



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación

Escuela de Psicología Laboral y Organizacional

**TEMA: “ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DE UNA HERRAMIENTA PARA
COMPARAR LOS FACTORES ORGANIZACIONALES DEL ESTRÉS LABORAL
EN EL ÁREA DE INDUSTRIALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y RECURSOS
HUMANOS DE CONTINENTAL TIRE ANDINA S.A”**

*Tesis previa a la obtención del título de
Psicóloga Laboral y Organizacional*

AUTORAS:

SHEILA NICOLE JARA VILLACRESES

PAOLA CATALINA BACULIMA MENDEZ

DIRECTOR:

MST.MARIO MOYANO MOYANO

Cuenca – Ecuador

2012

DEDICATORIA

Dedico la presente Tesis primero a Dios porque ha sido mi fortaleza en los momento más difíciles, a mi familia porque son totalmente incondicionales en todo sentido y sobre todo son una parte esencial y única en mi vida , sin ellos no hubiera podido lograr ser lo que soy hoy en día.

PAOLA

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a mis amados padres que han sido mi ejemplo, motivación y mis guías durante este camino y así cumplir una de mis metas ser una profesional, a mis hermanos Jean - Paul y Michelle por estar siempre conmigo brindándome su cariño y apoyo incondicional.

NICOLE

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios en primer lugar por guiarnos todos los días y ayudarnos a cumplir lo que nos hemos propuesto; agradecemos del mismo modo a todos los catedráticos de la Facultad de Filosofía, Ciencias y Letras de la Educación, por habernos formado durante nuestra vida estudiantil; también al Mst. Mario Moyano quien nos asesoró con sus conocimientos y apoyó durante la elaboración de esta tesis.

A Continental Tire Andina S.A. por permitirnos la realización de esta tesis y de este modo aportar positivamente con una propuesta de mejora orientada al bienestar del trabajador.

INDICE

Contenido	
DEDICATORIA	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS	III
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	3
LA EMPRESA CONTINENTAL TIRE ANDINA	3
1.1 Introducción	3
1.2 Antecedentes	4
2. Cultura.....	6
2.1 Misión	7
2.2 Visión	7
2.3 Valores	7
2.4 Organigrama.....	7
2.5 Políticas de Calidad, Seguridad, Salud y Medio Ambiente	9
2.6 Principios básicos.....	9
2.7 Espíritu Corporativo	10
2.8 Productos y Servicios	11
2.9 Conclusiones.....	11
CAPÍTULO II.....	12
ESTRÉS LABORAL	12
2.1 Introducción	12
2.2 Definiciones	13
2.3 Tipos de estresores.....	14
2.4 Teorías sobre el estrés	15
2.4.1 Teorías Basadas en la Respuesta Seyle:	15
2.4.2 Teorías Basadas en el Estímulo.....	17

2.4.3 Teorías Basadas en la Interacción	18
2.4.4 Otros Modelos Explicativos	18
2.4.4.1 Modelo de interacción entre demandas y control.....	19
2.4.4.2 Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social.....	19
2.4.4.3 Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones.....	21
2.4.4.4 Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador.....	22
2.4.4.5 Modelo orientado a la dirección.....	22
2.4.4.6 Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa.....	24
2.5 Fisiología del Estrés	25
2.6 Afrontamiento del Estrés	26
2.6.1 Estilos de Afrontamiento.....	26
2.7 Factores Situacionales en el trabajo y Factores Personales.....	27
2.7.1 Factores situacionales en el trabajo	28
2.7.2 Factores personales	30
2.8 Consecuencias físicas y psicológicas del estrés.....	32
2.8.1 Afecciones del cuerpo	33
Afecciones del estrés en el cuerpo	34
2.9 Conclusiones.....	35
CAPITULO III	36
CREACIÓN DE HERRAMIENTA DE DIAGNÓSTICO DE ESTRÉS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	36
3.1 Introducción	36
3.2 Diseño y aplicación de la herramienta.....	36
3.3 Metodología.....	37
3.3.1 Recomendaciones para la aplicación de la encuesta	38
3.3.2 Modelo de encuesta.....	39
3.4 Análisis de resultados (cuantitativo).....	41
3.4.1 Análisis comparativo entre los departamentos	61
3.5 Informe Cuantitativo.....	65
3.5.1 Análisis Cualitativo (Entrevistas).....	65
3.5.2 Entrevista No. 1.....	66
3.5.3 Entrevista No 2.....	67

3.5.4 Entrevista No 3.....	68
3.5.5 Entrevista No. 4.....	69
3.5.6 Entrevista No. 5.....	70
3.5.7 Entrevista No. 6.....	71
3.6 Informe Cualitativo (aspectos relevantes de las entrevistas).....	72
3.7 Conclusiones.....	73
CAPITULO IV.....	74
4.1 Introducción.....	74
4.4 Conclusiones.....	89
CAPÍTULO V.....	90
SOCIALIZACIÓN DE LA GUÍA.....	90
5.1 Introducción.....	90
5.2 Objetivos.....	90
5.3 Metodología.....	90
CONCLUSIONES FINALES.....	92
RECOMENDACIONES.....	94
BIBLIOGRAFÍA.....	95

RESUMEN

La presente investigación fue realizada en los departamentos de Recursos Humanos e Industrialización de Producto de Continental Tire Andina S.A, la misma fue de dos tipos: cuantitativa porque se utilizó una encuesta con la que se detectó y analizó los resultados, los mismos que fueron proyectados con gráficos interpretativos, segundo de tipo cualitativo basada en entrevistas a cada jefe departamental para identificar criterios objetivos sobre las situaciones específicas presentadas en cada área.

Posteriormente se descubrió las situaciones estresantes de cada uno los departamentos y se propuso una guía didáctica, la misma que está basada en métodos alternativos tanto a nivel personal como organizacional, con el objetivo de prevenir y controlar los efectos y consecuencias del estrés. Los principales causales encontrados en el área de Recursos Humanos son: la negociación del contrato colectivo y en Industrialización del Producto: la implementación de nuevas maquinarias y reuniones con Hannover-Alemania. Finalmente se socializó dicha propuesta ante los directivos de la empresa.

ABSTRACT

The present research took place in the Human Resources and Industrialization Departments of Continental Tire Andina S.A. There were two types of research: quantitative because a survey was employed to detect and analyze the results, which were projected with imperative graphics; the second was qualitative based on interviews to each head of department in order to identify the goal criteria for each specific situation within every area.

Next, the stressful situations in each one of the departments were discovered and a didactic guide was proposed, which is based on alternative personal and organizational methods that are directed to prevent and control the effects and consequences of stress. The main causes for stress found in the Human Resources department are: the negotiation of the collective agreement and Industrialization: implementation of new machinery and meetings with Hannover-Germany. Finally, the proposal was presented to the company's directors.



UNIVERSIDAD DEL
AZUAY
DPTO. IDIOMAS



Translated by,
Diana Lee Rodas

INTRODUCCIÓN

En el mundo globalizado que vivimos hoy en día con presiones económicas, sociales, organizacionales, status, entre otras, encontramos una de las enfermedades consideradas del siglo XXI el estrés, trayendo éste consecuencias a nivel laboral, entorno familiar, estado físico, anímico y psicológico. La tensión que genera el estrés perjudica al sistema inmunológico por lo tanto, se está más propenso a desarrollar enfermedades.

El cansancio que genera la tensión en un ambiente laboral desencadena lo que se conoce como agotamiento, gran parte de la tensión que atravesamos vienen de fuentes tales como el trabajo, los objetivos prioritarios, las fechas límite, sobrecarga de trabajo, los conflictos con los compañeros de trabajo y los ambientes desagradables, cabe recalcar que estos estímulos no amenazan la supervivencia pero si el bienestar general originando graves impactos a la salud y al cuerpo.

Las consecuencias para la organización que cuenta con personal que atraviesa situaciones de estrés son niveles bajos de productividad y desempeño afectando directamente la solvencia de la empresa y presentándose casos de ausentismo y rotación.

Tales son las razones que han motivado el presente estudio debido a que el estrés es una situación cotidiana que se presenta en la mayoría de organizaciones; la necesidad de elaborar la presente investigación en Continental Tire Andina S.A. en los departamentos de Recursos Humanos e Industrialización del Producto, la misma se encuentra posicionada en la ciudad hace cincuenta y siete años, considerada como una Multinacional con mayor número de fuentes de empleo plasmados en mil ciento ochenta y siete empleados por lo tanto ha sido susceptible a ciertos grados de estrés.

En el primer capítulo se destacan los aspectos relevantes de la empresa desde sus inicios hasta parámetros de su estructura organizacional, valores corporativos, políticas y procedimientos.

El segundo capítulo se trata los fundamentos teóricos del estrés, su etimología, fisiología, las consecuencias a nivel físico y emocional y su afrontamiento

En el tercer capítulo se ejecuta la herramienta como análisis de tipo cuantitativo (encuesta), para detectar los factores estresantes dentro de los dos departamentos propuestos, posteriormente se hace la comparación entre las dos áreas, adicional se realiza un análisis cualitativo como resultado de una entrevista con preguntas específicas realizadas a los dirigentes departamentales de las dos áreas analizadas

En el capítulo cuatro se procede a desarrollar una guía práctica con consejos para evitar caer en el estrés, sugiriendo un correcto estilo de vida como alimentación, ejercicio y técnicas de relajación.

El último capítulo hace referencia a la socialización ante los representantes de las áreas presentándoles digitalmente (power point) y explicando los resultados de la investigación realizada y cómo pueden manejarlo mediante las recomendaciones y métodos alternativos incluidos en la guía propuesta, terminando con el feed back respectivo.

CAPITULO I

LA EMPRESA CONTINENTAL TIRE ANDINA

1.1 Introducción

El presente capítulo se narra la historia de Continental Tire Andina, su ubicación, el inicio, sus fundadores, la idea del negocio, filosofía de trabajo proyectados en valores corporativos, cultura organizacional. La presente información es basada en información recopilada por el Sr. Cesar Vargas la cual lleva laborando 55 años en la empresa.

Continental Tire Andina S.A. dedicada a la manufactura de llantas y ubicada en la Panamericana Norte Km 2.8, en el Parque Industrial de la ciudad de Cuenca, está conformado por 324 personas en el área administrativa y 847 personas en el área de planta dando un total de 1171 trabajadores.

Fue fundada en la Ciudad de Cuenca el 31 de julio de 1955 por el Dr. Octavio Chacón, en 1972 se produjeron cambios políticos y gubernamentales lo cual llevó a Ecuadorian Rubber Company a cambiar su razón social a Compañía Ecuatoriana del Caucho y nuevamente desde el 01 de junio del 2010 la Compañía Ecuatoriana del Caucho conocido como ERCO cambia de razón social a Continental Tire Andina S.A. debido a que Continental pasa a tener el 51% de las acciones y General Tire el 49%.

Continental Tire Andina S.A. está posicionada en el mercado y es considerada a nivel nacional como una de las empresas más sólidas de nuestro país proporcionando empleo a más de mil personas algunos de los beneficios que ofrece la compañía son: sueldo justo, beneficios de ley, comisariato, transporte, subsidio alimenticio, entre otros.

1.2 Antecedentes

En la década de los 50 existió un golpe a la economía de Cuenca por la caída de la principal fuente de trabajo de esa época que era de la producción, comercialización y exportación de sombrero de paja toquilla por ello mucha gente se vio en la necesidad de salir de la ciudad e ir en búsqueda de mejores fuentes de trabajo a otras provincias como Guayas y El Oro.

Viendo la necesidad de generar fuentes de empleo en la ciudad de Cuenca, el 31 de julio de 1955 fue fundada Ecuadorian Rubber Company C.A. , la misma que se dedicará a la fabricación de llantas , los fundadores fueron: José Filomentor Cuesta, Dr. Octavio Chacón Moscoso, y el Sr. Enrique Malo Andrade.

En 1961, fue colocada la primera piedra de la edificación de Ecuadorian Rubber Company C.A., meses posteriores de ese mismo año podemos observar el primer edificio de la fábrica.

Ilustración No. 1

Ecuadorian Rubber Company (1961)

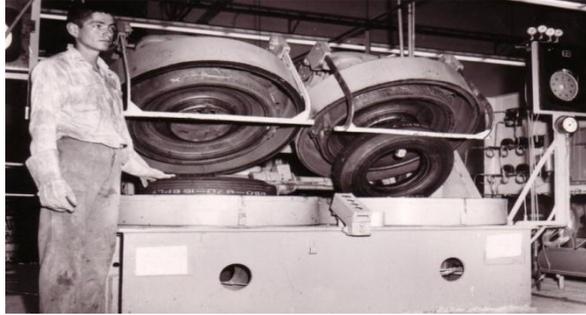


VARGAS OCHOA, Cesar, Reseña histórica de la fábrica nacional de llantas ERCO.

En 1962, funciono la primera prensa vulcanizadora en presencia del Dr. Octavio Chacón, Gerente de la Fábrica y el Gerente Técnico. La primera llanta que fue vulcanizada fue el 23 de diciembre de 1962.

Ilustración No. 2

Primera llanta vulcanizada (1961)



VARGAS OCHOA, Cesar, Reseña histórica de la fábrica nacional de llantas ERCO.

El primer contrato colectivo fue firmado en el año de 1968 ante el Dr. Rafael Chico, Dr. Teodoro Coello, Sub Director de Trabajo del Austro, Gerente de ERCO, Secretario General. Ese mismo año aumenta la producción y por ende el número de trabajadores a 400, además se acrecientan los beneficios para los trabajadores como: becas, comisariato, comedor, transporte, ropa de trabajo, fiestas navideñas, seguro de vida, seguro familiar y servicio médico.

Ilustración No. 3

Firma de contrato colectivo



VARGAS OCHOA, Cesar, Reseña histórica de la fábrica nacional de llantas ERCO.

En el año de 1972, se celebra la llanta un millón vulcanizada. Dicho año está lleno de cambios y celebraciones para la compañía, dado que por disposiciones gubernamentales y cambios políticos, económicos se cambia la denominación de la empresa a Compañía Ecuatoriana del Caucho S.A

En el año 1987 Continental AG de Hannover Alemania, adquiere General Tire y Rubber Company en todo el mundo.

Actualmente en Continental Tire Andina S.A. se está implementando la línea de producción de camión radial, lo cual ha llevado a que se realicen inversiones en maquinaria, ampliación de la infraestructura, capacitación y contratación de personal. Al momento se encuentran funcionando nuevas máquinas como: la extrusora triplex, hexabead (máquina constructora de núcleos para la formación de pestañas), SAV (constructora de camión radial), zanja G (prensas para camión radial) y zanja H (nuevas prensas para camión radial).

Algunas de las materias primas que se utilizan para la elaboración de las llantas son: caucho natural, caucho sintético, negro de humo, aceites, alambres, textiles, acero, componentes químicos y azufre.

El Presidente Ejecutivo actual es el Dr. Kristijan Bauer quien es parte del personal de servicio exterior de Continental de Hannover – Alemania, quien se encuentra en este cargo desde el 01 de julio del 2007.

Continental tiene sede en Hanover - Alemania desde el 08 de octubre de 1871, introduciéndose en el mercado como uno de los top cinco de suplementos industriales automovilísticos (automotive supplier industry) logrando unas ventas de 26 billones y con 148.288 empleados alrededor del mundo y con 193 almacenes en 37 países.

2. Cultura

Dentro de la cultura de la empresa se señalan políticas, procedimientos, la estructura que poseen, la filosofía de trabajo actual y a futuro .

2.1 Misión

Continental Tire Andina S.A. tiene como misión “El desempeño es nuestra pasión y nos impulsa a ser la mejor opción en la industria de llantas. Nos relacionamos a nivel local con nuestros empleados, consumidores, comunidades y sus necesidades en las Américas. Crear valores sustentables, es la fuerza que nos impulsa”.

2.2 Visión

La visión de Continental Tire Andina es: “Convertirnos en la empresa de llantas preferida a través de nuestra avanzada tecnología, aplicada a cada uno de nuestros productos, enfocarnos hacia la excelencia en el desempeño y ser expertos en la industria automotriz a nivel mundial”.

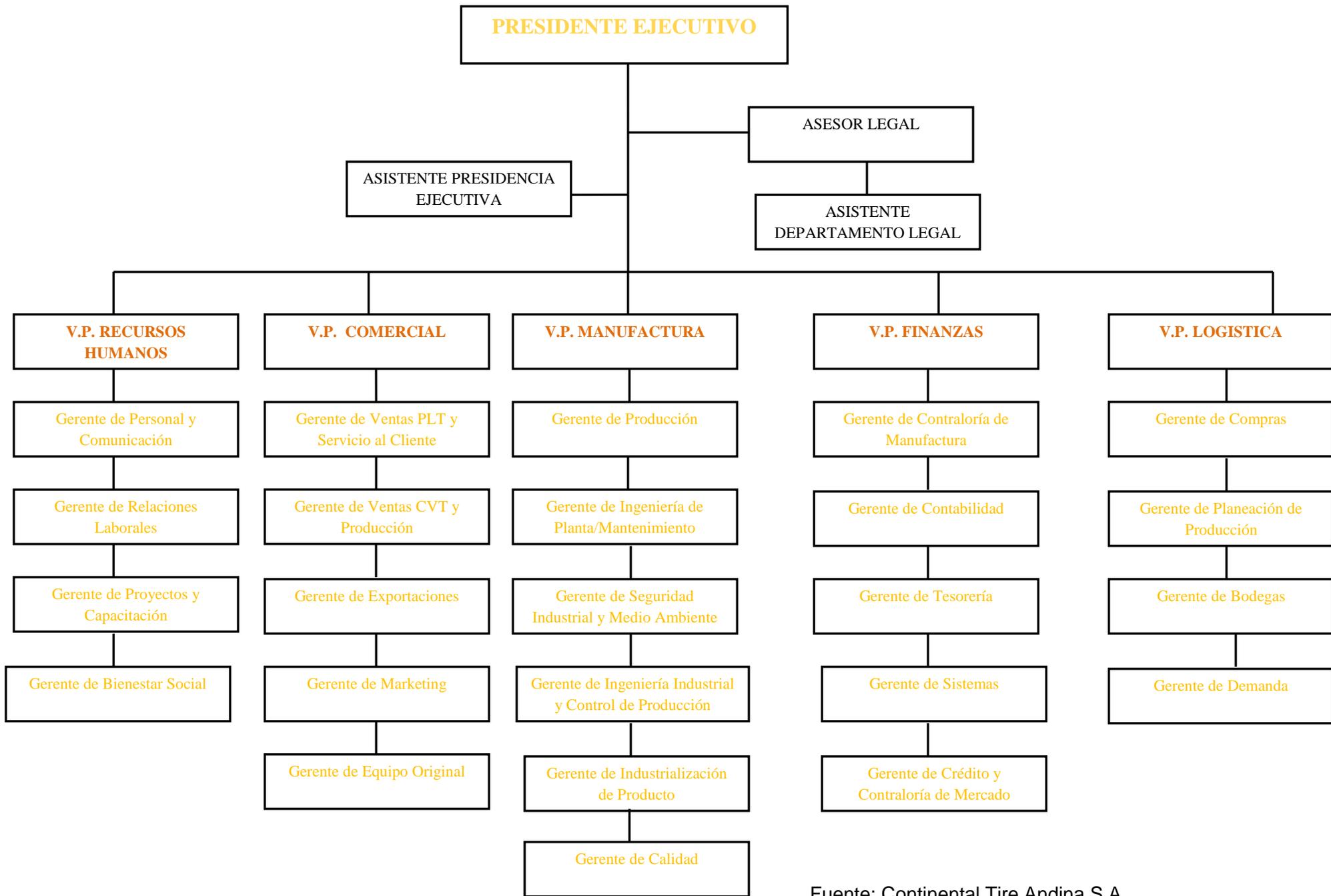
2.3 Valores

Consolidado como un equipo activo con conciencia mundial y regional. Estamos comprometidos con:

- Crecimiento rentable.
- Eficiencia.
- Cultura de alto desempeño.
- Profesionalismo.
- Producto superior.

2.4 Organigrama

El organigrama de Continental Tire Andina S.A. está estructurada en cuatro vicepresidencias: Recursos Humanos, Comercial, Manufactura, Finanzas y Logística.



Fuente: Continental Tire Andina S.A.

2.5 Políticas de Calidad, Seguridad, Salud y Medio Ambiente

Siendo fieles a nuestra responsabilidad social estamos comprometidos a:

- Producir y comercializar neumáticos con tecnología innovadora y niveles de calidad que superen las exigencias de nuestros clientes.
- Cuidar la seguridad y salud de los colaboradores y promover un medio ambiente sostenible.
- Ofrecer un ambiente de trabajo, donde el aprendizaje, el mejoramiento continuo y la optimización de recursos son nuestra forma de vida.
- Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables a nuestros procesos y productos.
- Crear valor para los accionistas con una gestión y resultados excepcionales.

