestionario.

### **5.4 Sector al que se dirige**

El programa de intervención se encuentra dirigido a asesores telefónicos del servicio de atención al cliente de un call center de empresa privada en el distrito de San Borja, conformado por 80 colaboradores de ambos sexos en edades comprendidas entre 18 a 60 divididos en 4 grupos de 20 participantes.



## **5.5 Establecimiento de conductas**

### **5.5.1 Conductas problemas**

Las conductas problemas se establecen en función a las creencias irracionales.

Según Carrión y Bustamante (2008) existen algunas creencias irracionales como la creencia “Se debe sentir miedo o ansiedad ante cualquier cosa desconocida, incierta o potencialmente peligrosa” relacionada directamente a la ansiedad afecta el rendimiento de las acciones en los trabajadores como su desempeño. Recientemente, las condiciones de trabajo han sido tema de estudio de varias disciplinas, buscando identificar las repercusiones del estado emocional del trabajador en su desempeño laboral, productividad y en su satisfacción emocional. Algunos de estos estudios han puesto en manifiesto que, para muchas personas, las relaciones interpersonales y el ambiente de trabajo suelen constituir una fuente de ansiedad, siendo las principales causas generadoras relacionadas a la actividad laboral: constante competencia, grados de eficiencia requeridos en la mayor parte de las organizaciones, el manejo constante de innovación tecnológica que a su vez exige una actitud de esfuerzo y de actualización de las capacidades. Debido a lo anteriormente mencionado se muestra como consecuencia en su conducta; cansancio o agotamiento con tanta exigencia o preocupación debido a que cualquier labor se vuelve ardua, preocupación excesiva debido al perfeccionismo absoluto o por miedo a ser valorado negativamente, comprobación excesiva de tareas debido a la obsesión al miedo a equivocarse, lentitud por la revisión continua de las tareas lo cual retrasa el ritmo de trabajo.

Una de las situaciones donde se evidencia esta conducta de ansiedad dentro de las organizaciones es cuando hay cambios en las normas y se reducirán puestos de trabajo. Ante esta noticia ciertos trabajadores empiezan a sentir una preocupación constante debido a sus creencias irracionales porque a través de su dialogo interno existe una anticipación negativa (catastrofismo) a decirse a sí mismos “seguro me despiden a mí, ahora como voy hacer si no encuentro trabajo, que pasara ahora”. Ante este tipo de situaciones empiezan a mostrar tensión con una sensación de agobio continuo, comportamiento de inseguridad estar en constante recelo por una posible pérdida de su puesto de trabajo, empiezan a

exigirse a sí mismo a no cometer errores en sus labores por no perder el empleo lo cual incrementa el estado de ansiedad por lo que su estado emocional cambia, tienen sentimientos de frustración porque no pueden controlar la situación la cual desconocen lo que acontecerá. Además, esta conducta a causa de la ansiedad también termina por afectar el organismo del trabajador presentándose aumento en el ritmo cardiaco, sudoración, temblores, sensación de debilidad o cansancio, problemas gastrointestinales. Esta conducta ansiogena afecta directamente al organismo a largo plazo imposibilitando al trabajador a realizar adecuadamente sus funciones debido a que afecta no solo de manera psicológica sino también física. La ansiedad coloca al trabajador en una zona de conflicto y angustia para la realización de sus funciones evidenciándose en problemas con los usuarios, compañeros, ausencias no justificadas, conflictos laborales. Asimismo, en algunos casos los trabajadores en base a la condición que se encuentran pasando generan un ambiente hostil con sus compañeros lo cual les lleva a tener problemas de relaciones interpersonales.

Asimismo, Navas (1981) refiere que la intolerancia a la frustración del trabajador se encuentra relacionada a la creencia irracional “Es horrible cuando las cosas no van como uno quisiera que fueran”. El trabajador cuando algo no sucede como lo había planeado muestra una conducta de impaciencia, constante impulsividad y hostilidad frente a la manera de actuar de otros o a los eventos de la realidad como debieran de ocurrir. Esta conducta intolerante se hace desagradable debido a que constantemente el trabajador se está quejando de lo mal que le sucede, generando así un ambiente insalubre para sí mismo como para su entorno.

Este tipo de conducta se puede observar dentro de las organizaciones en las que los resultados del trabajador no solo depende del trabajo que el realiza sino que también depende de otras áreas que se encuentran involucradas para los resultados. El trabajador puede suponer y planificar como el cree, pero debido a que existen otras áreas los resultados hay veces no se dan como el trabajador lo planificó. En consecuencia, el trabajador empieza a tener creencias subjetivas “Esto es intolerante, deberían las demás áreas realizar su trabajo en el momento oportuno, nunca hacen las cosas como deberían de hacerse”, su estado emocional

empieza a distorsionarse y manifestarse con sentimientos de desvalía y frustración. Muestra una conducta de enfado, resentimiento, su capacidad de análisis se nubla debido a que las ideas empiezan a desordenarse porque solo tiene la creencia en su mente que las cosas no debieron de suceder de esa manera, sino como él las pensaba en consecuencia todo será horrible, muestran un pensamiento rígido comienza a victimizarse y echar la culpa a otros de lo que le acontece.

Según Meneses (2017) manifiesta que la conducta dependiente se encuentra relacionada a las creencias irracionales en la que el trabajador posee pensamientos “se necesita contar con algo más grande y más fuerte que uno mismo”, dentro de las organizaciones la conducta dependiente es perjudicial debido a que provoca que el trabajo se retrase por la dependencia misma del trabajador de no sentirse seguro al momento de ejecutar una función, acudiendo siempre a su jefatura o algún compañero para la aprobación de lo que realice, termina perjudicando la productividad de la empresa y la economía.

Una de las situaciones dentro de las organizaciones es cuando un trabajador ante cualquier atención de un cliente no se siente seguro y siempre pregunta a sus compañeros la información que debe proporcionar al cliente y los procedimientos que debe seguir, a pesar que conoce toda la información y procedimientos recibidas en la capacitación. Se observa que, debido a sus diálogos internos errados, el trabajador muestra pesimismo, baja autoestima, falta de confianza y seguridad a pesar de conocer la información porque convive con una constante duda debido a sus creencias, lo que hace que muestren sumisión y dependencia de sus demás compañeros al momento de la atención de una llamada o de tomar alguna decisión.

### **5.5.2 Conductas meta**

Enseñar a identificar y disminuir los niveles de creencias irracionales es un gran reto, siendo los criterios personales y organizacionales que se tengan para contrarrestarlas.