2.6 Principios básicos

a) Creando valor: crear valor es una tarea principal, justificamos la confianza de nuestros accionistas, logrando un alto rendimiento.

b) Colaboradores y relacionados:

1) Nuestra Obligación con los involucrados: entendemos y respetamos los intereses de nuestros colaboradores y relacionados. Nuestros colaboradores y relacionados son: nuestros clientes, accionistas, empleados, la comunidad, nuestros socios y proveedores.

2.) Orientación al cliente y mercado: aspiramos a complacer a nuestros clientes. Estamos comprometidos a suministrar a nuestros clientes los mejores productos, mejores servicios y la mejor calidad.

3) Valor para el accionista: nuestro objetivo es crear valor

4) Con y para nuestros trabajadores: nuestros trabajadores hacen fuerte a Continental. Esperamos dedicación y desempeño sobresaliente de nuestros trabajadores.

5) Responsabilidad social: respetamos las leyes y cultura de cada país en el que operamos. Mantenemos un código de conducta con directrices éticas y legales que confirma nuestro compromiso de honestidad e integridad.

6) Medio ambiente y sustentabilidad: estamos comprometidos con la protección del medio ambiente. Realizamos todas las actividades con conciencia ecológica y en forma sustentable.

7) Sociedad: estamos abiertos a formas flexibles de cooperación con otras empresas para el desarrollo adicional de nuestro liderazgo tecnológico y de oportunidades de mercado.

8) Proveedores: apreciamos las contribuciones de nuestros proveedores. Colaboramos con nuestros proveedores con una relación estrecha, de confianza y de largo plazo que resulte en una situación de “ganar - ganar” para ambas partes.

2.7 Espiritu Corporativo

1) Una cultura de alto desempeño: nuestra cultura recompensa la excelencia. Nuestro énfasis en el alto desempeño inspira las acciones de cada individuo, así como los equipos y divisiones de Continental en el mundo.

2) Esfuerzo por lo mejor: solo lo mejor es suficientemente bueno. Continental tiene objetivos ambiciosos. Por esta razón, cada uno de nosotros se esfuerza por ofrecer lo mejor en nuestras perspectivas prácticas empresariales. Somos responsables para aceptar nada más que lo mejor.

3) Cooperación y trabajo en equipo: cooperando unos con otros. El espíritu de cooperación mueve todos los equipos, niveles y divisiones dentro de la empresa. Inspira buenas relaciones entre administradores, empleados y sus representantes.

4) Responsabilidad y administración: todos deben ser responsables de sus actos. Los trabajadores de Continental asumen plena responsabilidad por sus acciones y desempeño todo el tiempo. Esperamos que todos den la bienvenida a críticas constructivas.

5) Aprendizaje y administración del conocimiento: nuestra ventaja competitiva se basa en la ventaja del conocimiento. Continental es una empresa de aprendizaje. Hacemos el conocimiento accesible en toda la empresa. The Basics, Continental Tire Andina S.A., Recursos Humanos

2.8 Productos y Servicios

Tecnología superior y servicios: es nuestro principio fundamental el crear productos que son líderes en términos de su tecnología y calidad. Entregamos sobresalientes servicios y excelentes productos.

Liderazgo tecnológico e innovación: la tecnología es nuestra pasión, somos la fuerza conductora detrás del progreso tecnológico. Estamos rápidamente desarrollando nuevas tecnologías. Aceleramos el proceso de producción y reducimos el tiempo hacia al mercado.

Sin comprometer nuestra calidad: establecemos estándares de mercado. Cada empleado es responsable de mantener nuestros estándares de calidad. Todos los criterios de calidad se aplican sin excepción a productos y servicios internamente.

2.9 Conclusiones

Se concluye que Continental Tire Andina S.A. lleva cincuenta y siete años en la ciudad y ha crecido en el mercado y en tecnología.

Uno de los mayores cambios que se produjo en la empresa es la integración de Continental lo cual ha traído como consecuencia una mayor carga de trabajo para los diversos departamentos, implementación de maquinaria, capacitación, contratación de personal e inclusive crecimiento de infraestructura (construcción de nuevas zanjas).

En el año 2011 la Comisión de Gestión Ambiental (CGA) selecciono, reconoció y condecoro a las mejores prácticas ambientales de Cuenca y entre ellas estuvo Continental Tire Andina S.A., por la preservación del ambiente, la prevención de la contaminación ambiental, garantía del desarrollo sustentable, incentivar la implementación de procesos de producción más limpia.

CAPÍTULO II

ESTRÉS LABORAL

2.1 Introducción

El estrés es un trastorno biopsicosocial que afecta a la población mundial, producto de una sociedad globalizada que exige y demanda cada día individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada uno de los problemas de índole laboral, social y emocional.

Hoy en día el término estrés es un tema muy cotidiano se comenta sobre el mismo en la mayoría de medios de comunicación, tanto así que existen actualmente charlas dedicadas exclusivamente a cómo controlarlo y evitarlo,

El estrés en el ámbito laboral es ineludible ya que existen cargos críticos que conllevan alta responsabilidad y compromiso (jefaturas, gerencias, coordinadores, supervisores) y por ende generan ciertos niveles de estrés, las consecuencias se dan de acuerdo a la vulnerabilidad o predisposición que tenga cada persona para afrontarlo. El estrés laboral es una de las más graves amenazas para la salud laboral de los trabajadores en el siglo XXI, porque constituye una sutil forma de desgaste físico que puede causar trastornos psicológicos en las víctimas e incluso agravar enfermedades.

Es necesario evaluar y detectar el estrés laboral a tiempo, puesto que las consecuencias se manifiestan en la insatisfacción laboral, los altos niveles de ausentismo y rotación.

El estrés es producto de las exigencias psicológicas elevadas y del bajo control sobre las mismas. El nivel de demandas laborales suele derivarse del nivel de resultados cuantitativos de la empresa, mientras que el nivel de control depende más bien del organigrama y de la jerarquía (estructura, manual de funciones, etc.).

El estrés puede dejar secuelas irreparables, lo importante es aprender de las circunstancias y re-interpretar los eventos, a liberar las emociones para poder actuar desde la reflexión y ser más objetivo e imparcial, la solución está en aprender conductas y a cambiar el estilo de vida.

2.2 Definiciones

El término "estrés" fue empleado en el siglo XIV cuando se refería a aspectos negativos, sufrimientos, angustia, sin embargo en el siglo XVII Hooke concibe al estrés como parte de fenómenos físicos como presión, fuerza.

Según Kulkarni, O'Farrel, Erasi y Kochar definen al estrés como “una demanda psicológica y fisiológica excesiva junto a la inhabilidad del individuo de afrontarlas” (LARSEN, Randy, BUSS, David M, Psicología de la Personalidad-Dominio del conocimiento, segunda edición, España, 2005, Pag 578, Mc Graw Hill.)

Esta definición es una concepción en la cual define al estrés desde un ámbito psicológico con respuestas a nivel fisiológico producto de una falta de control y capacidad para combatirla, esta es una de las concepciones más comunes y aceptada.

Al estrés continuamente se le atribuye una connotación negativa. De hecho, el uso popular del término estrés, se refiere a un suceso o ciclo de acontecimientos que causan una respuesta desagradable o nociva (distrés), pero en algunos casos se refiere al desafío que conduce a sentimientos de activación, para lograr adaptarse al medio, considerándolo un connotación útil y necesaria (estrés positivo)

Algunos autores han resaltado la conceptualización del estrés desde distintos puntos de vista, se mencionarán algunos autores relevantes:

Levine considera al estrés como “*algún acontecimiento que induce incrementos en la secreción de glucocorticoides*”.(TARRIDA, Joan, Salud y la Mente, tercera edición,2004,pag 118,editorial gran colección de la salud.)

Sin embargo no descarta que dicho término ha sido empleado e interpretado desde diferentes puntos de vista: como estímulo, respuesta, percepción o transacción.

Dentro de las últimas concepciones, se incluye al estrés dentro de un modelo general de adaptación biológica al medio, limitándolo a describir los acontecimientos que provocan respuestas fisiológicas o comportamentales adaptativas.

Esta teoría considera los factores externos que influyen sobre la persona, es decir, las situaciones ambientales nuevas o distintas a las que se enfrenta un sujeto, el cual debe utilizar sus recursos y esfuerzos para conseguir un desempeño eficaz o evitar la posible amenaza del estímulo.

A lo largo de la historia, se ha publicado varios criterios sobre los causales del estrés sobre todo el distinguir entre los acontecimientos estresantes y los no estresantes, para esto es necesario mencionar los tipos de estresores que lo provocan, a continuación vamos a detallar:

2.3 Tipos de estresores

En primer lugar, se distingue entre los estresores de laboratorio y los de campo, enfatizando el grado de control y validez de cada uno de ellos. Por otro lado, también es común diferenciar entre los estresores agudos y los crónicos, produciéndose los primeros en un periodo limitado de tiempo, mientras que los segundos se instauran de manera habitual en la vida de los individuos.

Sonnentang y Frese han realizado categorizaciones:

- Estresores relacionados con la tarea: sobrecarga de trabajo, presión temporal
- Estresores de Rol: ambigüedad y conflicto de rol
- Estresores de Carrera : inestabilidad laboral,
- Estresores Sociales : condiciones de trabajo adversas, accidentes o elementos ergonómicos, eventos traumáticos
- Estresores de Cambio: implementación de nuevas tecnologías, recortes de persona”.(TARRIDA, Joan, Salud y la Mente, tercera edición,2004,Lima,pag120,editorial gran colección de la salud.)

2.4 Teorías sobre el estrés

Para complementar las definiciones del estrés necesariamente se tiene que mencionar algunas teorías de mayor impacto que permitan analizar criterios sustentables a continuación se mencionará 3 teorías sobre el estrés:

2.4.1 Teorías Basadas en la Respuesta Selye:

El origen histórico del concepto de estrés parte de las investigaciones que realizó Hans Selye en el año 1936 y que dieron lugar al llamado síndrome general de adaptación.

Ante una situación de amenaza en contra del equilibrio, el organismo emite una respuesta con el fin de intentar adaptarse. Selye define este fenómeno como el conjunto de reacciones fisiológicas que se presentan ante cualquier agente nocivo llamado estresor. Se puede definir, pues, como la respuesta física y específica del organismo ante cualquier demanda o agresión, que pueden ser tanto físicos como psicológicos.

Ilustración No 4

Síndrome general de adaptación (Hans Selye, 1936)



http://www.madridsalud.es/temas/estres_laboral.php

En este proceso de adaptación por parte del organismo se distinguen tres fases: de alarma, de adaptación y de agotamiento.

a) Fase de alarma

Ante la aparición de un peligro o estresor se produce una reacción de alarma. Es importante resaltar que todos los procesos que se producen son reacciones encaminadas a preparar el organismo para la acción de afrontar una tarea o esfuerzo.

Esta primera fase supone la activación del eje hipofisoadrenal; el cual tiene una reacción instantánea y automática que se compone de una serie de síntomas siempre iguales, aunque de mayor a menor intensidad:

- Se produce una movilización de las defensas del organismo.
- Aumenta la frecuencia cardiaca.
- Se contrae el bazo, liberándose gran cantidad de glóbulos rojos.
- Se produce una redistribución de la sangre, que abandona los puntos menos importantes, como es la piel (aparición de palidez) y las vísceras intestinales, para acudir a músculos, cerebro y corazón que son las zonas de acción.
- Aumenta la capacidad respiratoria.
- Se produce una dilatación de las pupilas.
- Aumenta la coagulación de la sangre.
- Aumenta el número de linfocitos (células de defensa).

b) Fase de resistencia o adaptación

En ella el organismo intenta superar, adaptarse o afrontar la presencia de los factores que percibe como una amenaza o del agente nocivo y se producen las siguientes reacciones:

- Los niveles de corticoesteroides se normalizan.
- Tiene lugar una desaparición de la sintomatología.

c) Fase de agotamiento

Ocurre cuando el estresor se repite con frecuencia o es de larga duración, y los recursos de la persona para conseguir un nivel de adaptación no son suficientes; se entra en la fase de agotamiento que conlleva lo siguiente:

- Se produce una alteración tisular.
- Aparece la patología llamada psicósomática. (BELLOCH, Amparo y otros, manual de psicopatología, segunda edición, España,2000,pag 5-7,Mc Graw Hill)

2.4.2 Teorías Basadas en el Estímulo

En esta teoría se considera que el estrés se produce como respuesta ante estímulos del ambiente considerándolo de esta forma como una variable independiente, el punto débil de esta teoría es que las personas pueden tener diversidad de respuestas dependiendo de sus propias situaciones cada uno puede vivir entornos estresantes en mayor o en menor proporción, por lo tanto J.Weitz clasificó distintos tipos de situaciones que son consideradas como estresantes:

- a) Procesar la información velozmente.
- b) Estímulos ambientales dañinos.
- c) Percepción de amenaza.
- d) Función fisiológica alterada (pérdida de sueño, drogas).
- e) Aislamiento y cofinanciamiento.
- f) Bloquear, obstaculizar.
- g) Presión grupal.

h) Frustración. (BELLOCH,Amparo y otros, Manual de Psicopatología, Segunda edición,España,2000,9-10,Mc Graw Hill).

2.4.3 Teorías Basadas en la Interacción

Esta teoría la defendió Richard Lazarus y Folkman presumen que el estrés se origina a través de las relaciones recíprocas entre la persona y el entorno en donde al exceder en la capacidad de recursos puede provocar inestabilidad en el bienestar individual.

Lazarus distingue 3 tipos de evaluación: Primaria, secundaria y reevaluación

1. Evaluación Primaria: se produce en cada encuentro o transacción con algún tipo de demanda externa o interna es la parte primordial del estrés.

- a) Amenaza: es el avance de un deterioro que aún no se ha llevado a cabo todavía
- b) Daño o pérdida: la situación se ha dado y trae consigo una consecuencia psicológica
- c) Desafío: la persona se siente capaz de enfrentar algún conflicto producto de la buena utilización de los recursos que le permitan afrontar positivamente dicha situación
- d) Beneficio: en esta etapa no interviene ningún nivel de estrés es una posición positiva

2. Evaluación Secundaria: Valoración de los propios recursos para afrontar la situación, la valoración de los recursos personales determina en gran proporción que el individuo se sienta asustado, desafiado u optimista

3. Reevaluación: Reevalúan las correcciones sobre valoraciones previas.(BELLOCH,Amparo y otros, Manual de Psicopatología, Segunda edición,España,2000,10-11,Mc Graw Hill)

2.4.4 Otros Modelos Explicativos

Existen otros modelos que suponen nuevas concepciones sobre el surgimiento del estrés basado en ciertos parámetros que lo desencadenan y se podría atribuir su importancia a continuación se desarrollará las partes vitales de dichos modelos.

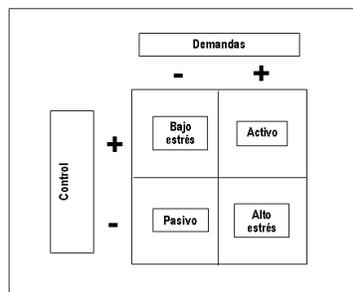
2.4.4.1 Modelo de interacción entre demandas y control

Según este modelo, el estrés elevado se produce cuando se presentan conjuntamente las condiciones de alta demanda psicológica y bajo control de la toma de decisiones. Las restantes categorías de trabajo serían de bajo estrés (baja demanda y alto control), activo (alta demanda y alto control) y pasivo (baja demanda y bajo control). Por tanto, el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja

Este modelo se ha atribuido al desarrollo de enfermedades de tipo coronarias, con perturbaciones psicológicas y con trastornos musculo esqueléticos, sobre todo en las extremidades superiores.(NEWSTROM, John y otros, Duodécima Edición, México Comportamiento Humano en el trabajo 2007, 363, Mc Graw Hill).

Ilustración No. 5

El estrés según las demandas psicológicas y el control en la toma de Decisiones



(NEWSTROM, John y otros, Duodécima edición, México Comportamiento Humano en el trabajo 2007,364, Mc Graw Hill).

2.4.4.2 Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social

Según Jhonson y Hall, Karasek y Theorell, amplían el modelo de interacción demandas-control, encajando la dimensión de apoyo social como moduladora, de tal forma que un

nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta.

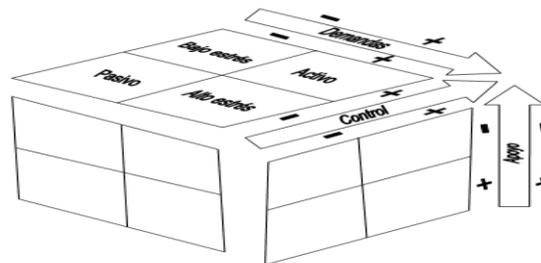
El presente modelo funciona positivamente perfeccionando las exigencias laborales, aumentando el control del trabajador sobre sus condiciones laborales e incrementando el apoyo social de jefes, subordinados y compañeros.

El apoyo social es un punto muy favorable para todas las personas en general y mucho más básico para un empleado dentro de una empresa ya que desarrolla la posibilidad de tener personas confidentes a las que se puede expresar sentimientos íntimos a manera de desahogo y como compañía humana. Los resultados se presentan sobre la salud y una función de defensa contra el estrés.

Por tanto, el apoyo social en el trabajo hace referencia a las relaciones interpersonales entre los compañeros, y entre los subordinados y los jefes, y puede verse influido e influir en los cambios en la organización y en el clima laboral.(NEWSTROM,John y otros, Duodécima Edición, México Comportamiento Humano en el trabajo 2007, 365, Mc Graw Hill).

Ilustración No. 6

Gráfico Explicativo del Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social



(NEWSTROM,John y otros, Duodécima Edición, México Comportamiento Humano en el trabajo 2007, 365, Mc Graw Hill).

2.4.4.3 Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones

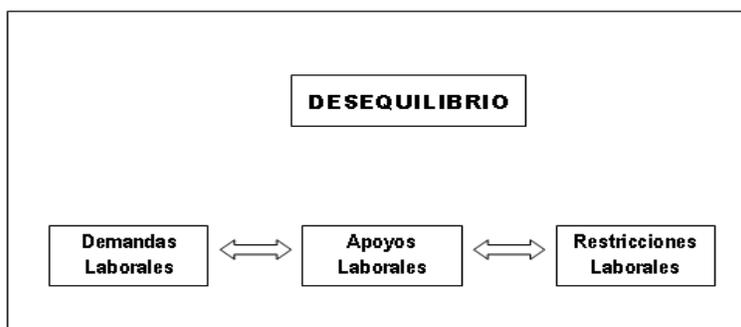
Según Payne El modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones establece que el estrés laboral es el resultado de la falta de armonía entre los tres factores laborales siguientes: demandas laborales (representan las tareas y el ambiente laboral que contiene estímulos técnicos, intelectuales, sociales o económicos), apoyos laborales (clima laboral y los recursos disponibles para satisfacer las demandas laborales. Los apoyos pueden ser de tipo técnico, intelectual, social, económico, etc.) y restricciones laborales (limitaciones que dificultan la actividad laboral debido a la carencia de recursos e impiden al trabajador afrontar las demandas).

Según este modelo, el estrés puede ser manejable cuando las exigencias laborales vienen acompañados de suficientes niveles de apoyo y bajos niveles de restricciones.

Una implicación práctica del modelo es que los trabajos muy exigentes (altas demandas) pueden hacerse menos estresantes sin necesidad de reducir el nivel de las demandas, aumentando el nivel de apoyos y/o reduciendo el nivel de restricciones.

(NEWSTROM, John y otros, Duodécima Edición, México Comportamiento Humano en el trabajo 2007, 367, Mc Graw Hill).

Ilustración No. 7



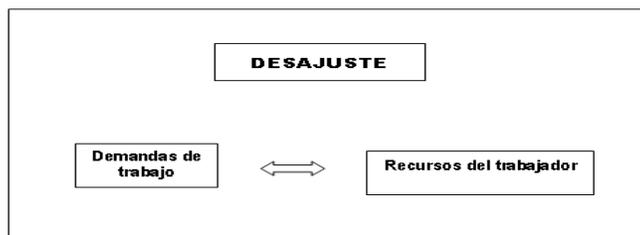
(NEWSTROM, John y otros, Duodécima Edición, México Comportamiento Humano en el trabajo 2007, 367, Mc Graw Hill).

2.4.4.4 Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador

En este modelo el estrés laboral es producto del desajuste entre las exigencias y demandas de trabajo a desempeñar y los recursos disponibles del trabajador para ejecutarlas correctamente

Este modelo propone que lo que produce el estrés es un desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de los trabajadores para afrontarlas. El proceso de estrés se inicia a partir de la existencia de una inestabilidad percibido por el trabajador entre las demandas profesionales y los recursos y capacidades del propio trabajador para llevarlas a cabo. Y permite identificar tres factores importantes en la generación del estrés laboral: a) los recursos con los que cuenta el trabajador para hacerle frente a las demandas y exigencias del medio laboral, b) la percepción de dichas demandas por parte del trabajador, y c) las demandas en sí mismas (NEWSTROM,John y otros, Duodécima Edición, México Comportamiento Humano en el trabajo 2007, 368, Mc Graw Hill)

Ilustración No. 8



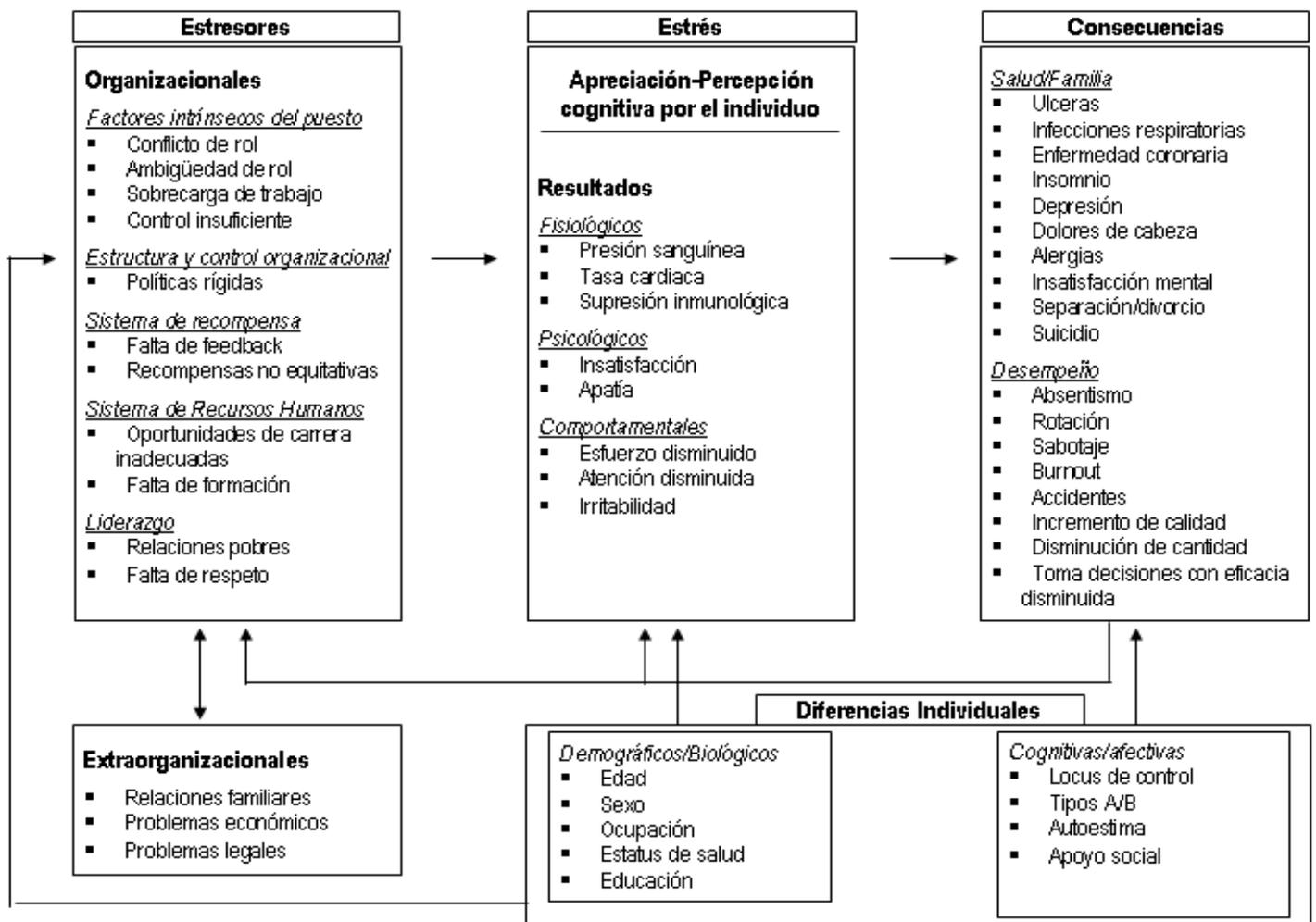
(NEWSTROM,John y otros, Duodécima Edición, México Comportamiento Humano en el trabajo 2007, 368, Mc Graw Hill).

2.4.4.5 Modelo orientado a la dirección

Según Matteson e Ivancevich Este modelo distingue seis componentes: los estresores, entre los que incluyen no sólo factores organizacionales (factores intrínsecos del puesto, de la estructura y control organizacional, del sistema de recompensa, del

sistema de recursos humanos y de liderazgo), sino también los extraorganizacionales (relaciones familiares, problemas económicos, legales, etc.); estos estresores inciden sobre la apreciación-percepción cognitiva de la situación del trabajador; ésta, a su vez, incide sobre los resultados fisiológicos, psicológicos y comportamentales de esa apreciación-percepción cognitiva, y éstos, a su vez, sobre las consecuencias, a nivel de la salud del individuo como a su desempeño en la organización(NEWSTROM,John y otros, Duodécima Edición, México Comportamiento Humano en el trabajo 2007, 370, Mc Graw Hill).

Tabla No. 1



(NEWSTROM,John y otros, Duodécima Edición, México Comportamiento Humano en el trabajo 2007, 371, Mc Graw Hill).

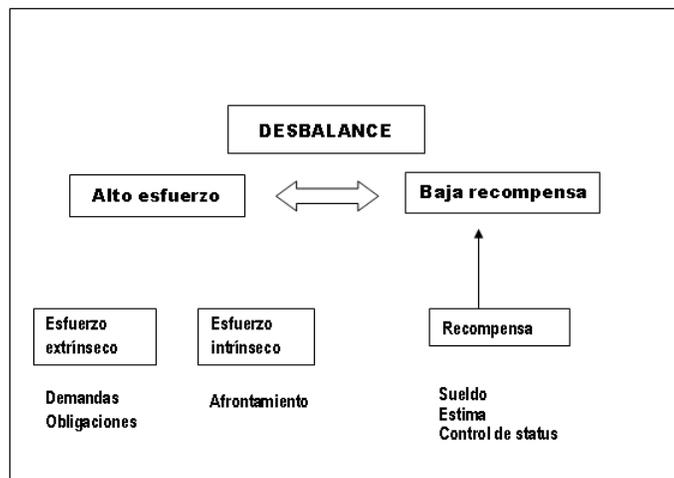
2.4.4.6 Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa

El modelo de esfuerzo-recompensa se incluye ya que el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa y está centrado en tres variables:

- 1) Variables de esfuerzo extrínseco: se refiere a demandas y obligaciones del trabajo
- 2) Variables de esfuerzo intrínseco: se refiere a la motivación y el afrontamiento.
- 3) Variables de recompensa: La recompensa está en función de tres tipos de recompensas fundamentales: dinero, estima, y control del status.

El presente modelo indica que el estrés laboral se produce porque existe una falta de (armonía) entre el esfuerzo y la recompensa obtenida. (NEWSTROM, John y otros, duodécima edición, México Comportamiento Humano en el trabajo 2007, pag 372).

Ilustración No. 9



(NEWSTROM, John y otros, Duodécima Edición, México Comportamiento Humano en el trabajo 2007, 372, Mc Graw Hill).

2.5 Fisiología del Estrés

El organismo constantemente atraviesa por situaciones de estrés desde niveles mínimos a elevados de este modo el enfrentamiento del organismo al estrés depende de factores individuales (nivel psicológico y biológico), por lo tanto el tipo de reacciones varían dependiendo de la forma de afrontamiento de cada persona pudiendo ser negativa o buscando una solución al problema.

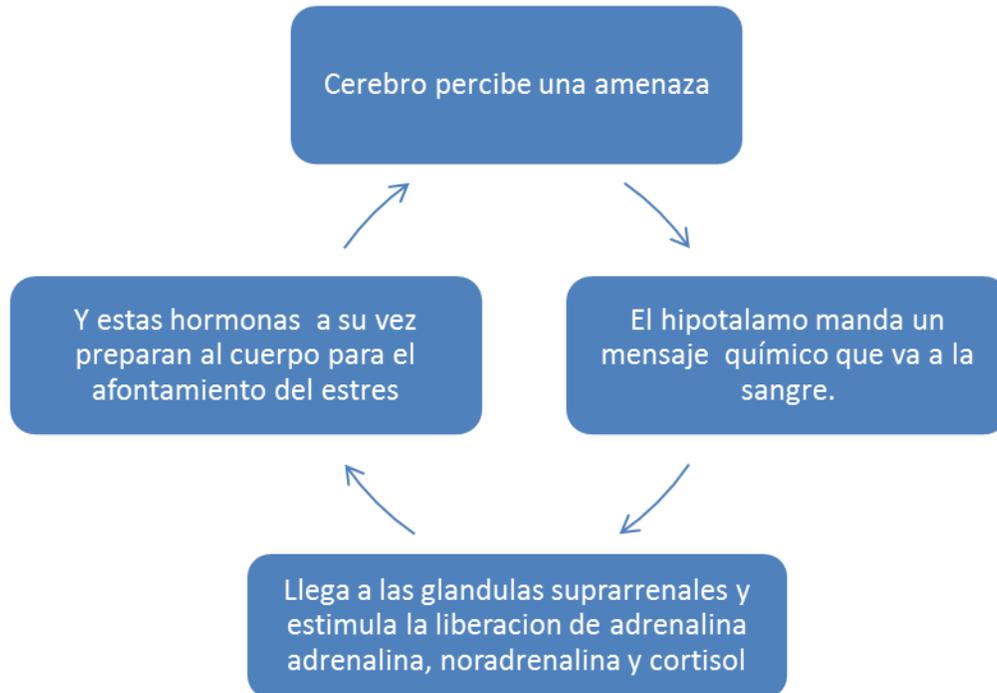
La reacción del cuerpo ante el estrés se presenta como alteraciones físicas en las que interviene el cerebro y glándulas, primero el cerebro analiza si la situación es de peligro o estresante en el caso de que sea la segunda, libera hormonas del estrés y la vez ésta tiene efectos sobre los distintos órganos del cuerpo.

Cuando la respuesta corporal del estrés se libera, la rama simpática del sistema nervioso autónomo entra en marcha; el hipotálamo estimula la hipófisis y activa las glándulas suprarrenales que libera tres hormonas: adrenalina, noradrenalina y cortisol; la adrenalina y el cortisol brinda energía al cuerpo y hace que afronte la situación y la noradrenalina estimula las terminaciones nerviosas e inicia el estado de alerta y a su vez este proceso produce los siguientes efectos:

- La glucosa ingresa en el flujo sanguíneo y proporciona energía.
- Las endorfinas (calmantes naturales del dolor) ingresa en la sangre y retarda la sensación de malestar.
- La sangre rica en oxígeno que no está siendo utilizada se desvía a lugares donde requieren de mayor aporte energético.
- El pulso se acelera, los latidos del corazón se intensifican y aumenta la presión sanguínea lo cual acelera el flujo hacia los músculos.

Ilustración No.10

La respuesta del cuerpo al estrés



Autoras: (N.J-P.B.)

2.6 Afrontamiento del Estrés

Son los esfuerzos tanto cognitivos y conductuales que traen como resultado que el individuo afronte ciertas situaciones que generan estrés, existen 2 tipos de afrontamiento el pasivo y el activo, manejados en laboratorios y sometidos a experimentos condicionados.

2.6.1 Estilos de Afrontamiento

Se basa en las disposiciones personales para afrontar la situación tensión, es decir según el Autor Hofer, Friedman y Mason el estrés varía de acuerdo a personalidades de tipo sensibilizadores y represoras la diferencia entre estos 2 tipos de personalidad es que las personas de tipo represoras proyectan bajos niveles de ansiedad pero tienen altos niveles de

respuestas fisiológicas , de forma contraria ocurre con los sensibilizadores quienes tienden a manifestar altos niveles de ansiedad y registran menor respuestas fisiológica por lo tanto cada uno utiliza mecanismos de defensa opuestos , mientras los represores niegan psicológicamente la ansiedad los sensibilizadores la incrementan , sin embargo los 2 reaccionan de una forma estereotipada e incorrecta ya que constantemente ante situaciones débiles o fuertes de estrés su respuesta es basada en códigos defensivos. (Tomada de los apuntes de Alteraciones del comportamiento (cuarto año Mario Moyano-2009)

Los últimos estudios sobre el tema se hicieron por Kohlmann y propuso cuatro patrones que son los siguientes:

- 1.-Modo Vigilante rígido: Son personas con alta vigilancia y baja evitación (sensibilizadores) este tipo de personas se estresan primariamente por la experiencia de incertidumbre respecto a una situación de amenaza.
- 2.- Modo evitador rígido: personas de baja vigilancia y alta evitación (represores) asume produce gran nivel de amenaza al sujeto como consecuencia prestan menor atención a las características amenazantes del estresor.
- 3.- Modo Flexible: Es la aplicación de estrategias para enfrentar la situación de estrés, es característico de personas con baja vigilancia y baja evitación, no les afecta las situaciones de incertidumbre ni sorpresa negativa de una posible activación emocional
- 4.- Modo Inconsciente: es un afrontamiento ineficaz son personas con alta vigilancia y alta evitación desarrollan altos niveles de estrés producto de la incertidumbre y situaciones de activación (Sandín Bonifacio Libro sobre el estrés)

2.7 Factores Situacionales en el trabajo y Factores Personales

Los trabajadores de las organizaciones deben encontrarse motivados y tener el mismo objetivo que es el desarrollo de la empresa, para ello se debe tener un ambiente laboral óptimo siendo este uno de los pilares fundamentales para el desarrollo personal (ascensos,

planes de carrera, bonos, etc.) y el crecimiento organizacional (productividad, bajos niveles de rotación y ausentismo).

2.7.1 Factores situacionales en el trabajo

Los factores situacionales tanto de trabajo como personales tienden a afectar a los seres humanos en distintos aspectos por ejemplo: emocionalmente, su entorno laboral y familiar.

a) Ambiente laboral: es la forma en que los trabajadores perciben la cultura propia de la empresa para lo cual es fundamental contar con un liderazgo adecuado, perseguir el mismo objetivo, distribución equitativa de las tareas y una buena comunicación a nivel jerárquico.

Algunos otros inconvenientes que suelen presentar son:

- Los ruidos excesivamente altos o inclusive los pitos y alarmas de carros, sirenas de la ambulancia, interrupciones constantes como llamadas telefónicas, etc.
- La iluminación debe ser la idónea puesto que si es muy baja o por el contrario alta causará inconvenientes y las tareas serán realizadas a medias
- Las temperaturas: si son excesivamente altas o bajas provoca que la persona se incomode y no pueda realizar sus labores adecuadamente.

b) Sobrecarga de trabajo: la sobrecarga de trabajo se le puede considerar como la excesiva cantidad de horas de trabajo y responsabilidades a su cargo, también es la incapacidad de resolver conflictos o problemas laborales llevándole a la frustración y estancamiento por no cumplir con sus objetivos llevándole a sufrir del mal de la actualidad llamado estrés.

c) Conflicto de roles: “sucede cuando la persona recibe, de diferentes personas, información contradictoria acerca de las tareas a realizar y de los estándares. En contraste cuando las personas reciben retroalimentación clara acerca de la naturaleza de su ejecución, estas reportan menos niveles de estrés” (Taylor y otros, Psicología de la salud, Sexta edición, 2007,177, McGraw-Hill)

Los conflictos pueden ser de dos tipos:

1. Jefe – subalterno, según Fontana “un jefe que es incapaz de delegar en sus subalternos e interfiere en su trabajo, podría frustrar el desempeño del individuo, haciéndole dudar de su propia competencia” (NEWSTROM, John y otros, Duodécima Edición, México Comportamiento Humano en el trabajo 2007, 381, Mc Graw Hill).

Uno de los inconvenientes que se suele presentar en este caso es que los subalternos dan ideas de mejora pero sus jefes no las toman en cuenta o les dan poca importancia, creando frustración en ellos llevándoles a no participar de las reuniones y conflictos con sus jefes.

2. En el caso de subalterno – cliente, según Davis & Newstrom nos dice: “es parte fundamental de su vida, así lo que suceda en lo laboral afecte su vida particular y la satisfacción en la vida general influye sobre la vida laboral”.

Es un proceso que va en cadena debido que el jefe impide que se realicen los objetivos del subordinado y el a su vez genera frustración a su entorno social (familia, amigos, clientes).

d) La estabilidad laboral es la seguridad que siente el trabajador de permanecer estable en una empresa produciendo satisfacción, bienestar familiar, económico y social, pero por el contrario, la inestabilidad genera preocupación, angustia y estrés a la persona puesto que no tiene garantizado su empleo algunos causantes que provocan esto son: la falta de compromiso con la empresa, bajo nivel de desempeño - rendimiento, ausentismo.

“El desempleo puede producir una variedad de situaciones adversas, incluyendo la tensión psicológica, síntomas físicos y enfermedades físicas, abuso de alcohol, dificultades en el funcionamiento sexual.” (Taylor y otros, Psicología de la salud, sexta edición, 2007,178, McGraw-Hill)

f) Insatisfacción laboral: según Slipak “la insatisfacción en cuanto a las discrepancias entre aspiraciones y logros lleva a la ansiedad, frustración, depresión y el estrés especialmente entre los 40 y 50 años”. La insatisfacción laboral genera malestar en el trabajador llevándole a bajar su desempeño, deserción del trabajo, ausentismo y por ende la productividad se ve afectada, algunos de los causantes de la insatisfacción laboral son:

salarios bajos, mala relación con jefes y compañeros, trabajo rutinario – monótono, no tienen la posibilidad de ascender o crecer en otras ramas. Algunas consecuencias de ello son las frustraciones lo cual les lleva a alejarse de la personas, se vuelven retraído y sufren de depresión. (NEWSTROM, John y otros, Duodécima Edición, México Comportamiento Humano en el trabajo 2007, 382, Mc Graw Hill).

2.7.2 Factores personales

Existen varios tipos de conducta, pero nos referiremos específicamente a la conducta tipo “A” porque es la que más se relaciona con la manifestación del estrés:

Las personas de conducta tipo A son aquellas que involucran completamente en el trabajo por ende se tornan agresivos con los compañeros y están en constante competencia haciendo que todos realicen más rápido sus tareas. Les gusta ponerse retos constantemente de este modo miden su capacidad para realizar las tareas, les fascina realizar más de una a la vez, así demuestran a los demás su desempeño y dedicación al trabajo por ende se destacan y son el centro de atención pero esto no implica que estén bien realizadas las actividades siempre piensan en la forma de resolver problemas de índole laboral llevándoles a aislarse de las personas.

No desperdician su tiempo para ellos no existen momentos libres puesto que creen que es malgastar el tiempo.

a) Características de personas tipo A son: impacientes, dominantes, autoritarios, no expresan sus sentimientos, exagerada preocupación por los resultados que el desarrollo de la actividad mismo, agresivos esto les lleva a tener poco contacto social y por ende carecen de amigos lo cual no representa una carencia que sea preocupante para ellos, pero este estilo de vida agitada sin descanso y con una sobre carga de trabajo les lleva a padecer de problemas cardiovasculares, y a nivel de todo el cuerpo.

b) Factores de personalidad tipo A son:

1) Actitud: la actitud de un individuo puede influir para que una situación o una emoción sea estresante o no. Una persona con una actitud negativa a menudo reportará más estrés de lo que haría una persona con una actitud positiva.

La actitud de una persona es sumamente importante cuando se enfrenta ante alguna situación estresante, un problema laboral o personal puesto que de ello depende como resolverá el inconveniente, si la persona se sumerge de forma negativa tendrá mucha más dificultad en llegar a la solución que una persona con actitud positiva y con mente abierta dispuesta a escuchar a los demás.

2) Burnout: se suele presentar cuando existe una carga de trabajo mayor de 8 horas diarias, trabajo excesivo en la oficina obligándose a llevar a casa para terminarlo, profesionales que están en constante contacto con personas. Estas personas no disponen de tiempo para ellos su mayor énfasis es trabajar e inclusive llegan al aislamiento por ello.

Las expectativas de las personas hoy en día son sumamente altas tienen un estatus social que mantener, deudas que pagar, familia que sustentar entre otros lo cual les lleva a la dedicación intensa al trabajo para cubrir sus necesidades, llevándoles a padecer el síndrome de burnout que significa estar agotado emocionalmente, físico y mental, nuestro cuerpo y mente nos anticipa a esta situación por ejemplo: realizar varias tareas a la vez, siempre estar corriendo de un lado para el otro, mente cerrada – son rígidos en sus pensamientos no cambian ni aceptan la opinión de los demás, aislamiento social, no disfrutan del tiempo libre, labilidad emocional, se vuelven irritables e iracundos pero al no hacer caso a ellas caemos en este síndrome.

Los síntomas que presentan las personas que sufren del síndrome de estar quemado son:

- Compromiso extremo con la empresa.
- Sentido del deber, pérdida del sentido del humor.
- Desarrollo de tics nerviosos.
- Adicciones a estupefacientes – alcohol, agotamiento.
- Aislamiento de familia y amigos.

- No asisten a actividades sociales reuniones, cumpleaños, conciertos, etc.