Según Fernández (2010) menciona que el aumento de la productividad se logra en base a que los colaboradores tengan pensamientos objetivos es decir creencias racionales lo cual llevara a que puedan tener una mayor participación en la organización, con una fluida comunicación entre trabajadores y dirigentes son aspectos relevantes para prevenir la ansiedad, estrés y otros. Asimismo, menciona que la ansiedad positiva sostiene a la motivación del trabajador debido a que logra una participación importante en la conducta de adaptación frente al estrés, por lo que un nivel aceptado de ansiedad mejora la calidad de actividades y del rendimiento personal del trabajador. La mejora del clima laboral y las relaciones interpersonales entre los trabajadores, está comprobado mientras que el trabajador se encuentre con pensamientos racionales trabajará con mayor productividad a la hora de sus labores.

Martín (1994) menciona que las creencias racionales llevan al trabajador a tener interpretaciones adecuadas de una situación, las cuales generan respuestas emocionales positivas y conductas más adecuadas las cuales permite al trabajador ser organizados en su percepción y como aprecia la situación. La tolerancia de un trabajador en el trabajo genera indudablemente beneficios como tener mejor concentración en las actividades que realiza debido a que lo caracteriza la paciencia, seguridad y capacidad para la toma de decisiones.

Según Meneses (2017) manifiesta que las creencias racionales en los trabajadores les permite ser lógicos y consistentes con la realidad apoyándose en la experiencia sin distorsionar ni exagerar, les permite ser auténticos, autónomos y responsables en las decisiones que toman, aceptan ayuda o la buscan cuando lo creen conveniente. Por lo anteriormente mencionado, es importante que un trabajador posea creencias racionales debido a que contribuye a conseguir las metas y objetivos de la organización.

## **5.6 Metodología de intervención**

Es esta intervención se presentará un taller, el cual seguirá la metodología teórica – práctica.

Diamondstone (1995) indica que un taller constituye un lugar de co-aprendizaje donde todos los participantes van construyendo socialmente conocimientos y valores, desarrollan habilidades y actitudes a partir de sus experiencias propias.

Según Souto (2006) menciona que un taller es “un espacio de enseñanza donde hay una producción es decir se hacen cosas y el foco de atención está puesto en el saber hacer y no tanto en aprendizajes intelectuales”. Actualmente se conoce que toda persona aprende de diferentes maneras, tal vez siendo la práctica juntamente con la dinámica la mejor manera de recordar y aprender un conocimiento nuevo impartido por la organización. Es importante para la empresa poder generar un cambio en el personal, fortaleciendo sus competencias a fin de aumentar su nivel de desempeño.

Calzado (2004) manifiesta que el taller es una forma de organización para reflexionar grupalmente sobre problemas profesionales, sus causas, consecuencias y alternativas de solución de acuerdo a los contextos que se manifiestan. Aquí se aprovechan las potencialidades del grupo para ver soluciones profesionales a los problemas, se debe lograr integración de saberes entre teoría, práctica, producción y asimilación de hábitos, conocimientos, habilidades, valores.

García (2001) refiere que en el taller se van produciendo aprendizajes diferentes, llegando a entender a través del aprendizaje, este proceso conduce a todo individuo a indagar, inquirir, investigar la realidad la cual le permite realizar modificaciones en el propio sujeto. Es necesario mencionar que todo aprendizaje parte de una previa experiencia y de una red de interacciones que en el taller se ponen de manifiesto, en el cual se puede convertir en un lugar de participación, vínculos donde se desarrollan distintos estilos de comunicación. En el taller confluyen el método y la técnica es decir una metodología que exige una relación lógica entre los objetivos, los contenidos al mismo tiempo tener en cuenta las técnicas que se requieren para generar acciones de cambio tendientes a los objetivos planteados en la planificación.

Asimismo, Asborno (1995) refiere a un espacio en el cual cada uno junto a otro es protagonista donde cada participante construye su conocimiento a través de un procesamiento individual y un dinámico intercambio social. El taller permite que la comunicación y participación den cabida a la interacción, el intercambio de sentimientos y conocimientos logrando aprender uno de la otra persona de sus experiencias vividas dentro de la empresa.

Reyes (2000) plantea al taller como una realidad integradora reflexiva, compleja, en que la teoría y la práctica se unen como una fuerza motriz del proceso pedagógico. Esta unión de teoría y práctica ayuda a ser sencillo el aprendizaje del trabajador sobre temas nuevos, la interacción propicia a mejorar las relaciones interpersonales por medio de su participación, a su vez formar parte de un equipo de trabajo que busca la solución de problemas.

Es por ello, de acuerdo a lo anteriormente mencionado por los diferentes autores el taller resulta ser una herramienta efectiva donde se podrá resolver conflictos internos, lograr un trabajo en grupo e incrementar el rendimiento y eficacia de cada empleado. Muchas organizaciones invierten en talleres para sus colaboradores con la finalidad de traer beneficios personales para ellos y la empresa, debido a que contribuye al desarrollo personal y profesional. Contando con esta herramienta el colaborador podrá utilizar, afrontar, manejar, innovar, prevenir situaciones, las cuales nos permitirá obtener mejores resultados, técnicas para poder desarrollar de una manera adecuada nuestra labor, alcanzando metas individuales y el logro de una comunicación más significativa en el desempeño de las funciones de los colaboradores.

Este taller se ejecutará en ocho sesiones, cada sesión se brindará en cuatro turnos, dos en la mañana y dos en la tarde. Cada turno estará comprendido por 20 colaboradores por equipo de trabajo. Se encuentra dirigido a asesores de call center de una empresa privada en el distrito de San Borja, cada sesión tendrá una duración de 45 minutos y se realizará en la sala de capacitación dentro de las instalaciones del mismo call center.

En la primera sesión se desarrollará la integración de los trabajadores. En la segunda sesión se trabajará como descubrir la influencia de nuestros pensamientos, en la tercera asertividad en el trabajador. En la cuarta sesión resolución de conflictos que dañan nuestro desempeño. En la quinta sesión flexibilidad laboral, respuesta de los trabajadores. En la sexta sesión se refuerza las ideas de responsabilidad. En la séptima se fortalecerá las creencias racionales. En la octava sesión se enseñará la técnica de relajación de Jakobson y visualización metal para el manejo y afrontamiento individual y finalmente al concluir cada sesión se tomará una evaluación.