3) El bullying laboral consiste en “maltrato lo suficientemente severo como para comprometer la salud de un empleado, poniendo en peligro su carrera laboral y haciendo tensas las relaciones con sus familiares y amigos”. Workplace Bullying Institute, una organización radicada en Washington, Estados Unidos. (<http://noticias.universia.net.mx/vidauniversitaria/noticia/2011/03/01/796015/bullying-trabajo.html>)

El objetivo principal de los bullies es opacar a sus compañeros de trabajo y sobresalir en sus actividades, obtener ascensos, aumento de salario y reconocimiento sobre todo, la mayoría de los bullies son personas que carecen de autoestima y son inseguros de ellos mismos, las personas más propensas a sufrir de este tipo de ataques son los introvertidos y pacíficos.

Las tácticas utilizadas en el bullying laboral son: burlarse, excluirle constantemente a una persona en especial, acusarle de cosas injustas o que no ha realizado, humillarle delante de superiores o amigos, sobre carga de trabajo, fechas tope de entrega imposibles de hacerlo, entre otros.

Algunas características que estas personas presentan al sufrir de bullying laboral son: ausentismo laboral, miedo de ir al trabajo, aislamiento social, tener pensamientos irracionales (pensar que se merecen ser hostigados), sobre carga de trabajo, dificultad para conciliar el sueño, temor a ser despedido.

2.8 Consecuencias físicas y psicológicas del estrés

La respuesta del organismo es diferente según la fase de tensión que se presente.

En la fase inicial, hay una activación general del organismo, las alteraciones que se producen son fácilmente remisibles, si se suprime mejora la situación, pero si se mantiene

la tensión de forma prolongada se torna ya en un cuadro crónico, en la que los síntomas se convierten en permanentes y se desencadena la enfermedad.

Las exigencias tanto personales como laborales que existe hoy en día, lleva a las personas a sobre-exigirse en el aspecto laboral para cubrir todas sus necesidades y son más propensos a sufrir de estrés laboral causando notables cambios tanto a nivel físico y psicológico que a continuación serán desarrolladas.

2.8.1 Afecciones del cuerpo

a) Sistema cardiovascular: uno de los síntomas que generalmente se presenta cuando una persona sufre de estrés es malestar o dolor en el pecho pudiendo presentarse un infarto agudo, hipertensión arterial y los defectos de coagulación.

b) Infarto agudo: las arterias que irrigan el corazón se llaman arterias coronarias, cuando una arteria se obstruye impide la circulación normal de la sangre y así el tejido que recibe esta sangre sufre por falta de oxígeno y de este modo colapsa, cuando existe únicamente obstrucción y no destrucción irreparable se desarrolla “angina de pecho”

c) Hipertensión arterial: “la presión arterial es aquella a la que están sometidos los vasos sanguíneos y que es producto del accionar cardíaco. El corazón impulsa con cada latido un volumen de sangre que tras pasa por la arteria aorta y se distribuye por todas las arterias del cuerpo”

d) Migraña: las arterias cerebrales modifican su diámetro luego se produce una contracción y está acompañado de náuseas, intolerancia a la luz y ruido y todo esto es producido por el sistema simpático posteriormente se da una vasodilatación que viene acompañada de un dolor intenso que lleva a la persona la claudicación * que es una cojera debida a una atrofia muscular o a una lesión de los nervios motores. (http://www.diccionarios.com/detalle.php?palabra=claudicacion&dicc_93=on&Buscar.x=0&Buscar.y=0)

f) Secreción bucal: “es controlada por el sistema nervioso, la secreción bucal se altera en situación de nervios o de tensión, síntomas tales como la sensación de boca seca suelen ser

frecuentes descritos por personas bajo tensión, también se suele presentar cuando se enojan o están agresivos”. El estrés también está vinculado con la colitis ulcerosa que es una inflamación y ulceración de la mucosa del colon que sufre el aumento de su circulación sanguínea” (TARRIDA, Joan, El estrés y la mente, Tercera Edición, Lima, 2004,170, Gran colección de la salud.)

g) Sexo: “Tanto el estrés agudo como el estrés conocido son capaces de provocar alteraciones en la esfera sexual y en la reproducción. Las alteraciones del aparato reproductor se ven facilitadas por el estrés tanto en el hombre como en la mujer. Las perturbaciones en el ciclo menstrual, la dificultad en la erección y la pérdida del interés sexual son las más comunes de tales alteraciones”. (TARRIDA, Joan, El estrés y la mente, Tercera Edición, Lima, 2004,174, Gran colección de la salud.)

Tabla No. 2

Afecciones del estrés en el cuerpo

AFECCIÓN	TENSIÓN (FASE INICIAL)	ESTRÉS
Cerebro	Ideación clara y rápida	Dolor de cabeza, tics nerviosos, temblor, insomnio, pesadillas
Humor	Concentración mental	Ansiedad, pérdida del sentido del humor
Saliva	Muy reducida	Boca seca, nudo en la garganta
Músculos	Mayor capacidad	Tensión y dolor muscular, tics
Pulmones	Mayor capacidad	Hiperventilación, tos, asma, taquipnea
Estómago	Secreción ácida aumentada	Ardores, indigestión, dispepsia, vómitos
Intestino	Aumenta la actividad motora	Diarrea, cólico, dolor, colitis ulcerosa
Vejiga	Flujo disminuido	Poliuria
Sexualidad	Irregularidades menstruales	Impotencia, amenorrea, frigidez, dismenorrea
Piel	Menor humedad	Sequedad, prurito, dermatitis, erupciones
Energía	Aumento del gasto energético, aumento del consumo de oxígeno	Fatiga fácil
Corazón	Aumento del trabajo cardíaco	Hipertensión, dolor precordial

www.siafa.com.ar/notas/nota108/fisiologia/estres.htm

2.9 Conclusiones

El estrés es una enfermedad del siglo XXI que generalmente se presenta por las exigencias laborales, familiares y sociales que diariamente se viven; las etapas del estrés son: alarma, adaptación y agotamiento.

El organismo se encuentra constantemente con cambios tanto externos como internos los cuales producen fluctuaciones en el estado de ánimo y la aparición de estrés, lo cual es provocado por el proceso interno que se lleva a cabo de la siguiente manera: el cerebro analiza e identifica la situación, en el caso de ser estrés comienza a liberar hormonas mediante el sistema nervioso autónomo lo cual activa las glándulas suprarrenales y brinda energía para afrontar la situación.

Algunos factores laborales que influyen en la aparición de estrés son: ambiente laboral inadecuado presentándose de diversas maneras, ruidos excesivamente altos, ineficiente o nula comunicación con jefes, iluminación inadecuada, mala distribución de tareas y sobre carga de trabajo llevando a la persona a faltar, enfermarse constantemente, bajo rendimiento.

Otro problema que se suele presentar son los factores personales que en su mayoría se trata de personas extremadamente comprometidas con la organización llegando a convertirse en adictos al trabajo dando como resultado el descuido de su entorno social y familiar.

CAPITULO III

CREACIÓN DE HERRAMIENTA DE DIAGNÓSTICO DE ESTRÉS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1 Introducción

En el presente capítulo se realiza la búsqueda y análisis de factores estresores en el ámbito laboral en las áreas propuestas de Industrialización de Producto y Recursos Humanos.

Los estresores afecta de diversas formas a las personas pudiendo en el entorno familiar llevarles a aislarse, reprimir emociones, sufrir de depresión, labilidad emocional entre otros.

Se considera factores estresantes en el campo laboral a: el entorno, la estructura organizacional, las relaciones interpersonales en el trabajo y cuestiones internas - personales.

Es sumamente importante detectar a tiempo los factores estresantes puesto que se puede cuidar que las personas sufran del síndrome de estar quemado "burnout" que es un estado en que la persona está agotado físicamente, emocionalmente y psicológicamente, trayéndole consecuencias personales y laborales mencionadas anteriormente.

3.2 Diseño y aplicación de la herramienta

Se elabora una herramienta (encuesta) que permite medir los factores organizaciones que intervienen en el surgimiento del estrés laboral en las dos áreas. Pero que es una encuesta? es una técnica de recolección de información no directa que se utiliza para una investigación pudiendo aplicarse a una población o a una parte de ella que sería una muestra.

Algunas recomendaciones que se debe tener antes de elaborar una encuesta son:

- Tener claro el objetivo sobre el cual se va a investigar.
- Seleccionar a las personas a las que se les va aplicar.

- El lenguaje debe ser claro y utilizar palabras técnicas puesto que los encuestadores omiten las preguntas por ende no permite obtener los resultados deseados de igual manera deben ser claras y precisas, se debe dar las posibilidades a cada pregunta para que pueden contestar correctamente.
- Finalmente se tabula, grafica la información y se realiza el análisis pertinente sobre cada pregunta y de ser necesario se efectuara una comparación de los diferentes sectores de la población tomada.

3.3 Metodología

La elaboración del presente estudio fue realizado en Continental Tire Andina S.A., en los departamentos el de Recursos Humanos e Industrialización de Producto, las herramientas que se utilizaron fueron la encuesta y entrevista los cuales permitieron destacar los factores influyentes en la aparición de estrés; se tomó una muestra total de cincuenta personas distribuidas de la siguiente manera treinta personas pertenecientes al Departamento de RRHH y veinte personas de Industrialización de Producto.

El tipo de investigación del proyecto es cuantitativa puesto que está basado en una encuesta y cualitativa, ya que se realizaron entrevistas al personal de las áreas para complementar la información recolectada mediante las encuestas.

Una de las herramientas utilizadas fue la encuesta la misma que fue aplicada primero al departamento de Recursos Humanos y posteriormente a Industrialización de Producto, una vez aplicada la encuesta se procedió con la tabulación de los gráficos de las dos áreas en mención; de este modo se descubrió las fuentes estresoras y finalmente se reafirmó la información recolectada en las encuestas con la realización de entrevistas a los jefes departamentales producto de esta investigación se procedió elaborar una guía práctica que servirá para prevenir y eliminar el estrés.

3.3.1 Recomendaciones para la aplicación de la encuesta

- Se debe leer detenidamente cada pregunta y si se tiene dudas al respecto preguntar a la persona que la está aplicando.
- Las personas que complete la encuesta debe ser lo más objetiva posible puesto que de ello depende la veracidad de la encuesta.
- Los encuestados deberán utilizar una letra clara y legible de preferencia letra imprenta.
- Los encuestados deben evitar borrones y tachones.

3.3.2 Modelo de encuesta

ENCUESTA

Usted encontrara una serie de preguntas sobre su puesto de trabajo, nos gustaría conocer su opinión al respecto. Sus respuestas serán totalmente confidenciales. Señale con (x) en el casillero correspondiente a su respuesta.

1. Su trabajo le provoca frecuentes disgustos?

SI NO

Por que? _____

2. Carga con mucha responsabilidad en su trabajo?

SI NO

Por que? _____

3. ¿Siente que en su trabajo no lo consideran como usted se merece?

SI NO

Por que? _____

4. Frecuentemente le aquejan dolores de cabeza, migrañas, perdida de sueño desde que labora en la empresa?

SI NO

5. Aunque respetes tus horarios de sueño y duermas las horas necesarias, te levantas con agotamiento, inclusive con mas lasitud que antes de dormirte

SI

NO

6. Sientes que tu rendimiento en general esta disminuyendo?

SI

NO

Explique? _____

7. Los contratiempos en el trabajo le producen estados de nerviosismo o mal humor?

SI

NO

Por que? _____

8. Le cuesta separar los problemas externos (laborales, económicos de su vida interior)?

SI

NO

9. Su trabajo le resulta rutinario y poco apasionante?

SI

NO

Por que? _____

10. Le cuesta lograr que el dinero le alcance al fin de mes?

3.4 Análisis de resultados (cuantitativo)

Se procedió a realizar una cuantificación de resultados, en la cual se detectó los factores incidentes del estrés dentro de cada departamento.

RECURSOS HUMANOS

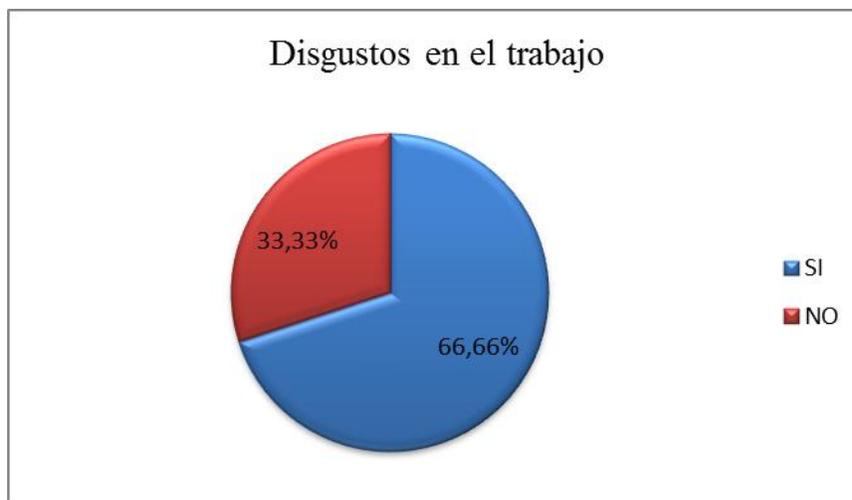
Tabla No. 3

Su trabajo le provoca frecuentes disgustos?

No. de personas	Frecuencia		Porcentaje		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	
30	10	20	33.33%	66.66%	100%

Autoras: Nicole Jara, Paola Baculima (N.J. - P.B.)

Ilustración No. 11



Autoras: (N.J. - P.B.)

Los resultados obtenidos en la pregunta No.1 del departamento de Recursos Humanos no muestra mayor inconveniente o disgustos fuertes en su área de trabajo, lo cual está representado con el 66,66%; sin embargo el 33,33% opina lo contrario puesto que han presentado ciertas inconformidades por la presión a la que son sometidos diariamente como resultado de la exigencia del cumplimiento de ciertas funciones, ignorando las demás responsabilidades que se tienen que cumplir dentro del mismo cargo

Tabla No. 4

Carga con mucha responsabilidad en su trabajo?

No. de personas	Frecuencia		Porcentaje		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	
30	21	9	70%	30%	100%

Autoras: (N.J. - P.B.)

Ilustración No. 12



Autoras: (N.J. - P.B.)

En la segunda pregunta se detecta que el 70% de trabajadores carga con mucha responsabilidad en su puesto es decir; la eficiencia de una persona repercute directamente con el éxito de los demás departamentos; sin embargo un 30% opina lo contrario.

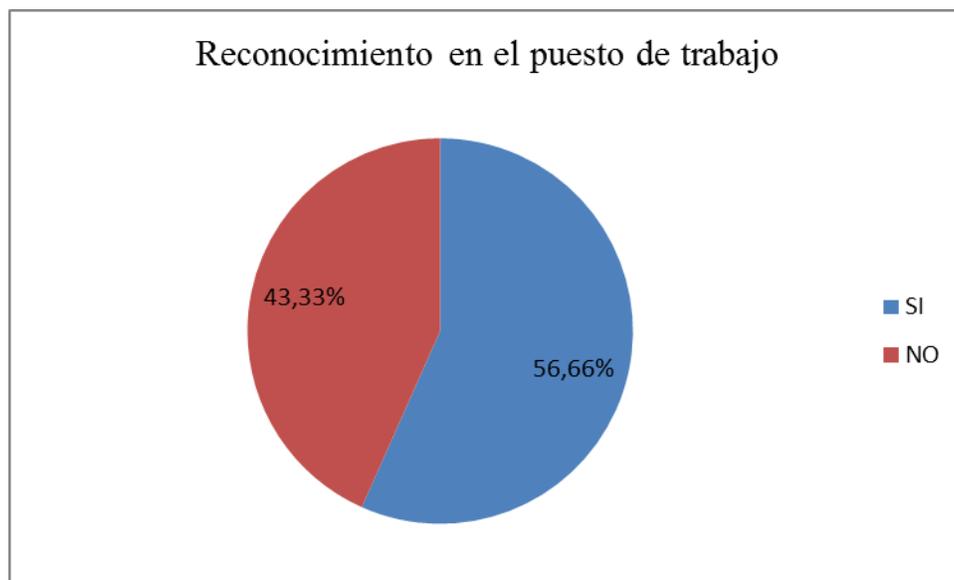
Tabla No. 5

Siente que en su trabajo no lo consideran como usted se merece?

No. de personas	Frecuencia		Porcentaje		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	
30	17	13	56.66%	43.33%	100%

Autoras: (N.J. - P.B.)

Ilustración No. 13



Autoras: (N.J.- P.B.)

Al analizar esta pregunta se detecta que el 56.66% siente que su esfuerzo no es valorado debido a factores como el favoritismo, mientras que el 43.33% opinan lo contrario.

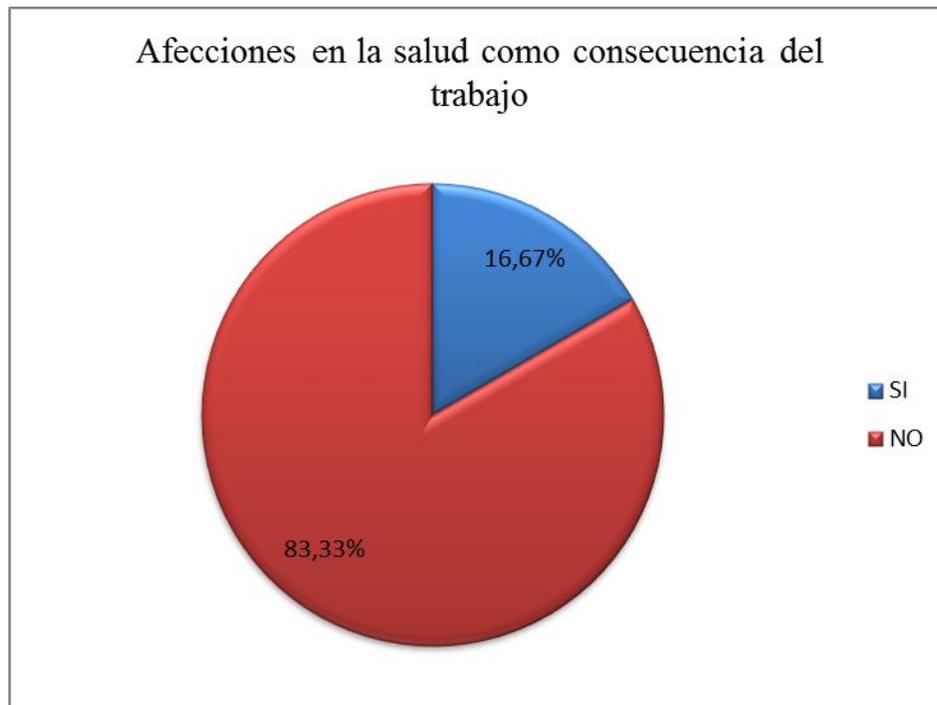
Tabla No. 6

Frecuentemente le aquejan dolores de cabeza, migrañas, perdida de sueño desde que labora en la empresa?

No. de personas	Frecuencia		Porcentaje		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	
30	5	25	16.67%	83.33%	100%

Autoras: (N.J.- P.B.)

Ilustración No. 14



Autoras: (N.J. - P.B.)

Al analizar la pregunta número cuatro se detecta que el 16.67% de trabajadores sufren de dolores de cabeza, migraña, pérdida del sueño desde que laboran en la empresa, mientras que el 83.33% no presentan estos malestares.

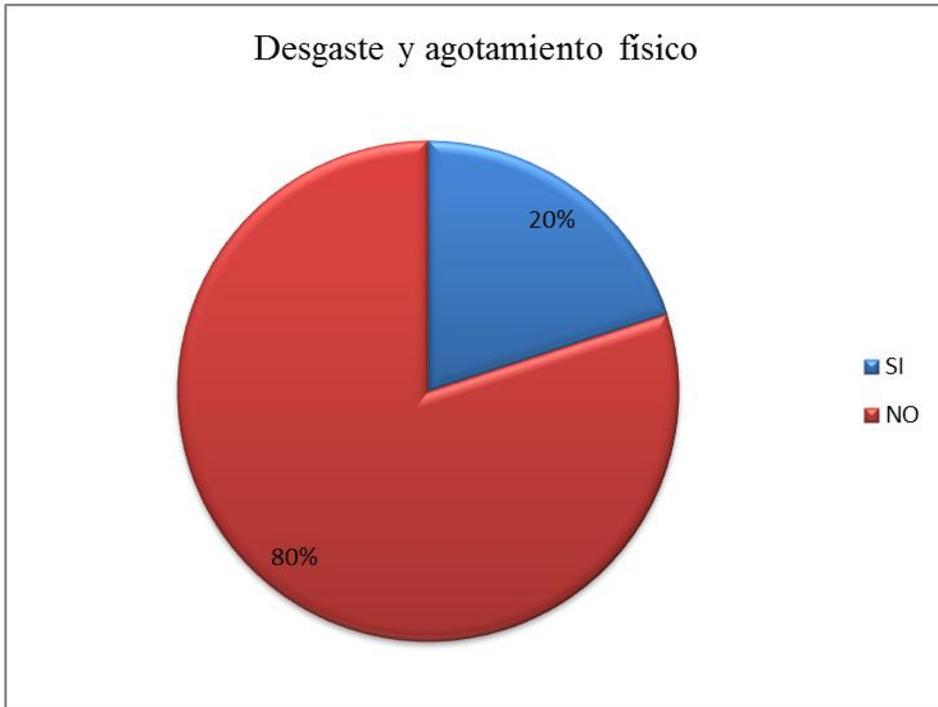
Tabla No. 7

Aunque respetes tus horarios de sueño y duermas las horas necesarias, te levantas con agotamiento, inclusive con más lasitud que antes de dormirte?

No. de personas	Frecuencia		Porcentaje		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	
30	6	24	20%	80%	100%

Autoras: (N.J. - P.B.)

Ilustración No. 15



Autoras: (N.J.-P.B.)

Al analizar la quinta pregunta se reveló que el 20% opina que a pesar de haber descansado lo suficiente se sienten agotados al día siguiente, mientras que el 80% no presentan estos problemas.

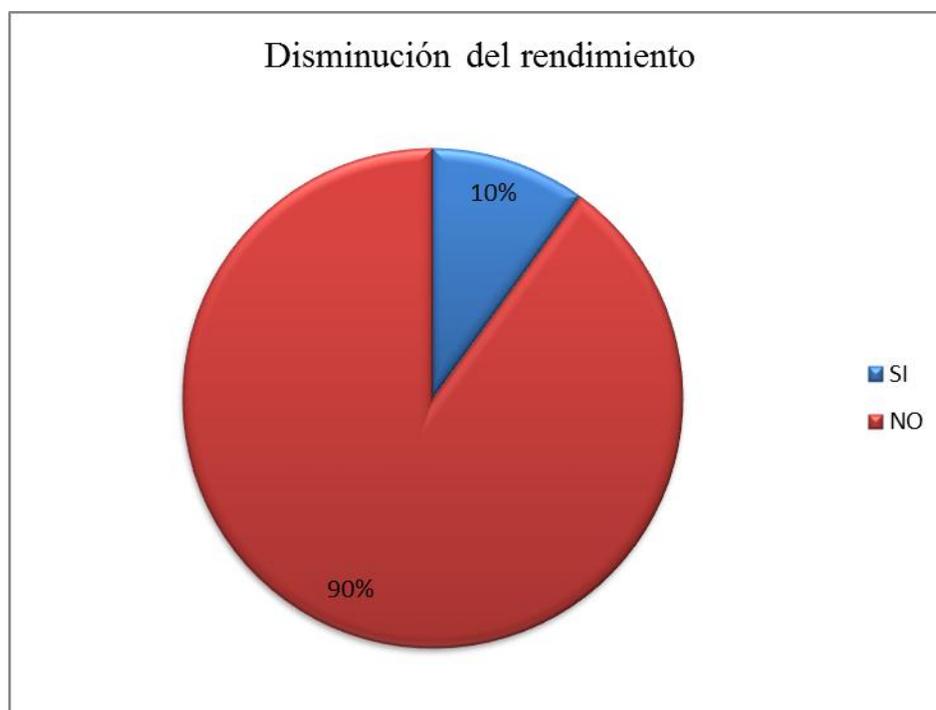
Tabla No. 8

Sientes que tu rendimiento en general está disminuyendo?

No. de personas	Frecuencia		Porcentaje		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	
30	3	27	10%	90%	100%

Autoras: (N.J. - P.B.)

Ilustración No. 16



Autoras: (N.J.-P.B.)

Al analizar la sexta pregunta se detecta que el 10% del departamento siente que su rendimiento ha disminuido principalmente por los turnos rotativos, edad; mientras que el 90% siendo la mayoría no presenta esta situación ya que alegan que generalmente tienen mucha energía porque laboran en horario de oficina.

Tabla No. 9

Los contratiempos en el trabajo le producen estados de nerviosismo o mal humor?

No. de personas	Frecuencia		Porcentaje		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	
30	17	13	56.66%	43.33%	100%

Autoras:(N.J - P.B.)

Ilustración No. 17



Autoras: (N.J - P.B.)

Al analizar la séptima pregunta se detecta que el 56.66% piensan que los contratiempos del trabajo producen mal humor o nerviosismo producto de discordias con terceras personas, exigencias del cargo, trabajo retrasado; mientras que el 43.33% no han atravesado por dicha situación.

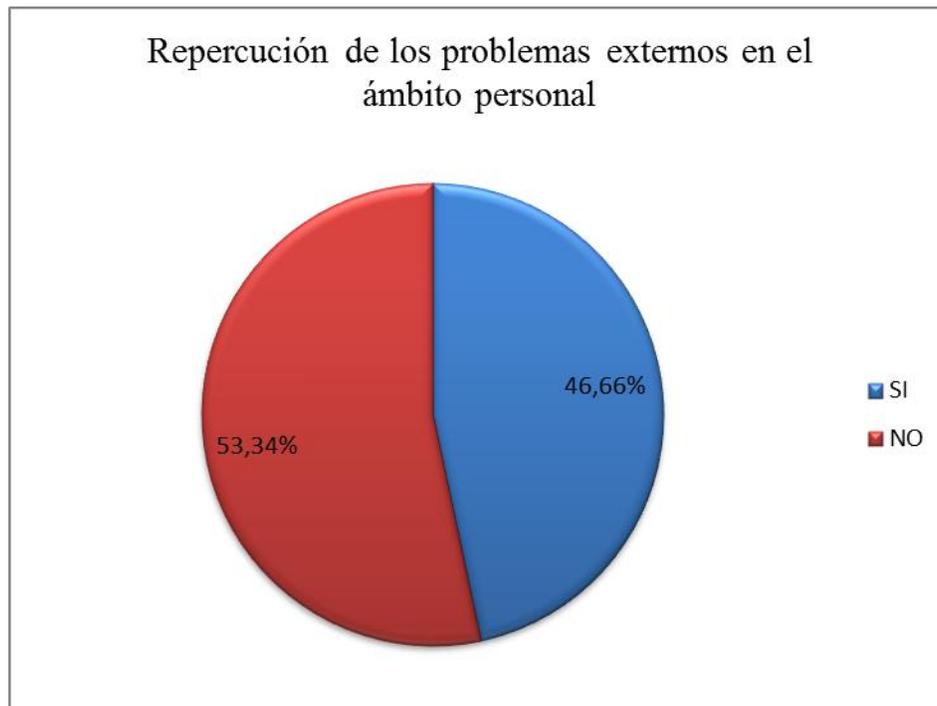
Tabla No. 10

Le cuesta separar los problemas externos (laborales, económicos de su vida interior)?

No. de personas	Frecuencia		Porcentaje		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	
30	14	16	46.66%	53.34%	100%

Autoras: (N.J - P.B.)

Ilustración No. 18



Autoras: (N.J - P.B.)

Al analizar la octava pregunta se detecta que al 46,66% de trabajadores del departamento de Recursos Humanos les cuesta separar los problemas externos, laborales, económicos y de su vida personal influyendo en su equilibrio emocional; mientras que el 53,34% sienten lo contrario.

Tabla No. 11
Su trabajo le resulta rutinario y poco apasionante?

No. de personas	Frecuencia		Porcentaje		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	
30	5	25	16.66%	83.33%	100%

Autoras: (N.J. - P.B.)

Ilustración No 19



Autoras: (N.J. - P.B.)

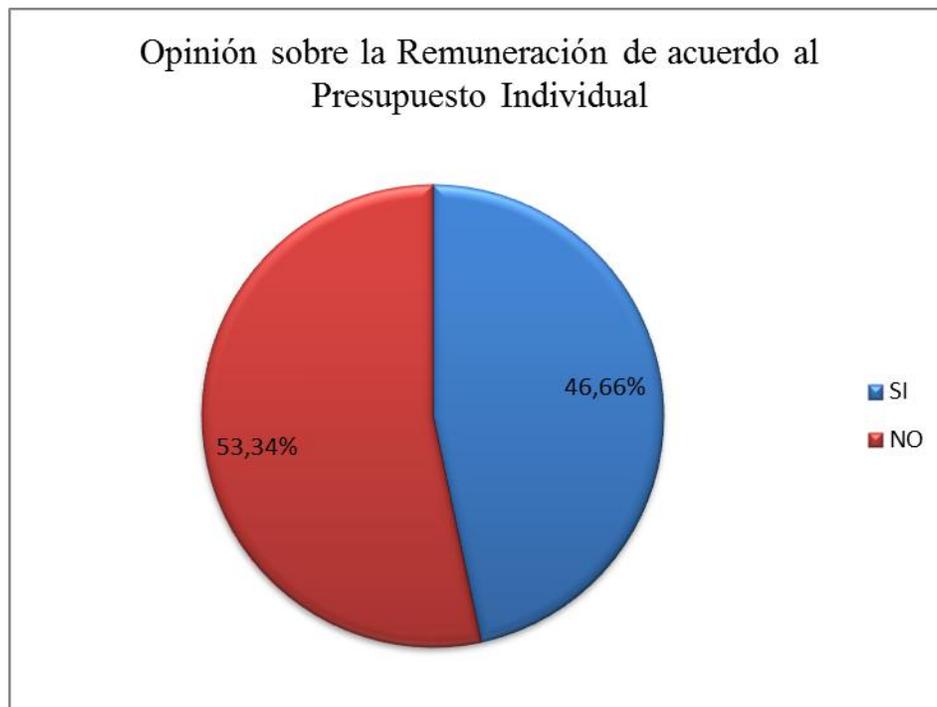
Al analizar la novena pregunta se puede destacar que el 16.66% consideran su trabajo rutinario y desmotivante, por preferencias existentes hacia otros departamentos o porque su trabajo es monótono, mientras que el 83.33% opina lo contrario y siente conformidad con su trabajo.

Tabla No. 12
Le cuesta lograr que el dinero le alcance al fin de mes?

No. de personas	Frecuencia		Porcentaje		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	
30	14	16	46.66%	53.34%	100%

Autoras: (N.J. - P.B.)

Ilustración No. 20



Autoras: (N.J. - P.B.)

Al analizar la última pregunta se puede detectar que el 46.66% de colaboradores le cuesta lograr que el dinero le alcance al fin de mes debido a la situación económica actual y al alza de ciertos productos, sin embargo el 53.33% no tienen problema con este tema.

INDUSTRIALIZACION DE PRODUCTO

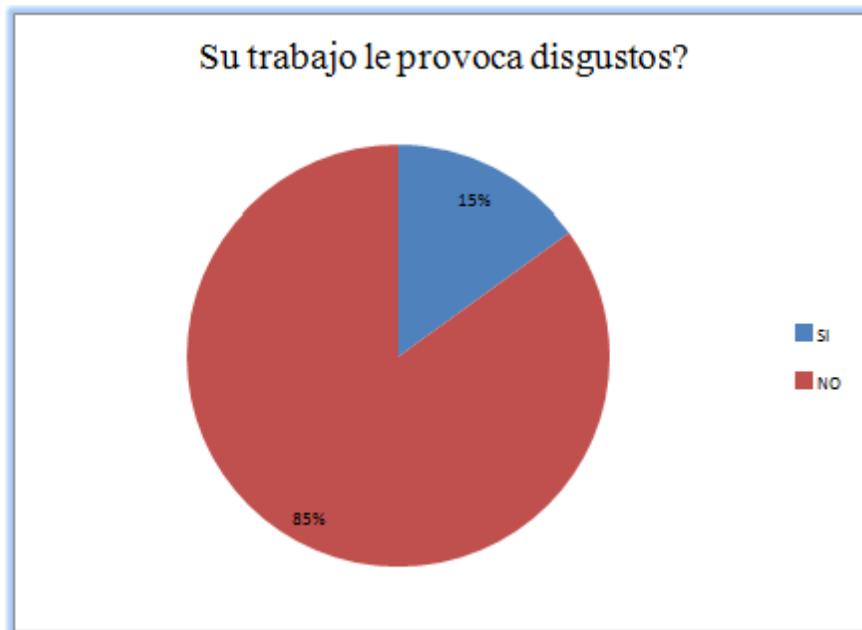
Tabla No. 13

Su trabajo le provoca frecuentes disgustos?

No. de personas	Frecuencia		Porcentaje		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	
20	3	17	15%	85%	100%

(N.J - P.B.)

Ilustración No. 21



Autoras: (N.J. – P.B.)

De acuerdo a la pregunta número uno se puede destacar que el 85% de personal está a gusto en su puesto de trabajo, por ende existe un buen ambiente laboral reflejado en el cumplimiento a cabalidad de las tareas asignadas; por otro lado apenas el 15% tiene inconvenientes y disgustos en su trabajo

Tabla No. 14

Carga con mucha responsabilidad en su trabajo?

No. de personas	Frecuencia		Porcentaje		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	
20	17	3	85%	15%	100%

Autoras: (N.J. - P.B.)

Ilustración No. 22



Autoras: (N.J. – P.B.)

Con respecto a la segunda pregunta podemos observar que el 85% del personal tiene mucha responsabilidad bajo su cargo, como consecuencia de la integración de Continental la cual exige mayor control de la maquinaria, tecnología y personal; mientras que el 15% restante no presenta mayor inconveniente.

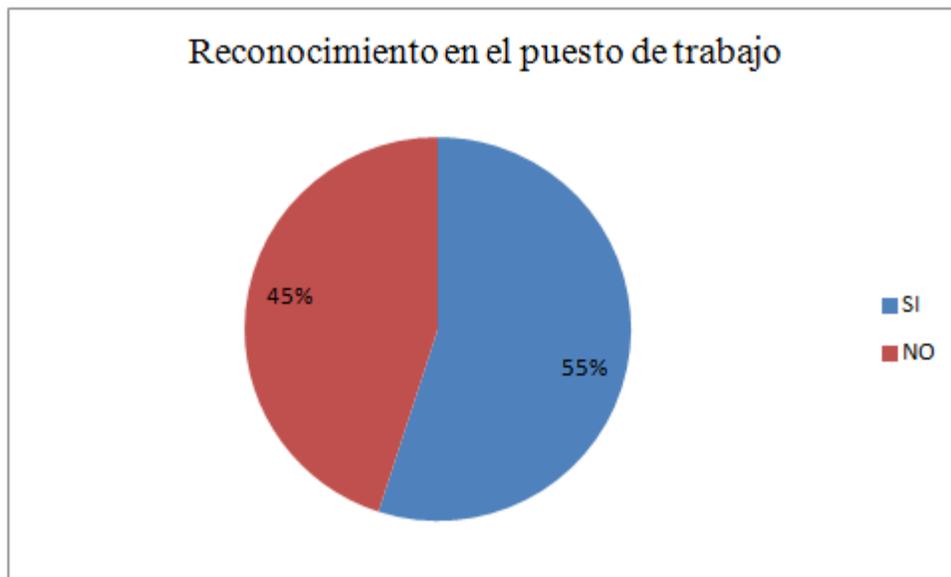
Tabla No.15

Siente que en su trabajo no lo consideran como usted se merece?

No. de personas	Frecuencia		Porcentaje		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	
20	11	9	55%	45%	100%

Autoras: (N.J. - P.B.)

Ilustración No. 23



Autoras: (N.J. – P.B.)

De acuerdo a la pregunta tres se detectó que el 55% piensa que no lo consideran debidamente en su puesto de trabajo pudiendo ser la sobrecarga de trabajo uno de los motivos principales y el 45% está conforme con el trato que recibe.

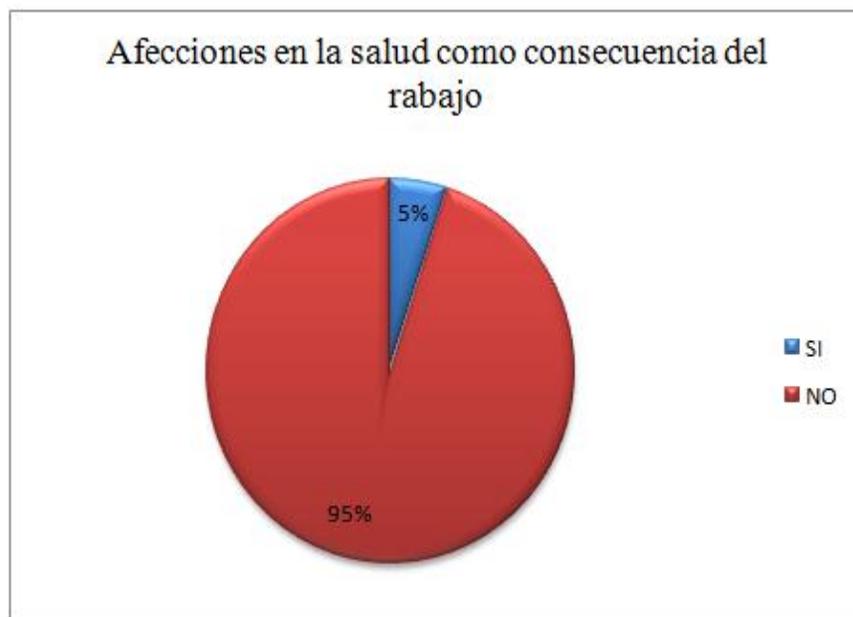
Tabla No.16

Frecuentemente le aquejan dolores de cabeza, migrañas, perdida de sueño desde que labora en la empresa?

No. de personas	Frecuencia		Porcentaje		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	
20	1	19	5%	95%	100%

Autoras: (N.J. - P.B.)

Ilustración No. 24



Autoras: (N.J. – P.B.)

De acuerdo a la pregunta No. 4 podemos observar que el 5% le aquejan frecuentemente dolores de cabeza y el 95% no presenta ningún inconveniente en cuanto a molestias o malestares en general.

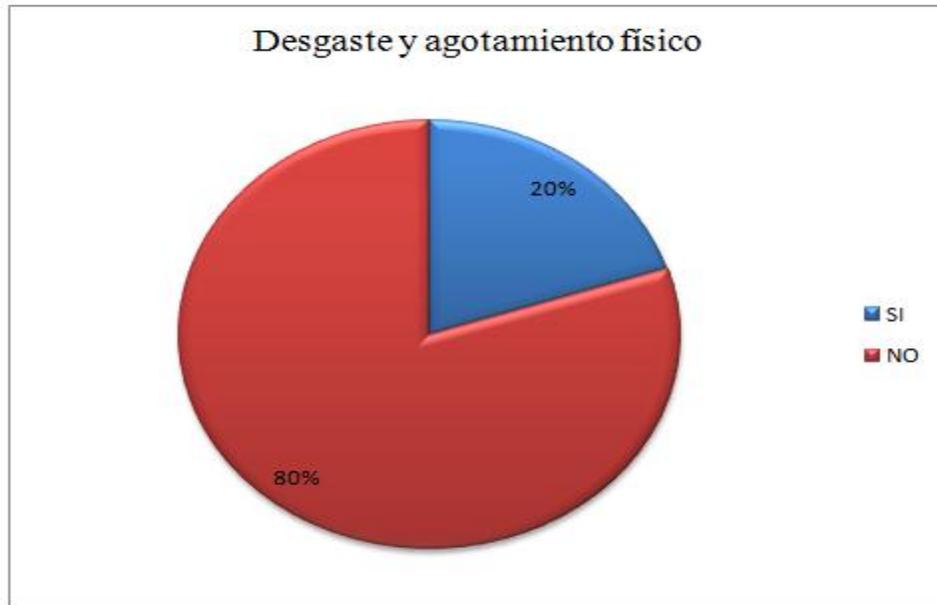
Tabla No.17

Aunque respetes tus horarios de sueño y duermas las horas necesarias, se levanta con agotamiento, inclusive con más lasitud que antes de dormirte?

Ilustración No. 25

No. de personas	Frecuencia		Porcentaje		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	
20	4	16	20%	80%	100%

Autoras: (N.J. - P.B.)



Autoras: (N.J. – P.B.)

De acuerdo a la pregunta No. 5 podemos observar que el 20% se levanta cansando y con lasitud y el 80% no tiene problemas para conciliar el sueño y levantarse descansado.