## **5.7 Instrumentos/material a utilizar**

Los recursos para la intervención de este programa serán los siguientes:

### **5.7.1 Recursos humanos**

- Psicólogo
- Gerente
- Asistente
- Participantes: 80 (4 grupos de 20)

### **5.7.2 Recursos materiales**

- Pelotita de trapo
- Cartulina
- Plumón de color negro y punta gruesa.
- Plumones de color rojo, verde y naranja.
- 4 dados
- Palelografos
- Hojas bond

- 200 bocaditos dulces
- 200 bocaditos salados
- 4 botellas de gaseosa de 3 litros cada una
- 8 fuentes descartables
- 100 vasos descartables
- 1 paquete de servilletas de 100 unidades
- Una caja forrada de papel lustre negro
- Gomas y lapiceros

### **5.7.3 Recursos tecnológicos**

- Proyector
- Laptop con acceso a internet
- USB
- Cable para conexión a proyector
- Parlantes

### **5.7.4 Infraestructura**

- Un salón de capacitación donde se llevará a cabo el programa
- 20 sillas



## 5.8 Cronograma

**Tabla 15 - Cronograma de actividades**

Sesión	Fechas	Horario
1	Grupo 1: Martes 04 Junio	8:00 am – 8:45 am.
	Grupo 2: Martes 04 Junio	10:00 am – 10:45 am.
	Grupo 3: Martes 04 Junio	3:00 pm – 3:45 pm.
	Grupo 4: Martes 04 Junio	5:00 pm – 5:45 pm.
2	Grupo 1: Jueves 06 Junio	8:00 am – 8:45 am.
	Grupo 2: Jueves 06 Junio	10:00 am – 10:45 am.
	Grupo 3: Jueves 06 Junio	3:00 pm – 3:45 pm
	Grupo 4: Jueves 06 Junio	5:00 pm – 5:45 pm.
3	Grupo 1: Martes 11 Junio	8:00 am – 8:45 am.
	Grupo 2: Martes 11 Junio	10:00 am – 10:45 am
	Grupo 3: Martes 11 Junio	3:00 pm – 3:45 pm.
	Grupo 4: Martes 11 Junio	5:00 pm – 5:45 pm.
4	Grupo 1: Jueves 13 Junio	8:00 am - 8:45 am.
	Grupo 2: Jueves 13 Junio	10:00 am – 10:45 am
	Grupo 3: Jueves 13 Junio	3:00 pm –3:45 pm.
	Grupo 4: Jueves 13 Junio	5:00 pm – 5:45 pm.
5	Grupo 1: Martes 18 Junio	8:00 am – 8:45 am.
	Grupo 2: Martes 18 Junio	10:00 am – 10:45 am

	Grupo 3: Martes 18 Junio	3:00 pm – 3:45 pm.
	Grupo 4: Martes 18 Junio	5:00 pm – 5:45 pm.
6	Grupo 1: Jueves 20 Junio	8:00 am – 8:45 am.
	Grupo 2: Jueves 20 Junio	10:00 am – 10:45 am
	Grupo 3: Jueves 20 Junio	3:00 pm – 3:45 pm.
	Grupo 4: Jueves 20 Junio	5:00 pm – 5:45 pm.
7	Grupo 1: Martes 25 Junio	8:00 am - 8:45 am.
	Grupo 2: Martes 25 Junio	10:00 am – 10:45 am
	Grupo 3: Martes 25 Junio	3:00 pm – 3:45 pm.
	Grupo 4: Martes 25 Junio	5:00 pm – 5:45 pm.
8	Grupo 1: Jueves 28 Junio	8:00 am - 8:45 am.
	Grupo 2: Jueves 28 Junio	10:00 am – 10:45 am
	Grupo 3: Jueves 28 Junio	3:00 pm – 3:45 pm.
	Grupo 4: Jueves 28 Junio	5:00 pm – 5:45 pm.

<b>Sesión</b>	<b>Nombre de la sesión</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>
1	Integración:	-Conocer a los trabajadores nuevos y antiguos con el propósito de fomentar la comunicación e integración.	Taller	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción a todos los participantes.</li> <li>- Bienvenida</li> <li>- Entrega del material</li> <li>- Dar a conocer el objetivo de la sesión.</li> <li>- Dinámica 1 “Quien soy y que siento”</li> <li>- Dinámica 2: “Porque trabajo aquí”</li> <li>- Evaluación</li> </ul>	<b>Humanos</b> <b>Materiales</b> <b>Tecnológicos</b> <b>Infraestructura</b>	45 minutos
2	Descubriendo la influencia de nuestros pensamientos	-Generar conciencia de cómo influyen los pensamientos en nuestra conducta y emociones	Taller	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción a todos los participantes.</li> <li>- Bienvenida</li> <li>- Entrega del material</li> <li>- Dar a conocer el objetivo de la sesión.</li> <li>- Dinámica “El dado inconformista</li> <li>- Evaluación</li> </ul>	<b>Humanos</b> <b>Materiales</b> <b>Tecnológicos</b> <b>Infraestructura</b>	45 minutos

3	El trabajador asertivo	- Generar patrones de comportamiento asertivo para un mejor desempeño	Taller	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción a todos los participantes.</li> <li>- Bienvenida</li> <li>- Entrega del material</li> <li>- Dar a conocer el objetivo de la sesión.</li> <li>- Dinámica “La caja negra”</li> <li>- Evaluación</li> </ul>	<b>Humanos</b> <b>Materiales</b> <b>Tecnológicos</b> <b>Infraestructura</b>	45 minutos
4	Resolución de conflictos que dañan nuestro desempeño	- Resolver una situación problemática en conjunto y promover la ayuda y cooperación entre los trabajadores	Taller	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción a todos los participantes.</li> <li>- Bienvenida</li> <li>- Entrega del material</li> <li>- Dar a conocer el objetivo de la sesión.</li> <li>- Dinámica “Sillas cooperativas”</li> <li>- Evaluación</li> </ul>	<b>Humanos</b> <b>Materiales</b> <b>Tecnológicos</b> <b>Infraestructura</b>	45 minutos
5	Flexibilidad laboral, respuesta de los trabajadores.	- Aprender a pensar de manera flexible	Taller	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción a todos los participantes.</li> <li>- Bienvenida</li> <li>- Entrega del material</li> <li>- Dar a conocer el objetivo de la sesión.</li> <li>- Dinámica “La pelotita de ideas”</li> <li>- Evaluación</li> </ul>	<b>Humanos</b> <b>Materiales</b> <b>Tecnológicos</b> <b>Infraestructura</b>	45 minutos

6	De todos y de nadie	- Reforzar las ideas de responsabilidad	Taller	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción a todos los participantes.</li> <li>- Bienvenida</li> <li>- Entrega del material</li> <li>- Dar a conocer el objetivo de la sesión.</li> <li>- Dinámica “De todo y de nadie”</li> <li>- Evaluación</li> </ul>	<b>Humanos</b> <b>Materiales</b> <b>Tecnológicos</b> <b>Infraestructura</b>	45 minutos
7	Trasformar nuestros pensamientos es posible	- Fortalecer las creencias racionales.	Taller	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción a todos los participantes.</li> <li>- Bienvenida</li> <li>- Entrega del material</li> <li>- Dar a conocer el objetivo de la sesión.</li> <li>- Dinámica “El semáforo de nuestras emociones”</li> <li>- Evaluación</li> </ul>	<b>Humanos</b> <b>Materiales</b> <b>Tecnológicos</b> <b>Infraestructura</b>	45 minutos
8	Estrategias para abordar creencias	- Enseñar técnica de relajación de Jacobson para abordar pensamientos negativos	Taller	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción a todos los participantes.</li> <li>- Bienvenida</li> <li>- Entrega del material</li> <li>- Dar a conocer el objetivo de la sesión.</li> <li>- Dinámica “Técnica de relajación Jacobson”</li> </ul>	<b>Humanos</b> <b>Materiales</b> <b>Tecnológicos</b> <b>Infraestructura</b>	45 minutos