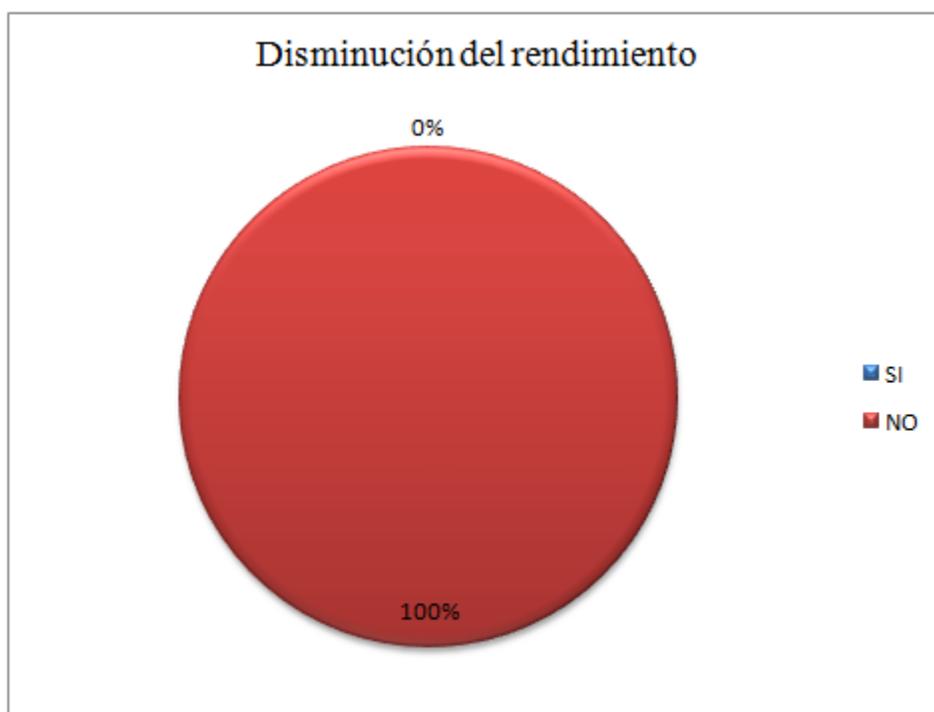
Tabla No.18

Sientes que tu rendimiento en general está disminuyendo?

No. de personas	Frecuencia		Porcentaje		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	
20	0	20	0%	100%	100%

Autoras: (N.J. - P.B.)

Ilustración No. 26



Autoras: (N.J. – P.B.)

De acuerdo a la pregunta No. 6 podemos observar que el 100% correspondiente al número total de la muestra considera que su rendimiento sigue siendo bueno y está de acuerdo con el ritmo de trabajo.

Tabla No.19

Los contratiempos en el trabajo le producen estados de nerviosismo o mal humor?

No. de personas	Frecuencia		Porcentaje		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	
20	12	8	60%	40%	100%

Autoras: (N.J. - P.B.)

Ilustración No. 27



Autoras: (N.J. – P.B.)

De acuerdo a pregunta No. 7 podemos observar que el 60% presenta en algún momento del día estados de mal humor o nerviosismo afectando sus labores diarias algunas de las razones son que las personas requieren que se realice inmediatamente la actividad encomendada y el 40% no tiene inconveniente alguno.

Tabla No.20

Le cuesta separar los problemas externos (laborales, económicos de su vida interior)?

No. de personas	Frecuencia		Porcentaje		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	
20	8	12	40%	60%	100%

Autoras: (N.J - P.B.)

Ilustración No. 28



Autoras: (N.J. – P.B.)

De acuerdo a la pregunta No. 8 podemos observar que el 40% se le dificulta separar sus actividades laborales de las personales y el 60% no tiene inconveniente alguno.

Tabla No.21

Su trabajo le resulta rutinario y poco apasionante?

No. de personas	Frecuencia		Porcentaje		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	
20	0	20	0%	100%	100%

Autoras: (N.J. - P.B.)

Ilustración No. 29



Autoras: (N.J. – P.B.)

De acuerdo a pregunta No. 9 podemos observar que el 100% correspondiente al número total de la muestra no le resulta rutinario ni poco apasionante su trabajo.

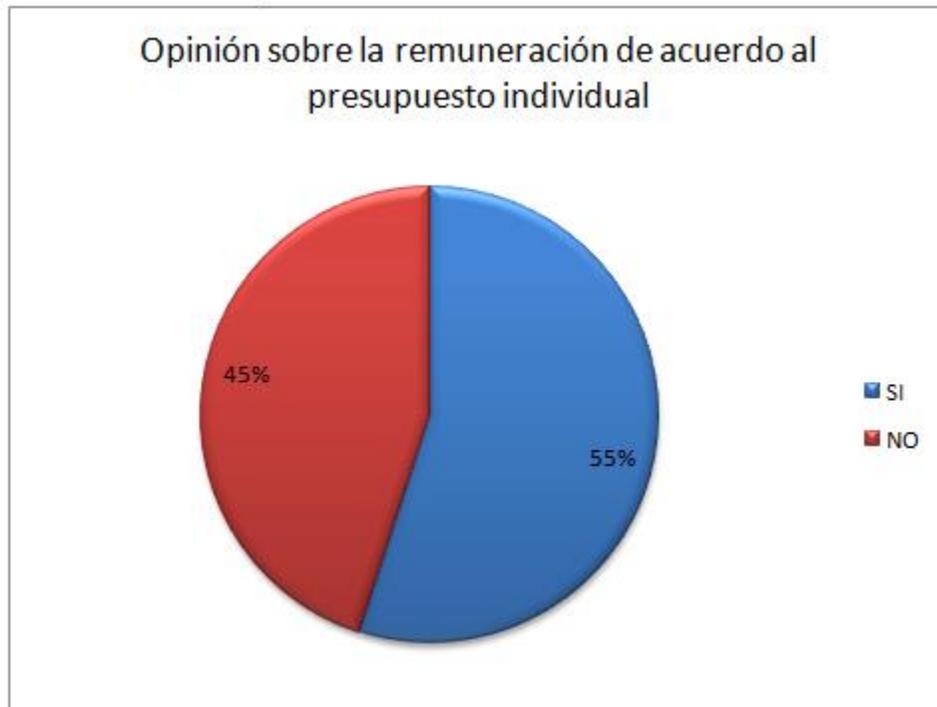
Tabla No.22

Le cuesta lograr que el dinero le alcance al fin de mes?

No. de personas	Frecuencia		Porcentaje		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	
20	11	9	55%	45%	100%

Autoras: (N.J. - P.B.)

Ilustración No. 30



Autoras: (N.J. – P.B.)

De acuerdo a pregunta No. 10 podemos observar que el 55% del personal encuestado en esta área tiene dificultades para que el dinero le alcance a finales de mes y el 45% no presenta este inconveniente alguno.

3.4.1 Análisis comparativo entre los departamentos

Se procedió a realizar un análisis comparativo entre los dos departamentos, se validó cuatro preguntas, las mismas que son consideradas las más críticas y cuantificables revelando que departamento presenta mayor inconformidad al igual que la identificación de estresores causantes de estrés en los trabajadores:

Tabla No. 23

Carga con mucha responsabilidad en su trabajo?

Cuadro
Comparativo de
las dos áreas

Recursos Humanos		Industrialización de Producto	
No. de personas		No. de personas	
SI	NO	SI	NO
21	9	17	3
Porcentaje		Porcentaje	
SI	NO	SI	NO
70%	30%	85%	15%

Autoras: (N.J - P.B.)

Este gráfico destaca que el 85% del departamento de Recursos Humanos tiene mucha responsabilidad y carga laboral, sin embargo el departamento de Industrialización de Producto obtuvo un 70%, destacando que los porcentajes están equilibrados existiendo un 15% de diferencia por el número de personas que trabaja en cada departamento (Recursos Humanos 30, Industrialización de Producto 20); por lo tanto se considera que los dos departamentos cuentan con mucha responsabilidad.

Las razones por las que coincide los departamentos en mención son directamente por las funciones y objetivos que cumplen en cada cargo por el aumento de tareas, precisión y

eficiencia que esto implica; la diferencia evidente es que en el área de Recursos Humanos la gestión y trabajo es netamente con seres humanos y en el área de Industrialización de Producto el trabajo es con tecnología y maquinaria, por lo tanto en las dos áreas se exige eficiencia y compromiso en igual proporción.

Tabla No. 24

Siente que en su trabajo no lo consideran como usted se merece?

Cuadro
Comparativo de
las dos Áreas

Recursos Humanos		Industrialización de Producto	
SI	NO	SI	NO
17	13	11	9
Porcentaje		Porcentaje	
SI	NO	SI	NO
56,66%	43,33	55%	45%

Autoras: (N.J - P.B.)

En el departamento de Recursos Humanos existe un 56,66% que percibe que no lo valoran como se merece y en Industrialización de Producto se presenta un 55% de inconformidad por las mismas razones expuestas anteriormente; sin embargo la otra mitad de colaboradores no presentan inconveniente en este aspecto.

Tabla No. 25

Los contratiempos en el trabajo le producen estados de nerviosismo o mal humor?

Cuadro
Comparativo de
las dos áreas

Recursos Humanos		Industrialización de Producto	
SI	NO	SI	NO
17	13	12	8
Porcentaje		Porcentaje	
SI	NO	SI	NO
56,66%	43,33	60%	40%

Autoras: (N.J - P.B.)

En esta pregunta se destaca que el 60% de las personas presentan estados de nerviosismo y mal humor en el departamento de Industrialización de Producto por las distintas dificultades como: problemas no solucionados a tiempo, tensión por la precisión de tareas, reuniones constantes (Hannover - EEUU), daños de maquinaria entre otros; a pesar de haber menor cantidad de personal en este departamento existe un mayor porcentaje en comparación a Recursos Humanos que presenta un 56,66%, los estresores detectados en esta área son debidas a reacciones incorrectas de terceras personas, trabajo atrasado por imprevistos.

Tabla No. 26

Le cuesta lograr que el dinero le alcance al fin de mes?

Cuadro
Comparativo de
las dos Áreas

Recursos Humanos		Industrialización de Producto	
SI	NO	SI	NO
14	16	11	9
Porcentaje		Porcentaje	
SI	NO	SI	NO
46,66	53,33%	55%	45%

Autoras: (N.J - P.B.)

En esta pregunta se puede observar que la mitad de personas de los departamentos consideran que su remuneración no alcanza a fin de mes.

En el departamento de Industrialización de Producto el porcentaje es un tanto mayor, el 55% de trabajadores le cuesta lograr que el dinero cubra sus necesidades a fin de mes, mientras que el 46,66% de colaboradores de Recursos Humanos presenta la misma situación.

En contraparte 45% de Recursos Humanos y el 53,33% de Industrialización de Producto logran distribuir su dinero correctamente.

3.5 Informe Cuantitativo

Después de haber analizado los resultados de las encuestas del personal se ha detectado algunos puntos críticos que presentan los dos departamentos:

Mayormente están orientados a la responsabilidad que poseen dentro de su puesto de trabajo, a la distribución del dinero y cómo afectan en su satisfacción laboral producto de la falta de reconocimiento en el departamento de Recursos Humanos se reflejó un mayor índice de inconformidad sobre este punto.

En la segunda pregunta el 56% considera que su trabajo conlleva mucha responsabilidad lo cual implica que el trabajador se sienta agobiado e intranquilo si no cumple a cabalidad sus tareas, desarrolla ciertos grados de estrés. Mientras que el 44% opinan lo contrario y no tiene mayor problema con este aspecto.

El último aspecto identificado y sensible a analizar es la distribución de dinero a lo largo del mes, se ha encontrado que la mitad de personas encuestadas tienen esta dificultad y el restante cubre sus necesidades básicas.

3.5.1 Análisis Cualitativo (Entrevistas)

Complementando la información de las encuestas se realizó entrevistas a los jefes de cada departamento, cuatro de Recursos Humanos y dos de Industrialización de Producto corroborando las causas de la aparición de estrés de sus colaboradores y como lo manejan, a continuación las entrevistas:

RECURSOS HUMANOS

3.5.2 Entrevista No. 1

Ing. Vinicio Landy

Gerente de Relaciones Laborales

1) ¿Usted piensa que en su departamento se presentan ciertos grados de estrés y en que época del año se registra mayor incidencia?

Totalmente ya que en el área de Relaciones Laborales se mantiene un contacto directo con la organización sindical y se está expuesto a un grado considerable de estrés , puesto que se maneja conflictos diarios y la función principal es estar pendientes de la gente para resolver los inconvenientes a través de las negociaciones colectivas, en donde se examinan propuestas y se llega a un consenso entre lo que la empresa está dispuesta a ofrecer y lo que el trabajador requiere.

2) ¿Considera usted que existe sobrecarga de trabajo para ciertos puestos en especial?

No existe una sobrecarga de trabajo, las funciones están bastante equilibradas, principalmente el incremento se da de forma eventual, por ejemplo en el área de selección se presenta en mantenimiento de fin de año puesto que se requiere contratar mucho personal.

En la Gerencia de Relaciones Laborales se incrementa el nivel de estrés en la época de negociación de contrato colectivo y cuando se trata temas de pliego de peticiones entre otros.

3) ¿Qué tipo de contratiempos han atravesado en su departamento y cuáles han sido las consecuencias directas para su equipo de trabajo y cómo afecta en el estado de ánimo?

Hace dos años se vivió una huelga en la compañía donde se demostró el potencial, experiencia y conocimiento del equipo de trabajo al 100%, se vivieron situaciones difíciles pero el equipo quedó fortalecido.

4) ¿Cómo usted maneja las situaciones estresantes dentro de su puesto de trabajo?

Lo más importante es el saber separar las actividades laborales de las familiares y viceversa, para poder disfrutar de cada uno de ellos.

3.5.3 Entrevista No 2

Dr. Marco Molina

Gerente de Relaciones Internas

1) ¿Usted piensa que en su departamento se presentan ciertos grados de estrés y en que época del año se registra mayor incidencia?

El estrés en Servicios Internos se presenta en la negociación colectiva que es cada dos años, los miembros del comité de empresa se reúnen a negociar y tratar valores económicos siendo esta la parte crítica, el resto del año no se presentan inconvenientes alguno.

2) ¿Considera usted que existe sobrecarga de trabajo para ciertos puestos en especial?

Hay departamentos que sí requieren de mayor personal, pero en el caso particular de Servicios Internos se maneja bien con el personal que se tiene, a veces tenemos sobrecargas pero es manejable.

3) ¿Qué tipo de contratiempos han atravesado en su departamento y cuáles han sido las consecuencias directas para su equipo de trabajo y cómo afecta en el estado de ánimo?

Lo que afecta primordialmente es la falta de aprobación de presupuesto para mejorar los servicios.

4) ¿Como usted maneja las situaciones estresantes dentro de su puesto de trabajo?

De manera profesional, reuniéndose con el equipo de trabajo, conversando, analizando las situaciones.

3.5.4 Entrevista No 3

Ing. Fabián Vásquez

Gerente de Desarrollo de Desarrollo Organizacional y Capacitación

1) ¿Usted piensa que en su departamento se presentan ciertos grados de estrés y en que época del año se registra mayor incidencia?

Considero que en el departamento no se manifiestan épocas específicas en la que exista estrés, se propicia un ligero incremento de trabajo en los meses de Diciembre, Marzo y Agosto.

2) ¿Considera Usted que existe sobrecarga de trabajo para ciertos puestos en especial?

Este departamento está encargado de brindar capacitación y formación a 1160 entre trabajadores y empleados, lo cual se torna complicado y difícil por el tema de satisfacción.

3) ¿Qué tipo de contratiempos han atravesado en su departamento y cuáles han sido las consecuencias directas para su equipo de trabajo y cómo afecta en el estado de ánimo?

Uno de los principales contratiempos que se puede destacar es en dos temas: el primero es en la organización de los eventos los cuáles se debe tener cuidado en todo lo que son invitaciones, breaks, lugar.

Otro punto importante son los resultados que se esperan del departamento después de haber ejecutado el proceso, se exigen que sean plasmados en cuanto a productividad, competitividad y calidad.

4) ¿Cómo usted maneja las situaciones estresantes dentro de su puesto de trabajo?

En las jefaturas y gerencias existe un alto índice de estrés laboral el mismo que se da por las relaciones con los demás departamentos y la solución de conflictos que se generan.

3.5.5 Entrevista No. 4

Lcda. Teresa Loayza

Departamento Médico

1) ¿Usted piensa que en su departamento se presentan ciertos grados de estrés y en que época del año se registra mayor incidencia?

Los grado de estrés se presentan por el hecho de trabajar en turnos rotativos por ejemplo: en el turno de la noche son 6 días que se trabaja de diez de la noche a seis de la mañana por lo tanto es una carga excesiva para el organismo porque no descansa en el día y se acarrean las malas noches, las consecuencia se dan por la falta de descanso produciendo alteraciones a nivel emocional y en el puesto de trabajo.

2) ¿Considera usted que existe sobrecarga de trabajo para ciertos puestos en especial?

En el grupo de los ayudantes generales sí se presenta sobrecarga porque ellos rotan por diferentes áreas para cubrir con las demandas de la empresa.

3) ¿Qué tipo de contratiempos han atravesado en su departamento y cuáles han sido las consecuencias directas para su equipo de trabajo y cómo afecta en el estado de ánimo?

Se dieron contratiempos cuando el comité de empresa hizo presión en este departamento, y sobre todo cuando los empleados de planta acudían para ser atendidos y no se contaba con la medicación necesaria.

4) ¿Como usted maneja las situaciones estresantes dentro de su puesto de trabajo?

La música es la mejor alternativa para relajarse entonces suelo prender la radio a y respiro profundo y trato de concentrarme en mi trabajo.

INDUSTRIALIZACIÓN DEL PRODUCTO

3.5.6 Entrevista No. 5

Ing. Patricio Merchán, Jefe del Departamento Químico

1) ¿Usted piensa que en su departamento se presentan ciertos grados de estrés y en que época del año se registra mayor incidencia?

Existen altos niveles de estrés en el departamento por las distintas tareas que se realizan; también por la presión que se tiene de las diferentes vicepresidencias y Hannover por presentar resultados efectivos; el estrés se presenta durante todo el año, no existe una época específica y ahora es mucha más por la integración de tecnología, estándares de calidad y maquinaria de Continental Tire Andina.

2. ¿Considera usted que existe sobrecarga de trabajo para ciertos puestos en especial?

Con la integración de tecnología alemana de Continental no solo el departamento de Industrialización de Producto se ve afectado sino en general todos los departamentos cuentan con sobrecarga de trabajo. La integración de Continental durante este año ha beneficiado de sobremanera a la empresa, pero al mismo tiempo requiere de más dedicación al trabajo para cumplir con los estándares de la empresa.

3. ¿Qué tipo de contratiempos han atravesado en su departamento y cuáles han sido las consecuencias directas para su equipo de trabajo y cómo afecta en el estado de ánimo?

Los contratiempos que se presentan son producto de la filosofía y la cultura alemana, puesto que la integración de Continental ha producido cambios bastante fuertes y radicales y la forma de superar estos impases, se realizan video conferencias todas las semanas con la gente de Alemania y Estados Unidos.

4. ¿Cómo usted maneja las situaciones estresantes dentro de su puesto de trabajo?

Básicamente el ambiente laboral es excelente existe una buena camaradería, realizan el trabajo en un ambiente ameno (bromas, juegos) lo cual disminuye la tensión y estrés del trabajo en el cual nos vemos sumergidos diariamente.

3.5.7 Entrevista No. 6

Ingeniero Diego Bernal, Técnico de Uniformidad

1) ¿Usted piensa que en su departamento se presentan ciertos grados de estrés y en que época del año se registra mayor incidencia?

En el departamento se presentan mucho estrés y se lo vive diariamente por ejemplo el arranque de turnos, el traslape de quince minutos producido por el cambio de turno suele generar scrap lo cual complica el arranque, de igual manera cuando los calderos se apagan o existe un escape de vapor produce tensión y en esos momentos se actúa con rapidez y eficiencia para solucionar los inconvenientes y por ende no necesariamente se presenta estrés en un determinado tiempo.

2) ¿Considera usted que existe sobrecarga de trabajo para ciertos puestos en especial?

En el departamento de Industrialización de Producto se requiere de más personal puesto que un solo colaborador realiza muchas tareas simultáneamente y por ello es que son más susceptibles a sufrir estrés ya que no alcanzan a cumplir sus labores diarias.

3) ¿Qué tipo de contratiempos han atravesado en su departamento y cuáles han sido las consecuencias directas para su equipo de trabajo y cómo afecta en el estado de ánimo?

El mayor inconveniente que se presenta es el daño de maquinarias e inclusive falta de materiales lo cual paraliza la producción.

4) ¿Como usted maneja las situaciones estresantes dentro de su puesto de trabajo?

La mayoría de veces se conversa con los trabajadores tratando de solucionar el inconveniente en vez de hacerlo más grande, se buscan soluciones llegando así al cumplimiento del objetivo.

3.6 Informe Cualitativo (aspectos relevantes de las entrevistas)

De acuerdo a las entrevistas realizadas se obtuvo los siguientes resultados:

Recursos Humanos los estresores identificados dentro de esta área son: la negociación del contrato colectivo generando altos niveles de tensión tanto a los directivos como a los miembros del comité de empresa, puesto que es un proceso de negociación donde existen reuniones continuas para analizar parámetros en beneficio del trabajador y de la empresa, esto principalmente requiere de tiempo, planificación y sobre todo comunicación efectiva entre las dos partes para llegar a un acuerdo equitativo.

El problema surge cuando los representantes de los trabajadores (comité de empresa) no aceptan las cláusulas de dicho contrato y exigen más beneficios de los estipulados, el trabajo de Recursos Humanos aumenta considerablemente puesto que se requiere una gestión totalmente eficiente y eficaz para lograr culminar este proceso exitosamente, caso contrario surgen severos inconvenientes como se vivió en los años 2009 y 2010 donde los trabajadores se tomaron la empresa como muestra de su inconformidad con el contrato antes mencionado y paralizaron las labores por más de tres meses seguidos causando pérdidas millonarias a la empresa.