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abad, M. (2018). *Diferencias en las creencias irracionales según la condición diagnóstica en un grupo de pacientes que asisten a un servicio de salud mental de Lima metropolitana*. (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/3921>
- Almasa, C. (2007). *Las doce creencias irracionales que sustentan la neurosis y las doce curaciones*. México: Editorial Almería.
- Arakaki, M., y Zapater, M. (2001). *Dinámicas grupales para todas las edades*. Lima, Perú: Libro Amigo.
- Arias (1997). *El proyecto de investigación*. Caracas: Episteme.
- Andina Agencia Peruana de noticias. (2017). *Salud mental: Perfeccionismo empuja a posponer decisiones importantes en la vida*. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-ancash-omnibus-vuelca-distrito-san-marcos-y-deja-22-heridos-683280.aspx/www.sunat.gob.pe/padrones-notificaciones/noticia-salud-mental-perfeccionismo-empuja-a-posponer-decisiones-importantes-la-vida-669604.aspx>
- Andina Agencia Peruana de Noticias. (2017). *Servicios de salud mental atendieron un millón de pacientes este año*. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-servicios-salud-mental-atendieron-un-millon-pacientes-este-ano-692134.aspx>
- APA. (2010). *Diccionario conciso de psicología*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=GIX7CAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=diccionario+psicologico&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjdzpXk-LTgAhXLpFkKHU8dCUEQ6wEILzAB#v=onepage&q&f=false>

- Asborn, S. (1995). *La metodología de aula-taller*. En: Pitluk, L y Epsztein, S, Aula-taller en jardín de infantes. Buenos Aires: Troquel Educación.
- Aspillaga, M. (2011). *Creencias irracionales y estilo atribucional en un grupo de jóvenes abusadores de marihuana*. (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Barrera, A. (2016). *Relación entre creencias irracionales y bienestar psicológico de padres y comportamiento positivos de niños con autismo*. (Tesis para título magister). Pontificia Universidad Javeriana Cali. Colombia. Recuperado de [http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/7320/Creenciasirracionales\\_bienestar.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/7320/Creenciasirracionales_bienestar.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Benesch, H. (2009). *Atlas de psicología*. Madrid, España: Editorial Akal S.A.
- Bocanegra, C. (1991). *Las creencias irracionales: Un estudio comparativo entre un grupo de sujetos consumidores de PBC y un grupo de sujetos no consumidores de drogas. Un enfoque racional emotivo*. (Tesis para el título de licenciado en psicología). Universidad mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Bosqued, M. (2000). *¡Que no te pese el trabajo!* España: Gestión.
- Brun, J. (1995). *Sócrates*. España: Publicaciones Cruz O S.A.
- Cabrera, G. (2014). *Las situaciones más frecuentes que causan frustración en el trabajo*. Recuperado de <https://www.emol.com/noticias/Tendencias/2014/06/02/740437/Las-situaciones-mas-frecuentes-que-causan-frustracion-en-el-trabajo.html>
- Calzado, D. (2004). *El taller del lenguaje en la escuela*. (Tesis de maestría en educación avanzada). Instituto superior pedagógico Enrique José Varona, La Habana, Cuba. Recuperado de

<http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/2465/1/Tesis%20Delci%20Calzad%20Lahera.doc>.

Chávez, M. (2015). *Correlación entre las creencias irracionales y estilos de afrontamiento al estrés en pacientes drogodependientes de un centro de rehabilitación de Lima Metropolitana*. (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú. Recuperado de <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RPH/article/download/3019/2917>.

Camacho, E. (2007). *El ABC de la terapia cognitiva*. Barcelona, España: Paidós

Calvete, E. y Cardeñoso, O. (2001). *Creencias, Resolución de problemas sociales y correlatos psicológicos*. *Psicothema*, 13(1), 95-100. Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/419.pdf>

Carrión, O. y Bustamante, G. (2008). *Ataques de pánico y trastornos de fobia y ansiedad*. Recuperado de <http://books.google.com.gt/books?id=CNaGuFnLSZEC&pg=PA114&dq=libros%2Btrastorno+de+panico&hl=es#v=onepage&q=libros%2Btrastorno%20de%20panico&f=false>

Chávez L. y Quinceno P. (2010). *Validación de cuestionario de creencias irracionales en población colombiana*. Universidad de Antioquia, volumen. 2 (3), p. 44.

Chávez, M. (2015). *Correlación entre las creencias irracionales y estilos de afrontamiento al estrés en pacientes drogodependientes de un centro de rehabilitación de Lima Metropolitana*. (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú. Recuperado de <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RPH/article/download/3019/2917>.



- Chiavenato, I. (2006). *Administración de personal, el capital humano de las organizaciones*. (8va, Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Clark, L. (2009). *SOS ayuda con las emociones*. Estados Unidos: Publishers Caraloging-in.
- Cota, J. (2016). *La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados*. Instituto tecnológico de Sonora, México.
- David, D., Lynn, S., y Ellis, A. (2010). *Rational and Irrational Beliefs. Implications for research, theory and practice*. Nueva York: Oxford University Press.
- Del Bosque, D. (2019). *Dependencia emocional en el trabajo*. Recuperado de <https://www.parentepsis.com/dependencia-emocional-trabajo/#comments>
- Diamondstone, J. (1995). *Talleres para padres y maestros*. México DF, Trillas.
- Dolan, S. (1999). *La gestión de los recursos humanos*. España: Mc Graw Hill.
- Schaefer, I. (8 de Julio de 2015). La mala salud mental, un obstáculo al desarrollo de América Latina. *Diario El País*. Recuperado de [https://elpais.com/internacional/2015/07/08/actualidad/1436381915\\_244367.html](https://elpais.com/internacional/2015/07/08/actualidad/1436381915_244367.html).
- Ellis, A. (1962). *Razón y emoción en psicoterapia*. Desclée de Brouwer. S.A. España- Bilbao.
- Ellis, A. (1980). *Discomfort anxiety: A new cognitive-behavioral construct*. *Rational Living*, 15, 25-30
- Ellis, A. (2002). *Overcoming resistance*. Segunda edición. Springer.
- Ellis, A. (2003). *Manual de terapia racional emotiva*. Bilbao: Desclée de Brouwer. 9va edición.