Otro factor a considerar es el mantenimiento obligatorio que se realiza año tras año a las maquinarias, por lo tanto la tarea principal de Recursos Humanos consiste en reclutar el personal idóneo, cumpliendo con el proceso de selección (entrevistas, verificación de

referencias, curso de pre-inducción, charla de seguridad, dotación de uniformes, firma de contratos, póliza de seguros) en un tiempo máximo de 20 días.

Industrialización del Producto: el principal inconveniente generado en esta área es por la implementación de nueva tecnología como resultado de la fusión con la multinacional “Continental” con sede en Alemania, exigiendo así a sus colaboradores una rápida adaptación a los cambios dados.

Otro motivo de la aparición de estrés en este departamento es debido a la falta de materia prima lo cual impide que se desarrolle el correcto cumplimiento del proceso, produciendo retrasos en la producción, pérdidas económicas y tiempo debido que las maquinarias se apagan y de este modo genera scrap, entre otros.

3.7 Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de la herramienta se puede destacar que los factores incidentes en la aparición del estrés en los dos departamentos son: la sobrecarga de trabajo, contratiempos dentro de la empresa produciendo que el colaborador desarrolle niveles de tensión, nerviosismo y mal humor.

Uno de los puntos a destacarse es que el trabajo conlleva mucha responsabilidad con un 56% lo cual implica que el trabajador se sienta agobiado e intranquilo de no cumplir con sus tareas a cabalidad y por ende producirle ciertos grados de estrés.

Otro factor a ser considerado es que el 50% de la población aplicada a Ingeniería Industrial considera que no existe el suficiente reconocimiento por las tareas realizadas, pero en Recursos Humanos existió un 57% de inconformidad.

Otro punto a analizar es el tema de remuneración y su correcta distribución, puesto que según los resultados dentro de las dos áreas: Recursos Humanos (46,66%) y en Industrialización del Producto (55%) demuestran dificultad en lograr que su remuneración cubra todas sus necesidades básicas.

CAPITULO IV

GUIA DE METODOS ALTERNATIVOS PARA EL MANEJO DE ESTRÉS

4.1 Introducción

Es necesario tomar en cuenta para la ejecución de la guía propuesta, contar con el compromiso formal de los directivos de la empresa y su participación activa dentro del proceso.

La guía propuesta surge como respuesta a la necesidad de contrarrestar los factores negativos que genera el estrés dentro de la organización, está fundamentada en la recopilación básica de ciertos conceptos para conseguir que el lector pueda adquirir el conocimiento de forma fácil y entendible acerca del tema, y sobre todo pueda ilustrarse de forma didáctica mediante la presentación de imágenes que transmitan el desarrollo de métodos de prevención y control, las cuáles pueden ejecutarlas sin problema y sin mayor complicación dentro de sus propios hogares, logrando que las consecuencias generadas por el estrés no provoquen resultados nocivos para la salud física, mental e incluso el desempeño dentro de su área de trabajo.

Para el desarrollo se realizaron consultas con personas que manejan el tema de la canalización de la energía y la forma de equilibrar mente-cuerpo, basado en técnicas de meditación y relajación, las mismas serán reflejadas y proyectadas en la presente de manera informativa

¿Qué es una Guía? Es una herramienta analítica para facilitar información al lector sobre una actividad concreta.

La guía requiere una significativa participación e interpretación por parte de los usuarios. Para esto se debe incluir toda la información necesaria para el correcto uso y manejo provechoso de los elementos y actividades que la conforman.

¿A quién van dirigidas? La presente guía va dirigida a dos tipos de usuarios:

Por un lado, los Directivos, que necesitan información para tomar en consideración los riesgos a los cuáles sus colaboradores están expuestos y tomar medidas de prevención.

Por otro lado, todos los colaboradores de la empresa para que busquen tomar las medidas necesarias, para evitar atravesar por una situación de estrés y desarrollar métodos alternativos para sobrellevar dicha realidad y sobre todo el estar totalmente informados de los riesgos que pueden desarrollar tanto a nivel físico y emocional.

4.2 Objetivos

- Detectar las fuentes principales del estrés y sus características.
- Descubrir las situaciones estresantes y los estresores a nivel organizacional.
- Aprender técnica para la prevención y afrontamiento ante situaciones estresantes, manejándolas a nivel personal y laboral.

4.3 Metodología del Manejo de la guía

Algunas recomendaciones que el lector debe tener en cuenta para el correcto uso de la guía son: tener la predisposición y disponer de un tiempo prudencial para ejecutar los ejercicios planteados en la guía (relajación, respiración y meditación), para ello se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos: ambiente (sin ruido), ropa (cómoda), disposición mental (separando los problemas cotidianos de toda índole, procurando estar relajado), la postura (es aconsejable tomar la posición corporal de acuerdo al ejercicio que se vaya a realizar).

**GUIA DE METODOS
ALTERNATIVOS PARA EL
MANEJO DE ESTRÉS**

Elaboración de una guía de consejos prácticos para enfrentar el estrés.

Autoras:

Paola Baculima Mendez

Nicole Jara Villacreses

Consejos prácticos para
enfrentar el estrés



Estrés

El estrés es una reacción química del organismo que se produce generalmente por una reacción de defensa que puede ser tanto interna como externa luego se produce el estímulo y finalmente una interacción entre el estímulo y reacción que es la forma como el individuo afronta la situación.



CARACTERISTICAS

Algunos síntomas generales que padecen las personas que sufren de estrés son:

Emocionales:

- Miedo
- Labilidad emocional
- Ansiedad
- Irritabilidad

Pensamientos:

- Miedo a fracasar
- No tiene ideas claras, le cuesta tomar decisiones
- Preocupación por el futuro
- Tiene olvidos frecuentes

Conductas:

- Risa nerviosa
- Consumo excesivo de sustancias toxicas como alcohol, tabaco e inclusive drogas
- Susceptible - llora frecuentemente
- Aprieta las mandíbulas (rechina los dientes)
- Puede tener atracones de comida o dejar de alimentarse

Cambios a nivel fisico:

- Dolor de cuello y espalda
- Temblores
- Dolor de cabeza
- Dificultad para conciliar el sueño

Ámbito Laboral

El estrés laboral tiene graves repercusiones tanto como para trabajadores y compañía.

- A nivel Individual (enfermedad, incapacidad)
- Empresa (ausentismo, bajo rendimiento)
- la sociedad en general (coste de los seguros de enfermedad)

Detonantes de estrés a nivel organizacional:

1.- El ambiente laboral inadecuado

Son los conocidos como “estresores ambientales” que podrían ser:

- Iluminación deficiente,
- Alto nivel de ruido,
- Presencia de contaminantes químicos en la atmósfera,
- Altas o bajas temperaturas,
- Trabajos en altura de alto riesgo,
- Trabajos en instalaciones eléctricas,
- Atmósferas mal ventiladas,
- Trabajos en máquinas de alto riesgo



2.- Sobrecarga de Trabajo

Se suele presentar en trabajadores sometidos a cambios continuos y sobrecarga de información, algunos efectos colaterales son: tensión nerviosa, fatiga, irritabilidad, ansiedad, confusión, desgaste, desconcentración.



3.-Alteración de los ritmos biológicos

En este caso se alteraría el ciclo biológico y del sueño algunos síntomas son: irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos en el sueño, fatiga, ansiedad, problemas en las relaciones sociales, conyugales y sexuales.



DETONANTES DEL ESTRÉS EN EL ÁMBITO LABORAL



4.-Responsabilidades y decisiones importantes

Las personas que se encuentran en altos niveles jerárquicos cuentan con un alto grado de responsabilidad y competitividad, pueden sentirse agotados físicamente, con diversas manifestaciones psicósomáticas.

5.- La estimulación lenta y monótona

Algunos aspectos que se presentan son: salarios bajos; alimentación inadecuada, inestabilidad laboral, implementación de maquinaria nueva o cambios en los procesos de producción; nueva líneas de montaje .



Estresores Extra organizacionales

Son aquellos que surgen fuera del ámbito laboral por ejemplo: relaciones familiares, sociales, políticas, económicas.



Precauciones a considerarse en la aparición de estrés dentro de las organizaciones

- ◆ Detectar los factores estresantes.
- ◆ Brindar alternativas de manejo de estrés
- ◆ Definir claramente las misiones y funciones de cada puesto de trabajo y comunicárselas a los trabajadores.
- ◆ Comunicación efectiva entre jefes y subalternos
- ◆ Distribución de equitativa de tareas

RECOMENDACIONES

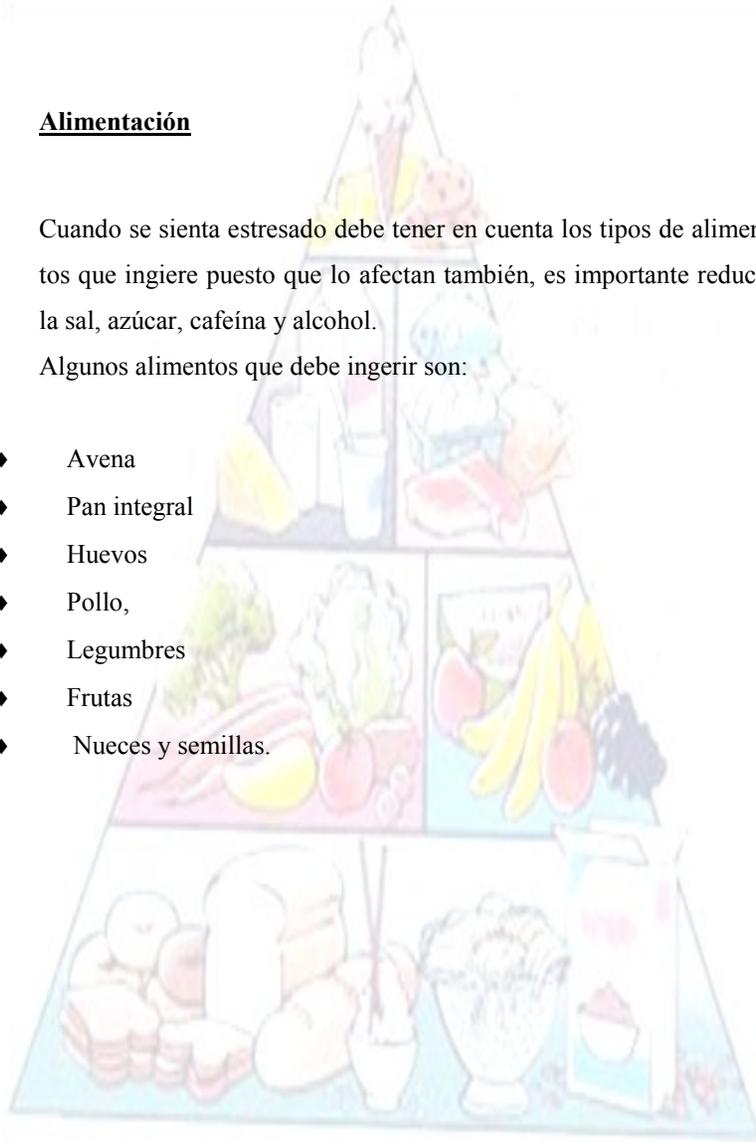


Alimentación

Cuando se sienta estresado debe tener en cuenta los tipos de alimentos que ingiere puesto que lo afectan también, es importante reducir la sal, azúcar, cafeína y alcohol.

Algunos alimentos que debe ingerir son:

- ◆ Avena
- ◆ Pan integral
- ◆ Huevos
- ◆ Pollo,
- ◆ Legumbres
- ◆ Frutas
- ◆ Nueces y semillas.

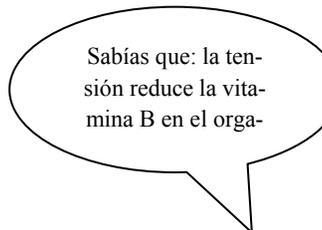


Cuando se está bajo tensión o presión se suele omitir la hora del almuerzo o se lo hace de forma rápida en el carro u oficina, debe hacerlo de forma adecuada dándose su tiempo y espacio porque al hacerlo apresuradamente se ingiere mayor cantidad de alimento.

Ejercicio

Para evitar caer en la rutina y a la vez sufrir de estrés es bueno realizar ejercicio de esta forma

- * El ejercicio reduce la reacción física al estrés
- * Elimina las hormonas que intervienen en la aparición de la misma,
- * Mejora la circulación de la sangre y fortalece al corazón y de esta forma podemos evitar sufrir de enfermedades cardiacas.



Sabías que: la tensión reduce la vitamina B en el orga-

Mediante el ejercicio descargamos energía que se tiene reprimida por las distintas actividades que se realiza durante el día como trabajo, casa, estudios entre otros; es recomendable hacer ejercicio por lo menos una hora diaria

Si no tiene ningún deporte predilecto, camine a su trabajo.

Realizar alguna actividad que le guste para no desistir de ella.



Horas de sueño

De no dormir las horas adecuadas la eficiencia, eficacia y concentración disminuye y por ende su energía. Es recomendable dormir de 7 a 8 horas puesto que nuestro cuerpo recupera energías perdidas por el trabajo, estudio y otras actividades.

Evitar usar su dormitorio como lugar de trabajo.

Una persona que no duerme las horas debidas al cabo de cierto tiempo puede sufrir de hipertensión provocando que las arterias se vuelvan rígidas lo cual da como resultado el infarto.



Estilo de vida

Algunos aspectos que se deben tomar en cuenta para evitar caer en el estrés son:

- * Distribuir el tiempo: priorizar actividades a realizar y establecer fechas límites de entrega.
- * No sobrecargarse de actividades: poner límite y saber decir no a ciertas labores para poder cumplir las demás a cabalidad.
- * Delegar responsabilidades:
- * Plantearse objetivos realistas:
- * Mantener una actitud y pensamientos positivos:

Proactivos y resolución pronta de problemas:

RELAJACION MUSCULAR PROGRESIVA

Para realizar cualquier tipo de ejercicio de relajación se debe tomar en cuenta algunos aspectos como:

Ambiente: debe ser silencioso, usar ropa cómoda pudiendo ser deportiva, la iluminación tenue y lo más importante no tener interrupciones.

Tiempo: debe tomar su tiempo y no hacerlo de forma apresurada, esto suele tomar entre 20 minutos o más.

Disposición mental: se debe relajar totalmente y dejar a un lado todas las preocupaciones laborales, familiares o económicas que tiene y pensar en algo que le guste también puede ser acompañado con música suave.

Postura: en sillón cómodo que usted cuente, acuéstese boca arriba con los brazos al lado del tronco, las piernas extendidas y los pies ligeramente separados.

Pasos para la relajación:

Manos: apriete el puño derecha con fuerza – ahora relaje la mano y ahora hagamos lo mismo con la izquierda y posteriormente las dos manos.

Brazos: doble los brazos con fuerza contra los antebrazos, relaje los brazos, nuevamente repetamos el primer ejercicio pero ahora hacia abajo contra el sillón – relaje los brazos—ahora tensionemos todo el cuerpo inclusive las manos como si quisiéramos tocar la punta de los pies – relaje los brazos.

Hombros: flexione los hombros hacia las orejas sin introducir hacia dentro la cabeza – relaje los hombros—ahora flexione hacia el centro del pecho – relaje los hombros.

Cuello: vire el cuello despacio hacia la derecha hasta donde pueda, manténgalo presionado – relaje el cuello.

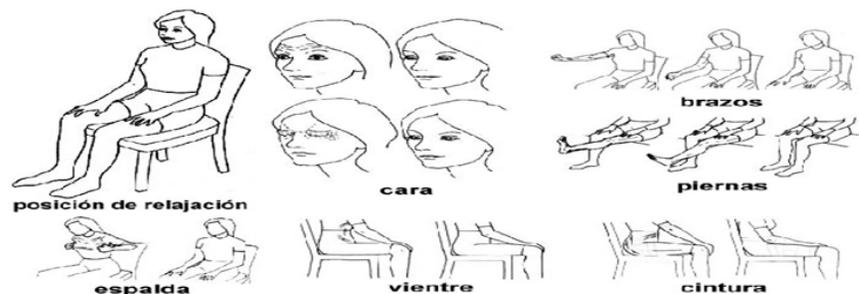
Cara: abra los ojos con fuerza como subiendo las cejas hacia el pelo – relájelos.

Boca: cierre la boca y los dientes ahora presione la lengua hacia delante contra los incisivos y caninos -- relaje la lengua – presiones los dientes superiores contra los inferiores – relaje la mandíbula – ahora abra la boca totalmente – relaje – finalmente tome aire llene los pulmones – reténgalo – suelte el aire de a poco.

Estomago: apriete el estómago hacia afuera y manténgalo tensionado de esa forma – relájelo – ahora haga el mismo ejercicio pero ahora presionando hacia dentro – relájelo.

Piernas: tense los muslos y las nalgas fuertemente -- relájelos – ahora estire con fuerza las piernas un poco separadas de lo posible – relájelas –tense los pies hacia el propio cuerpo – relájelos—

Para salir del ejercicio inhale y exhale y para ponerse de pie hágalo suavemente



Técnicas de Respiración:

Existen 2 tipos de respiración

Respiración Torácica: Es la más común porque la mayoría respira de este modo, sin embargo no es la más sana: se expande la caja torácica y eleva la clavícula

Respiración Abdominal : Contracción del diafragma los pulmones se expanden en donde se intercambia aire y sangre, es una respiración profunda y eficiente y resulta anti estrés ya que produce relajación.

Técnicas de Relajación Neuro Muscular

En el caso de contracturas, dolores musculares como resultado de estrés

Beneficios:

- Reducción de la actividad nerviosa
- Disminuye la presentación de estrés
- Produce calma y tranquilidad
- Reduce Tensión e intranquilidad
- Disminuye dolores de cabeza
- Controla insomnio



Consideraciones antes de realizar las técnicas:

Aprender estas técnicas requieren tiempo y constancia

Dichas técnicas son más recomendables cuando se encuentran en calma

Se deben realizar estas técnicas en un ambiente cómodo evitando ruido e intervenciones con ropa para la ocasión

* Cada sesión puede prolongarse de 10 a 45 por 2 a 6 semanas

Ejercicios

Antes de comenzar con los ejercicios es necesario que se realicen ejercicios de preparación:

- * Flexione las rodillas y acérquelas al pecho balanceándose suavemente y extender las piernas suavemente hacia adelante
- * Realizar un estiramiento completo de todo el cuerpo

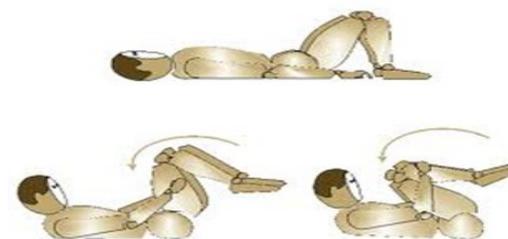
Comencemos

- * Acuéstese sobre el piso boca , ojos cerrados piernas separadas , pies hacia afuera, brazos a los costados
- * Relajar pies, empeines, plantas,tobillos
- * Olvidarse de cualquier preocupación y concentrarse en el cuerpo mismo
- * Relajar pantorrillas rodillas y muslos

Aflojar la ingle y llevar la atención a las respiración a nivel del abdomen

Aflojar antebrazos, codos , brazos y hombros

Relajar cuello , boca , lengua, mandíbula , pómulos ,párpados



Meditación

Usada por los hindúes, taoístas, budista, se trata de desarrollar y dejar que domine el hemisferio derecho encargado de la intuición para lograr un pensamiento más libre

Formas de Meditación

Meditación por Concentración Visual:

Nos concentramos en una imagen atractiva influyente, positiva o recuerdos alegres y lo atribuimos como objeto focal

Meditación por Repetición Mental

Aquí el objeto focal es una palabra que tenga significado y que se pueda repetir varias veces (un número) para activar el hemisferio izquierdo que es de la lógica para que el hemisferio derecho se exprese con mayor facilidad



Meditación por Concentración Física

El objeto focal es un acto físico repetitivo (por ejemplo un acto de respirar) de igual forma permite que el hemisferio derecho pueda manifestarse

Beneficios:

- * Permite el desarrollo de una sensación de paz y tranquilidad
- * Permite concebir la realidad en su verdadera manifestación dejando a un lado desestimaciones y exageraciones
- * Cambia aspectos fisiológicos que desestabilizan el equilibrio (disminuye presión arterial, frecuencia cardíaca, tensión muscular)

Ejercicios de Meditación

Observaciones

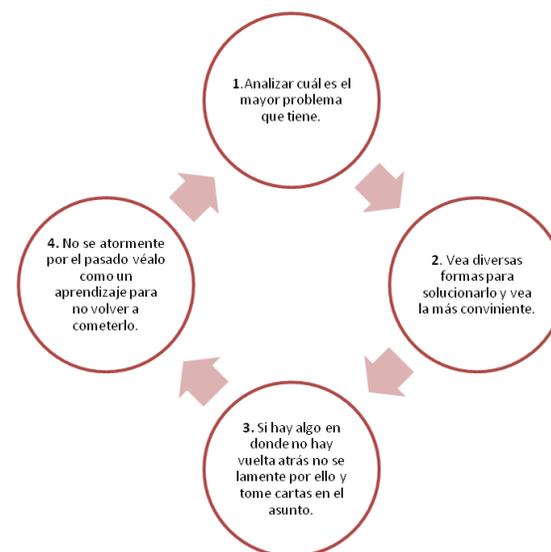
- * Elija un lugar confortable sin interrupciones
- * Las posiciones físicas deben ser acuerdo a la comodidad de cada persona
- * Siéntese en una silla con espaldas columna erguida y brazos dispuestos a los lados, pies apoyados sobre el piso para que el cuerpo pueda estar equilibrado y los músculos relajados
- * La meditación es un proceso enérgico si siente somnolencia vuelva a comenzar caso contrario no será efectivo
- * Respirar normalmente
- * No realizar estos ejercicios después de comidas
- * Utilice ropa cómoda

Comencemos

- 1) Siéntese cómodamente
- 2) Relaje todos los músculos
- 3) Extender la cabeza hacia la espalda , flexione el cuello llevando la cabeza hacia el pecho , finalmente gire la cabeza al lado izquierdo y derecho
- 4) Respire normalmente cierre los ojos y permanezca en calma
- 5) Al aspirar repita la palabra "uno" y concéntrese en ella concatenando con las respiración
- 6) Repetir este ejercicio por 20 minutos 1 o 2 veces por día , de preferencia todos los días en situaciones de estrés marcadas

Para finalizar : Abra los ojos de poco a poco , mueva los músculos suavemente , ejecute 2 aspiraciones seguida y siga con sus actividades

TECNICAS COGNITIVAS como liberarse de las preocupaciones



HIDROTERAPIA

Baño templado: tomar una ducha de 10 a 15 minutos relaja los músculos por la tensión generada del día (trabajo, familia, estudios) y para aumentar el efecto del agua se le puede adherir sales de baño o unas 10 gotas de esencia de lavanda o romero.