- Ellis, A. (2006). *Razón y emoción en psicoterapia*. Desclée de Brouwer. S.A. España: Bilbao
- Ellis, A y Chip, T. (2007). *Controle su ira antes que ella no controle a usted*. Barcelona, España: Bilbao
- Ellis, A., Dryden, W., y Cartón, E. (1989). *Práctica de la terapia racional emotiva*.
- Ellis, A. y Dryen, W. (1989). *Manual de terapia racional emotiva I*. Desclée de Brouwer S.A. España: Bilbao.
- Ellis, A. y Grieger (1990). *Manual de terapia racional emotiva II*. Desclée de Brouwer S.A. España: Bilbao
- Ellis, A. y McLaren, C. (2004). *Las relaciones con los demás: terapia del comportamiento emotivo racional: Manual del terapeuta*. Océano Ámbar.
- Fernández, R. (2010). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. Editorial Club Universitario. Alicant.
- Fernández de Lara, Salvador, Toledo & Conchas J. (2015). *El síndrome de burnout y su relación con las creencias irracionales en el docente universitario. Edúcate conciencia*. Recuperado de <http://tecnocientifica.com.mx/educateconciencia/index.php/revistaeducate/article/downloadSuppFile/49/45>
- Fernández, C., Batista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- García, D. (2001) *El grupo. Métodos y técnicas participativas*. Buenos Aires: Espacio Editorial.

- García, S. (2014). *Creencias irracionales y ansiedad en estudiantes de medicina de una universidad nacional*. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Tarapoto, Perú. Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1148/1/GARCIA\\_AS.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1148/1/GARCIA_AS.pdf)
- Grández, R. (2017). *Creencias irracionales en estudiantes del primer ciclo de una universidad privada de Lima Metropolitana*. (Tesis de licenciatura). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1838>.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. 1ª ed. – Argentina Córdoba: Brujas
- Grennon, J. y Brooks. M. (1999). *En busca del entendimiento: El caso de las aulas constructivas*. Jackeline Grennon. New York: Hofstra University.
- Guevara, P. y Suarez. Y (2018). *Creencias irracionales y dependencia emocional en mujeres víctimas de violencia por parte de su pareja de la comunidad urbana autogestionaria de Huaycán*. (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana Unión, Chacabuco, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/992>
- Grupo Banco Mundial. (2015). *Informe sobre el desarrollo mundial. Panorama general mente, sociedad y conducta*. Recuperado de <http://www.worldbank.org/content/dam/Worldbank/Publications/WDR/WDR%202015/Overview-Spanish.pdf>
- Halgin, R. y Krauss, S. (2009). *Psicología de la anomalía* (5ª. Ed.). México: McGraw Hill.

- Hospital Víctor Larco Herrera. (2017). *Sala Situacional*. Recuperado de <http://larcoherrera.gob.pe/estadisticas/estadistica/433-2017/sala-situacional.html>.
- Kuba, C. (2017). *Relación entre creencias irracionales y ansiedad social en estudiantes de la facultad de Psicología de una universidad privada de Lima Metropolitana*. (Tesis para optar su Licenciatura). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú .Recuperado de <http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/659/Relaci%C3%B3n%20entre%20creencias%20irracionales%20y%20ansiedad%20social%20en%20estudiantes%20de%20la%20facultad%20de%20psicolog%C3%ADa%20de%20una%20universidad%20privada%20de%20Lima%20Metropolitana.pdf?sequence=1>
- Lazarus, R. (1984). *Factores personales que influyen en la evaluación*. En estrés y procesos cognitivos (pp.79-87). Barcelona: Martínez Roca.
- Lega, L. Caballo, V y Ellis, A. (2002). *Teoría y práctica de la terapia racional emotiva conductual*. Madrid: Siglo XXI
- Lega, L.; Caballo, V., y Ellis, A. (2009). *Teoría y práctica de la terapia racional emotivo-conductual*. (2a ed.) Madrid: Siglo XXI.
- Lega, L. Sorribes, F., y Calvo, M. (2016). *Terapia racional emotiva conductual*. Barcelona, España: Paidós Iberica.
- Llerena, S. (2017). *Creencias irracionales y dependencia emocional*. (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25175/2/TESIS%20TERMINADA%20STEFAN%c3%8dA%20LLERENA%20FREIRE%202.pdf>
- López, J. (1999). *Proceso de Investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo.

- Mahoney, J. (1974). *Cognition and behavior modification*. Cambridge, MA: Ballinger.
- Mainieri, R. (2012). *El modelo de la terapia cognitivo conductual*. Panamá: Sepás editorial.
- Marchena, C. (2018). *Neuroticismo y creencias irracionales en estudiantes universitarios de una institución pública*. (Tesis de segunda especialidad). Universidad Nacional Federico Villareal, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2621>.
- Martin, M. (1994). *Clima de trabajo y participación en la organización y funcionamiento de los centros de educación*. Madrid: Universidad de Alcalá-MEC
- Mc Kay, D y Eshelman (1986). *Inventario de creencias irracionales*.
- Medina, W. (2017). *El estrés y su relación con las creencias irracionales en los deportistas*. (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de [http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25174/1/Medina%20Aldas%20Wilfrido\\_%20Informe%20de%20Investigacion.pdf](http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25174/1/Medina%20Aldas%20Wilfrido_%20Informe%20de%20Investigacion.pdf)
- Meneses, N. (2017). *Las creencias irracionales en los docentes de la institución educativa Jack Goldfarb, Comas 2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesa Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7698>
- Minchinton, Y. (2009). *Máxima autoestima*. (2ed) México
- Ministerio de educación (2017). *Habilidades interpersonales. Guía para el participante*. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/curso-diplomadoysegundaespecialidad-directivos/pdf/mod2y3/ghi-participante-segunda-parte.pdf>

Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables (2018). *Programa nacional contra la violencia sexual. Boletín estadístico diciembre 2018*. Recuperado de [https://www.mimp.gob.pe/files/programas\\_nacionales/pncvfs/estadistica/bolletin\\_diciembre\\_2018/BV\\_Diciembre\\_2018.pdf](https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/estadistica/bolletin_diciembre_2018/BV_Diciembre_2018.pdf).

Ministerio de Salud. (2016). *Día de la salud mental. (Nota de prensa)*. Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/index.asp?op=5>

Ministerio de Salud. (2017). *Un 20% de la población del país requiere atención en Salud mental*. Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/?op=51&nota=22383>

Mora, A. (2015). *Creencias irracionales, emociones apropiadas e inapropiadas, y conductas resultantes, presentes en varones víctimas de agresión doméstica*. (Tesis de licenciatura). Universidad Hispanoamericana, Costa Rica. Recuperado de <http://www.binasss.sa.cr/bibliotecas/bhp/cupula/v30n1/art03.pdf>

Muñoz, A. (2005). *Autoterapia: Guía para sanar las emociones*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=BkBj-Trgy7AC&printsec=frontcover&dq=Autoterapia:+Gu%C3%ADa+para+sanar+las+emociones&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjHp8PzwMPgAhWFmeAKHd2hD3YQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Autoterapia%3A%20Gu%C3%ADa%20para%20sanar%20las%20emociones&f=false>

Navas, R. (1981). *Terapia racional emotiva*. Revista latinoamericana de psicología, 13 (1) (75-83).

Navas, R. (1987). *Inventario de creencias irracionales*.

Navas, J. (1987). *Como tomar decisiones y solucionar problemas racionalmente*. Puerto Rico: Editorial Librotex.

Núñez, J. y Ortiz, M. (2010). *APA Diccionario conciso de psicología*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=GIX7CAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=diccionario+psicologico&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwich4WaoKjgAhUIk1kKHcN8CDYQ6AEINDAC#v=onepage&q&f=false> (diccionario virtual)

Organización Internacional del Trabajo. (2017). *La salud mental en el trabajo*. Recuperado de [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/how-the-ilo-works/ilo-director-general/statements-and-speeches/WCMS\\_583691/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/how-the-ilo-works/ilo-director-general/statements-and-speeches/WCMS_583691/lang-es/index.htm)

Organización Mundial de la Salud. (2017). *La salud mental en el trabajo*. Recuperado de [https://www.who.int/mental\\_health/world-mental-health-day/2017/es/](https://www.who.int/mental_health/world-mental-health-day/2017/es/)

Organización Mundial de la Salud. (2017). *Trastornos mentales. Nota de prensa*. Recuperado de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs396/es/>

Organización Mundial de la Salud. (2018). *Plan de acción sobre salud mental 2013-2020*. Recuperado de [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/97488/9789243506029\\_spa.pdf.jsessionid=B2A1337AB0D262B3C44FA24DC49AEBE5?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/97488/9789243506029_spa.pdf.jsessionid=B2A1337AB0D262B3C44FA24DC49AEBE5?sequence=1)

Pacheco, C. (1998). *Ansiedad estado rasgo y creencias irracionales en estudiantes universitarios*. (Tesis para optar licenciatura). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.

Palella, S. y Martins F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Recuperado de <https://drive.google.com/file/d/0B1sTclvKGVSyOVVKaGIkY3Fobkk/view>.

Reyes, M. (2000). *El taller en el trabajo social. Taller de integración de teoría y práctica*. Editorial humanidades. Buenos Aires Argentina. Pág. 18-1.

Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la investigación: La creatividad, el rigor del estudio y la integridad son factores que transforman al estudiante en un profesionalista de éxito*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=r4yrEW9Jhe0C&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion+libro&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjkpNKX\\_sPgAhWnSt8KHS53CngQ6AEIMzAC#v=onepage&q=metodologia%20de%20la%20investigacion%20libro&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=r4yrEW9Jhe0C&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion+libro&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjkpNKX_sPgAhWnSt8KHS53CngQ6AEIMzAC#v=onepage&q=metodologia%20de%20la%20investigacion%20libro&f=false)

Rojas, V. (2006). *Estudio sobre las creencias irracionales en mujeres y varones dependientes de cocaína y un grupo control de consumidores de sustancias psicoactivas. Una mirada desde la perspectiva cognitiva - Cedro*. Lima, Perú.

Salama, H. (2002). *Psicoterapia Gestalt: Proceso y Metodología*. 3era. Ed. México: Alfaomega.

Salud Diario (2016). Invertir en salud mental es rentable: Banco Mundial. *Saludiarario*. Recuperado de <https://www.saludiarario.com/invertir-en-salud-mental-es-rentable-banco-mundial/>

Sánchez, P. (2008). *Psicología clínica*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=RjrHCQAAQBAJ&pg=PA28&dq=irracionalidad+en+psicologia&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwivsbv3ssPgAhUQwlkKHfkmAegQ6AEIJzAA#v=onepage&q=irracionalidad%20en%20psicologia&f=false>

Santos, M. (2006). *Arqueología de los sentimientos en la escuela*. Buenos Aires, Argentina: Bonum



- Santandreu, R. (2014). *Las gafas de la felicidad*. Barcelona, España: Paidós Iberica.
- Santandreu, R. (2017). *El arte de no amargarse la vida*. Barcelona, España: Paidós Iberica.
- Senge, P. (2000). *La danza del cambio: los retos de sostener el impulso en organizaciones abiertas al aprendizaje*. Norma. Deming, W. E.
- Souto, M. (2006). *El Taller como dispositivo*. Revista novedades educativas. N° 102. Recuperado de <http://www.noveduc.com/entrevistas/soutomarta.htm>.
- Sun, M. (2015). *Niveles de ansiedad que presentaron trabajadores del organismo judicial de la cabecera departamental de Huehuetenango*. (Tesis para el título de licenciado en psicología). Universidad Rafael Landívar. Huehuetenango, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Sum-Maria.pdf>
- Tang, J. (2011). *Creencias irracionales en adolescentes infractores privados de libertad por delito sexual en un centro juvenil de varones de Lima*. (Tesis para el título de licenciado en psicología). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/136587238/tesis-creencias-irracionales-2011>.
- Toro, I. y Parra, R. (2006). *Método y conocimiento. Metodología de la investigación*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=4Y-kHGjEjy0C&pg=PA158&dq=dise%C3%B1o+de+investigacion+no+experimental&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiykMff163gAhUOq1kKHxJ\\_De0Q6AEIMzAC#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20de%20investigacion%20no%20experimental&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=4Y-kHGjEjy0C&pg=PA158&dq=dise%C3%B1o+de+investigacion+no+experimental&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiykMff163gAhUOq1kKHxJ_De0Q6AEIMzAC#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20de%20investigacion%20no%20experimental&f=false)

Velásquez, J. (2002) *Creencias irracionales y ansiedad en ingresantes de la universidad Nacional de Ingeniería*. (Tesis para obtener el grado de psicólogo). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Velásquez, A. (2016). *Creencias irracionales y auto concepto* (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/42/Velasquez-Asuncion.pdf>

Venegas, R. (13 de agosto de 2017). El estrés un asesino en serie. *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/estres-asesino-serie-rafael-venegas-noticia-449730>

Villashagnay, C y Vizquete, H. (2016). *Ideas irracionales y la resistencia al tratamiento en pacientes con depresión del instituto psiquiátrico Sagrado corazón de Quito, periodo Abril- septiembre 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/3388/1/UNACH-FCS-PSC-CLIN-2017-0003.pdf>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1 - Matriz de consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
<p><b>1. Problema General</b> ¿Cuál es el nivel de creencias irracionales en asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja?</p> <p><b>2. Problemas Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es el nivel de creencia irracional Nº I Necesidad de aceptación, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de la creencia irracional Nº II Auto-expectativas altas, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de la creencia irracional III Culpabilización en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de la creencia irracional Nº IV Intolerancia a la frustración, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de la creencia irracional Nº V Causas externas, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de la creencia irracional Nº VI Miedo o ansiedad, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de la creencia irracional Nº VII Evitación de problemas, en los asesores de</li> </ul>	<p><b>1. Objetivo General</b> Demostrar el nivel de creencias irracionales en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja.</p> <p><b>2. Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar el nivel de la creencia irracional Nº I Necesidad de aceptación, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja</li> <li>- Describir el nivel de la creencia irracional Nº II Auto expectativas altas, en los asesores del servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja.</li> <li>- Demostrar el nivel de la creencia irracional Nº IV Intolerancia a la frustración, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja.</li> <li>- Identificar el nivel de la creencia irracional Nº V Causas externas, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja.</li> <li>- Especificar el nivel de la creencia irracional Nº VI Miedo o ansiedad, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja.</li> <li>- Determinar el nivel de la creencia irracional Nº VII Evitación de problemas, en los</li> </ul>	<p><b>1. Población</b> La población de estudio se encuentra conformada por 80 trabajadores de ambos sexos, 49 mujeres y 31 hombres entre las edades de 18 a 60 años, los cuales laboran en un call center de empresa privada en el distrito de San Borja.</p> <p><b>2. Muestra</b> 80 trabajadores.</p> <p><b>3. Técnica de la selección de muestra</b> Muestra censal.</p> <p><b>4. Tipo y diseño de investigación</b> Es una investigación de tipo descriptiva, enfoque cuantitativo, diseño no Experimental de corte transversal.</p> <p><b>5. Variable de estudio</b> Creencias irracionales.</p>

<p>servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es el nivel de la creencia irracional N° VIII Dependencia, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de la creencia irracional N° IX Influencia del pasado, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja?</li> <li>- ¿Cuál es el nivel de la creencia irracional N° X Pasividad, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja?</li> </ul>	<p>asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir el nivel de la creencia irracional N° VIII Dependencia, en los asesores de servicio de atención al cliente en un call center de empresa privada del distrito de San Borja.</li> <li>- Demostrar el nivel de la creencia irracional N° IX Influencia del pasado, en los asesores de servicio de atención al cliente de empresa privada del distrito de san Borja.</li> <li>- Determinar el nivel de la creencia irracional N° X Pasividad, en los asesores de servicio de atención al cliente de empresa privada del distrito de San Borja.</li> </ul>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

## ANEXO 2. Carta de Presentación



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

**Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas**

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 01 Febrero del 2019

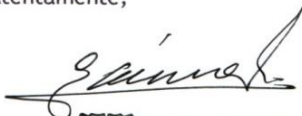

Carta N° 256-2019-DFPTS

Señor  
**LUIS MIRANDA ALONSO**  
**GERENTE GENERAL**  
**MASTER CENTER AMERICAS S.A.C.**  
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Giovanna Esperanza ROSTAING AJEN**, Bachiller de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 25-7719370, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,

Dr. RAMIRO GÓMEZ SALÁS  
Decano (e)  
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RGS/crh  
Id. 1022021



Av. Petit Thouars 248, Lima  
Teléfonos: 433 1615 / 433 2795 Anexo: 3304  
E-mail: psic-soc@uigv.edu.pe

## ANEXO 3 – Instrumento de evaluación

### Instrucciones

Este inventario de Creencias está dirigido para descubrir ideas irracionales particulares, las cuales contribuyen con la infelicidad y la tensión.

No es necesario pensar mucho en ninguna oración, marque con una “X” su respuesta en la columna SI o NO.

En primer lugar, coloque los datos que se le solicitan en este protocolo de repuestas, luego comience por la primera oración, **asegúrese de marcar como Ud. piensa en el momento presente** acerca de la declaración o pregunta y no la manera en que Ud. piensa que “Debería Pensar”

Preguntas	SI	NO
1. Es importante para mí el que otras personas me aprueben		
2. Yo odio el fallar en cualquier cosa		
3. Las personas que se equivocan merecen lo que les sucede		
4. Usualmente acepto lo que sucede filosóficamente		
5. Si una persona quiere, puede ser feliz bajo cualquier circunstancia		
6. Yo tengo temor de ciertas cosas que frecuentemente me incomodan		
7. Usualmente hago a un lado decisiones importantes		
8. Todo el mundo necesita a alguien de quien pueda depender para ayuda y consejo		
9. “Una cebra no puede cambiar sus rayas”		
10. Prefiero la tranquilidad del ocio sobre todas las cosas		
11. Me gusta tener el respeto de los demás, pero no tengo que tenerlo		
12. Yo evito las cosas que no hago bien		

<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>13.</b> Muchas personas salvadas escapan al castigo que ellas merecen		
<b>14.</b> Las frustraciones no me perturban		
<b>15.</b> Las personas se perturban no por las situaciones sino por la visión que tienen de ellas.		
<b>16.</b> Yo siento poca ansiedad respecto de los peligros no esperados o eventos futuros		
<b>17.</b> Trato de salir adelante y tomo las tareas molestas cuando ellas surgen		
<b>18.</b> Trato de consultar a una autoridad sobre decisiones importantes		
<b>19.</b> Es casi imposible vencer la influencia del pasado		
<b>20.</b> Me agrada dedicarme a muchas cosas a la vez		
<b>21.</b> Yo quiero agradecerle a todo el mundo		
<b>22.</b> No me importa el competir en actividades en las cuales los demás son mejores que yo		
<b>23.</b> Aquellos que se equivocan o cometen errores merecen ser culpados o castigados		
<b>24.</b> Las cosas deberían ser diferentes de la manera en que ellas son		
<b>25.</b> Yo produzco mis propias emociones		
<b>26.</b> Frecuentemente no puedo apartar a mi mente de algunas preocupaciones		
<b>27.</b> Yo evito el enfrentar mis problemas		
<b>28.</b> La personas necesitan una fuerza de fortaleza fuera de sí mismos		
<b>29.</b> Solamente porque alguna cosa en una ocasión afecto fuertemente mi vida, eso no quiere decir que tiene que hacerlo en el futuro		
<b>30.</b> Yo estoy más realizado (a) cuando tengo muchas cosas que hacer		
<b>31.</b> Yo puedo gustar de mí mismo (a) aun cuando otras personas no lo hagan		
<b>32.</b> Me agrada tener éxito en algunas cosas, pero no siento que tengo que tenerlo.		



<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>33.</b> La inmoralidad debería ser fuertemente castigada		
<b>34.</b> Frecuentemente me perturbo por situaciones que no me agradan		
<b>35.</b> Las personas que son miserables usualmente se han hecho así mismas de esa manera		
<b>36.</b> Si no puedo evitar que algo suceda no me preocupo acerca de eso		
<b>37.</b> Usualmente hago las decisiones tan pronto como puedo.		
<b>38.</b> Hay personas de las cuales dependo grandemente		
<b>39.</b> Las personas sobrevaloran la influencia del pasado		
<b>40.</b> Yo disfruto mucho más el involucrarse en un proyecto creativo		
<b>41.</b> Si no le agrado a los demás, ese es su problema, no el mío.		
<b>42.</b> Es grandemente importante para mí el ser exitoso (a) en todo lo que hago.		
<b>43.</b> Raramente culpo a las personas por sus equivocaciones.		
<b>44.</b> Usualmente acepto las cosas de la manera que son, aun si ellas no me agradan.		
<b>45.</b> Una persona no estaría enojada o deprimida por mucho tiempo a menos que se mantenga a si misma de esa manera.		
<b>46.</b> No puedo tolerar el tomar riesgos.		
<b>47.</b> La vida es demasiado corta para gastarla haciendo tareas desagradables.		
<b>48.</b> Me agrada mantenerme firme sobre mí mismo (a).		
<b>49.</b> Si hubiere tenido diferentes experiencias podría ser más como me gustaría ser.		
<b>50.</b> Me agradaría retirarme y dejar de trabajar por completo.		
<b>51.</b> Encuentro difícil el ir en contra de lo que piensan los demás.		
<b>52.</b> Disfruto las actividades por el placer de realizarlas sin importar cuan bueno (a) yo sea en ellas.		

<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>53.</b> El temor al castigo ayuda a las personas a ser buenas.		
<b>54.</b> Si las cosas me molestan, yo simplemente las ignoro		
<b>55.</b> Entre más problemas tiene una persona, menos feliz será		
<b>56.</b> Casi nunca estoy ansioso (a) acerca del futuro.		
<b>57.</b> Casi nunca dejo las cosas sin hacer		
<b>58.</b> Yo soy el único (a) que realmente puede entender y enfrentar mis problemas.		
<b>59.</b> Casi nunca pienso en las experiencias pasadas como afectándome en el presente.		
<b>60.</b> Demasiado tiempo libre es aburrido.		
<b>61.</b> Aunque me agrada la aprobación, realmente no es una necesidad para mí.		
<b>62.</b> Me perturba cuando los demás son mejores que yo en alguna cosa.		
<b>63.</b> Todo el mundo es básicamente bueno.		
<b>64.</b> Yo hago lo que puedo para obtener lo que quiero y luego no me preocupo acerca de eso.		
<b>65.</b> Ninguna cosa es perturbadora en sí misma, solamente en la manera en las que las interpretamos.		
<b>66.</b> Yo me preocupo mucho respecto de ciertas cosas en el futuro.		
<b>67.</b> Es difícil para mí el llevar a cabo ciertas tareas no placenteras.		
<b>68.</b> Me desagrada que los demás tomen decisiones por mí.		
<b>69.</b> Nosotros somos esclavos de nuestras historias personales.		
<b>70.</b> En ocasiones desearía poder ir a una isla tropical y únicamente descansar en la playa para siempre.		
<b>71.</b> Frecuentemente me preocupo acerca de cuantas personas me aprueban y aceptan.		
<b>72.</b> Me perturba cometer errores.		

<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>73.</b> Es una injusticia el que “la lluvia caiga sobre el justo y el injusto”		
<b>74.</b> Yo “tomo las cosas como vienen”		
<b>75.</b> La mayoría de las personas deberían enfrentar las incomodidades de la vida.		
<b>76.</b> En ocasiones no puedo apartar un temor de mi mente.		
<b>77.</b> Una vida de comodidades es raras veces muy recompensaste		
<b>78.</b> Yo encuentro fácil el buscar consejo.		
<b>79.</b> Si algo afectó fuertemente tu vida, siempre será de esa manera.		
<b>80.</b> Me agrada estar sin hacer falta.		
<b>81.</b> Yo tengo gran preocupación por lo que otras sientan acerca de mí.		
<b>82.</b> Frecuentemente me incomodo bastante por cosas pequeñas.		
<b>83.</b> Usualmente le doy a alguien que me ha hecho una mala jugada una segunda oportunidad.		
<b>84.</b> Las personas son más fáciles cuando tienen desafíos y problemas que superar.		
<b>85.</b> No hay nunca razón alguna para permanecer apesadumbrado por mucho tiempo.		
<b>86.</b> Yo casi nunca pienso en cosas tales como la muerte o la guerra atómica.		
<b>87.</b> Me desagrada la responsabilidad.		
<b>88.</b> Me desagrada tener que depender de los demás.		
<b>89.</b> Realmente las personas nunca cambian en sus raíces.		
<b>90.</b> La mayoría de las personas trabajan demasiado duro y no descansan lo suficiente.		
<b>91.</b> Es incomodo, pero no perturbador el ser criticado.		
<b>92.</b> Yo no tengo temor de hacer cosas las cuales no puedo hacer bien.		

<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>93.</b> Nadie es perverso o malvado, aun cuando sus actos puedan serlo.		
<b>94.</b> Casi nunca me perturbo por los errores de los demás		
<b>95.</b> Las personas hacen su propio infierno dentro de sí mismos		
<b>96.</b> Frecuentemente me encuentro a mí mismo (a) planificando lo que haría en diferentes situaciones peligrosas.		
<b>97.</b> Si alguna cosa es necesaria, la llevo a cabo aun cuando no sea placentera.		
<b>98.</b> Yo he aprendido a no esperar que los demás se hallen muy interesados acerca de mi bienestar.		
<b>99.</b> No me incomoda lo que ha hecho en el pasado.		
<b>100.</b> Yo no puedo sentirme realmente contento (a) a menos que me encuentre relajado (a) y sin hacer nada.		

## ANEXO 4 - Encuesta de Satisfacción

### Encuesta de satisfacción del Programa de Intervención

Como considera la información que se brindo	Muy buena ( ) Buena ( ) Mala ( ) Muy mala ( ) No se entendió ( )
Cómo considera la calidad del taller	Muy buena ( ) Buena ( ) Mala ( ) Muy mala ( ) No se entendió ( )
Cómo considera la participación del moderador	Muy buena ( ) Buena ( ) Mala ( ) Muy mala ( ) No se entendió ( )
Le pareció de importancia conocer sobre ideas irracionales.	Si ( ) No ( )
Sugerencias	----- ----- ----- ----- ----- -----

***Gracias por su colaboración***