Sauna: su duración no debe exceder de 45 – 60 minutos su efecto es depurativo para el organismo, se eliminan sustancias a través de la piel dando como resultado sangre limpia de impurezas y si durante esta sesión toma una ducha fría cada 15 minutos tonifica el sistema nervioso. Está contraindicado para personas que sufren de hipertensión arterial.

PLANTAS MEDICINALES

Estas plantas tienen un efecto tranquilizante haciendo que su respuesta ante situaciones estresantes sea más suave:

Pasionaria (Passiflora): infusión con 20 o 30 gramos de flores y hojas por litro de agua, es recomendado tomar 3 a 5 tazas diarias.



Valeriana: tiene acción sedante y favorecedora del sueño, se toman de 3 a 5 tazas diarias de infusión de su raíz.

Tila: se prepara una infusión con 30 o 40 gramos de flores de tila por litro de agua, se ingiere de cada día de 3-4 tazas bien calientes.

4.4 Conclusiones

El ser humano está sometido a múltiples presiones que le generan estrés, una de las más relevantes son las presiones laborales implicando la adaptación a la cultura de la empresa como: las normas establecidas, funciones a desempeñar, remuneración y de sobre manera el constante cambio tecnológico implicando capacitarse y estar a nivel de las exigencias de la actualidad.

Los individuos en general tienen gran capacidad adaptativa pero en ocasiones suele presentarse inconvenientes que le impiden responder correctamente ante estos nuevos cambios debido a la falta de compromiso con la empresa entre otros; es por ello que se plantea la intervención para afrontar esta situación proporcionando al individuo una serie de estrategias para afrontar dichas situaciones constituyendo un planteamiento preventivo para de este modo hacer frente a los requerimientos del trabajo.

Esta guía de métodos alternativos expone técnicas de relajación, respiración, alimentación, dando una visión general de las estrategias y técnicas utilizadas a llevar a cabo en una intervención sobre el individuo para la prevención y manejo del estrés. No debemos olvidar que el desarrollo de las actividades para la prevención del estrés consiste en intervenir antes que desarrolle algún grado de estrés crónico provocando consecuencias nefastas tanto a nivel personal, laboral y familiar.

CAPÍTULO V

SOCIALIZACIÓN DE LA GUÍA

5.1 Introducción

La socialización consiste en exponer ante un grupo de personas lo más destacado del proyecto como resultado de la detección de los puntos críticos que debilitan a la organización. La socialización es el paso posterior a la propuesta de la “guía didáctica” dando apertura a los receptores para aclarar inquietudes y percibir el impacto que generó la misma, finalizando con la retroalimentación respectiva.

5.2 Objetivos

- Socializar la guía a los dirigentes principales de cada departamento, mediante un cronograma planteado

5.3 Metodología

Se procederá con la respectiva exposición ante los representantes de cada departamento investigado a finales del mes de Mayo, el tiempo estimado será de tres horas para este proceso, se utilizará material de tipo digital (diapositivas) tratando los temas y resultados de mayor relevancia producto de la indagación realizada, incluida la guía de métodos alternativos.

Posteriormente se dará apertura para que los asistentes den su punto de vista sobre la exposición, efectuándoles preguntas abiertas sobre la comprensión de los temas tratados, obteniendo de este modo el feedback respectivo, para lo cual se organizaron en parejas y tuvieron diez minutos en los cuales discutieron la información disertada y realizaron preguntas al respecto.

5.3.1 Cronograma de Actividades a desarrollar

Hora	Actividad
09:00-09:15	Presentación
09:15-10:15	Datos generales de la tesis(resultados obtenidos)
10:15- 11:00	Presentación de la guía
11:00-11:45	Demostración de un ejercicio práctico de relajación
11:45-12:15	Retroalimentación

CONCLUSIONES FINALES

De acuerdo a los objetivos planteados de “La elaboración y aplicación de una herramienta para comparar los factores organizacionales del estrés laboral en el área de Industrialización del Producto y Recursos Humanos de Continental Tire Andina S.A”, se pudieron obtener las siguientes conclusiones:

- El estrés es considerado como una connotación negativa, de hecho el término estrés, se refiere a un suceso o ciclo de acontecimientos que causan una respuesta desagradable o nociva (distrés), pero en algunos casos se refiere al desafío que conduce a sentimientos de activación, para lograr adaptarse al medio, considerándolo un connotación útil y necesaria (estrés positivo), luego de haber definido que es el estrés se puede destacar que los detonantes en común de los dos departamentos son : la falta de reconocimiento de actividades realizadas, tienen muchas responsabilidades, fluctuaciones de estado de ánimo y finalmente el sueldo no les alcanza a finales de mes.
- Los factores situacionales pueden ser de tipo laboral y personal, el primero se basa en aspectos como: el ambiente laboral, la parte ergonómica dentro del área física, la iluminación el ruido, la temperatura, la incorrecta distribución de funciones, conflicto de roles (empleado- jefe, o incluso con compañeros de trabajo) que en condiciones inadecuadas pueden crear inconvenientes a un colaborador.

En cuanto a los factores personales se hace hincapié en la personalidad de tipo “A”, la cual está directamente relacionada con el ámbito laboral como respuesta a la fascinación de despuntar y hacerse notar, aumentando notablemente el grado de competitividad y aislamiento hacia sus compañeros.

- Se elaboró una herramienta para detectar los factores que intervienen en el desencadenamiento del estrés, en donde se utilizó como instrumento una encuesta obteniendo datos cuantitativos basada en gráficos interpretativos y una entrevista como resultado de un análisis cualitativo, realizadas al personal de las áreas para

complementar la información de las encuestas, producto de este análisis se puede destacar los factores influyentes en la aparición de estrés.

- Los factores estresantes descubiertos producto de las encuestas aplicadas en los dos departamentos fueron: sobrecarga de trabajo e incremento de responsabilidades (RRHH 70%) e (Industrialización de Producto 85%), otro punto relevante fue: la falta de reconocimiento en el trabajo realizado (RRHH 56.66%) e (Industrialización de Producto 55%) trayendo como consecuencia para las dos áreas fluctuaciones de estados de ánimo y nerviosismo (RRHH 56.66%) e (Industrialización de Producto 60%) y finalmente se detectó que presentan dificultad para que su remuneración les alcance a fin de mes y logren cubrir sus necesidades primordiales (RRHH 46.66%) e (Industrialización de Producto 55%).

Los factores estresantes que arrojaron las entrevistas fueron: Recursos Humanos la firma del contrato colectivo, la capacitación y el proceso de mantenimiento a fin de año (por la contratación masiva que se tiene que gestionar) y en el caso de Industrialización de Producto el estrés se presenta por el tema de la fusión con Hannover y la nueva tecnología alemana incorporada a la empresa, la falta de presupuesto para la materia prima y los turnos rotativos.

- Se elaboró una guía preventiva, como respuesta al estudio en Continental Tire Andina S.A., la cual contiene prácticos consejos para evitar sufrir situaciones de estrés; también permite conocer los detonantes que lo desencadenan, las características de las personas que sufren ésta enfermedad y finalmente sugerencias acerca del correcto estilo de vida que se debe llevar (alimentación, ejercicios y técnicos de relajación.)
- Se validó la herramienta mediante la socialización en la cual se presentaron datos generales del desarrollo de la tesis y los resultados encontrados dentro del proceso investigativo (plasmadas en presentaciones digitales), fue dirigido a los representantes de las áreas antes mencionadas y al final se propició una retroalimentación propiciando un espacio abierto en la cual los directivos expresaron sus inquietudes e incluso criterios de la información expuesta.

RECOMENDACIONES

- Tanto el departamento de Recursos Humanos como las diferentes gerencias deben inmiscuirse y tomar medidas preventivas para evitar que sus trabajadores atraviesen situaciones de estrés puesto que las consecuencias se plasman tanto a nivel laboral, personal y familiar.
- Continental Tire Andina S.A. debe efectuar un plan para combatir y prevenir la tensión que genera el estrés, para ello sería factible la aplicación de la guía propuesta en la tesis “Consejos prácticos para enfrentar el estrés”, puesto que son consejos y ejercicios que pueden ser realizados en un corto tiempo y dentro de las instalaciones, beneficiando directamente a los trabajadores. Otro factor clave a mejorar es el reconocimiento del trabajo, esfuerzo y dedicación de las personas hacia su trabajo, no siendo específicamente económico sino de tipo representativo plasmado en un reconocimiento verbal o escrito por el cumplimiento óptimo de la tarea.
- Las personas que laboran en el departamento de Recursos Humanos de las distintas empresas de la ciudad no solo deben enfocarse en la parte operativa del área (selección, contratación, evaluación de desempeño) sino gestionar aspectos que incentiven el bienestar del trabajador creando ambientes propicios en donde prevalezca la motivación que incluye planes de carrera, concursos internos, formación de backups, comunicación efectiva.
- Según el refrán “Allí va Romero en un ataúd que por ganar dinero, perdió la salud y por recuperar la salud perdió el dinero y ya sin salud, allí va Romero en un ataúd.” (copla popular), por lo tanto las personas no deberían dar total importancia al trabajo sino disfrutar de espacios de relajación, compartimiento y esparcimiento logrando equilibrar su estado de ánimo y energías, ya que el dinero no lo es todo y no convendría arriesgar la familia y la salud en la búsqueda del mismo.

BIBLIOGRAFÍA

Belloch, Amparo.; Sandín, Bonifacio.; Ramos, Francisco, “Manual De Psicopatología Vol.2”, Editorial Mc Graw – Hill, España, 1996. Capítulo 1: páginas 4 – 47; Capítulo 9: páginas 300 – 335

Chiavenato, Adalberto, *Gestión del Talento Humano*, Última Edición, Ediciones Hispanoamericana, México 2004.

Gómez-Mejía, Luis, Balkin David, Cardy Robert, *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*, Edit. Prentice Hall, Madrid, España, 2001, tercera edición.

López Rosetti, Daniel; “Estrés, epidemia del siglo XXI, como entenderlo, entenderse y vencerlo” Grupo Editorial Lumen. Buenos Aires 2000.

Luna, Cecilia, Mst ; Tercer Ciclo “B” Apuntes de Psicología de la Personalidad

Mansilla Izquierdo, Fernando, Artículo tomado de Psicología on line

Melgosa Julian Dr.; Nuevo estilo de Vida ¡Sin Estrés!, Primera Edición, Editorial Safeliz, Argentina 2005

Manktelow, James, *Como manejar el estrés, retoma el control de tu vida*

Muchinsky, Paúl M., *Psicología Aplicada al Trabajo*, Edit Thompson Learning, México, 2002, sexta edición.

Nogareda Cuxart, Silvia, Artículo /Centro Nacional de Trabajo pag 27

Robbins Stephen, *Comportamiento Organizacional*, Décima Edición, Editorial América, México 2004.

Randy J Larsen , David M Buss, Psicología de la Personalidad-Dominio del Conocimiento,
Pag 578

Tarrida, Joan; “Salud y la Mente / Gran Colección de la Salud”; vol 2. Plaza Janes Lima
3era Edición

Taylor, Shelley E, Hano Roa, Ma. Del Carmen Sánchez, Psicología de la Salud, 6ta
edición, Editorial McGraw-Hill, México 2007

Zepeda, Fernando, Psicología Organizacional, Edit. Addison Wesley Longman, México,
1999, primera edición.

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_355.pdf

<http://noticias.universia.net.mx/vidauniversitaria/noticia/2011/03/01/796015/bullying-trabajo.html>

http://www.diccionarios.com/detalle.php?palabra=claudicacion&dicc_93=on&Buscar.x=0&Buscar.y=0

<http://definicion.de/apatia/>

<http://universotlp.activo/+5082-la-inestabilidad-emocional>

www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo6_1.shtml

www.forum-ergos.net/que-net/que-ofrecemos/consultoria-en-absentismos-laboral.html

<http://www.xuliocs.com/index.php?pagina=http://www.xuliocs.com/frasesantiestr.htm>

ANEXOS

**CD (Entrevistas al personal de
RRHH e Industrialización de
Producto)**

ENCUESTAS

RECURSOS HUMANOS

INDUSTRIALIZACIÓN DE PRODUCTO

**DIPOSITIVAS PARA
EXPOSICIÓN EN
CONTINENTAL TIRE
ANDINA**

Continental Tire Andina

Tema: "ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DE UNA HERRAMIENTA PARA COMPARAR LOS FACTORES ORGANIZACIONALES DEL ESTRÉS LABORAL EN EL ÁREA DE INDUSTRIALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y RECURSOS HUMANOS DE CONTINENTAL TIRE ANDINA S.A"

Continental Tire Andina.

Fue fundada en la Ciudad de Cuenca el 31 de julio de 1955 por José Filomentor Cuesta, Dr. Octavio Chacón Moscoso, y el Sr. Enrique Malo Andrade.

- Continental Tire Andina S.A. está posicionada en el mercado y es considerada como una de las empresas más sólidas de nuestro país proporcionando empleo a más de mil personas

- El primer contrato colectivo fue firmado en el año de 1968 ante el Dr. Rafael Chico, Dr. Teodoro Coello, Sub Director de Trabajo del Austro, Gerente de ERCO, Secretario General.

Continental Tire Andina.

- En el año 1987 Continental AG de Hannover Alemania, adquiere General Tire y Rubber Company en todo el mundo
- - 01 de junio del 2010 la Compañía Ecuatoriana del Caucho conocido como ERCO cambia de razón social a Continental Tire Andina S.A. debido a que Continental pasa a tener el 51% de las acciones y General Tire el 49%.
- - Actualmente en Continental Tire Andina S.A. se está implementando la línea de producción de camión radial, lo cual ha llevado a que se realicen inversiones en maquinaria, ampliación de la infraestructura, capacitación y contratación de personal.

Continental Tire Andina.

- El Presidente Ejecutivo actual es el Dr. Kristijan Bauer quien es parte del personal de servicio exterior de Continental de Hannover – Alemania

- Continental tiene sede en Hanover - Alemania desde el 08 de octubre de 1871, logrando unas ventas de 26 billones y con 148.288 empleados alrededor del mundo y con 193 almacenes en 37 países.

Continental Tire Andina.

Misión

"ser la mejor opción en la industria de llantas y crear valores sustentables".

Visión

"Convertirse en la empresa de llantas preferida a través de la avanzada tecnología, enfocándose hacia la excelencia en el desempeño y ser expertos en la industria automotriz a nivel mundial".

Valores

Crecimiento rentable.
Eficiencia.
Cultura de alto desempeño.
Profesionalismo.
Producto superior

Estrés Laboral

- El término "estrés" fue empleado en el siglo XIV cuando se refería a aspectos negativos, sufrimientos, angustia.
- El uso popular del término estrés, se refiere a un suceso o ciclo de acontecimientos que causan una respuesta desagradable o nociva (distrés).
- En algunos casos se refiere al desafío que conduce a sentimientos de activación, para lograr adaptarse al medio, considerándolo un connotación útil y necesaria (estrés positivo)

Estrés Laboral- Teorías

Teorías sobre el estrés: Teorías Basadas en la Respuesta Seyle:
Síndrome general de adaptación.



Estrés Laboral Teorías

• Teorías Basadas en el Estímulo

En esta teoría se considera que el estrés se produce como respuesta ante estímulos del ambiente

- Procesar la información velozmente.
- Estímulos ambientales dañinos.
- Percepción de amenaza.
- Función fisiológica alterada (pérdida de sueño, drogas).
- Aislamiento y cofinanciamiento.
- Presión grupal.
- Frustración.

Estrés Laboral -Teorías

Teorías Basadas en la Interacción: Se origina a través de las relaciones recíprocas entre la persona y el entorno en donde al exceder en la capacidad de recursos puede provocar inestabilidad en el bienestar individual.

Existen 3 tipos de evaluación:

1. Evaluación Primaria:

a) Amenaza

b) Daño o pérdida:

c) Desafío:

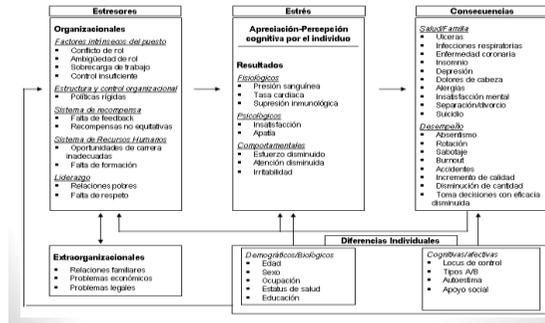
d) Beneficio:

2. Evaluación Secundaria:

3. Reevaluación

Estrés Laboral –Modelos Explicativos

Modelo Orientado a la Dirección



Fisiología del Estrés

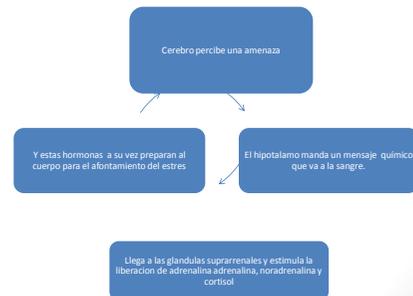
- El organismo constantemente atraviesa por situaciones de estrés desde niveles mínimos a elevados de este modo el enfrentamiento del organismo al estrés depende de factores individuales (nivel psicológico y biológico).

- La reacción del cuerpo ante el estrés se presenta como alteraciones físicas en las que interviene el cerebro y glándulas:

a) El cerebro analiza si la situación es de peligro o estresante

b) Libera hormonas del estrés y la vez ésta tiene efectos sobre los distintos órganos del cuerpo.

Fisiología del Estrés



Afrontamiento del Estrés

Estilos de Afrontamiento:

- El estrés varía de acuerdo a personalidades de tipos sensibilizadores y represores
- Las personas de tipo represoras proyectan bajos niveles de ansiedad pero tienen altos niveles de respuestas fisiológicas.
- Los sensibilizadores tienden a manifestar altos niveles de ansiedad y registran menor respuestas fisiológica por lo tanto cada uno utiliza mecanismos de defensa opuestos.

Afrontamiento del Estrés

Los últimos estudios sobre el tema se hicieron por Kohlmann y propuso cuatro patrones que son los siguientes:

- 1.- Modo Vigilante rígido
- 2.- Modo evitador rígido
- 3.- Modo Flexible
- 4.- Modo Inconsciente

Factores Situacionales

Factores Situacionales en el trabajo y Factores Personales

a) Ambiente laboral

- Los ruidos excesivamente altos
- La iluminación
- Las temperaturas

b) Sobrecarga de trabajo

c) Conflicto de roles:

- Los conflictos pueden ser de dos tipos:

1. Jefe – subalterno, según Fontana “un jefe que es incapaz de delegar en sus subalternos e interfiere en su trabajo, podría frustrar el desempeño del individuo, haciéndole dudar de su propia competencia”

Factores Situacionales

2. En el caso de subalterno – cliente “es parte fundamental de su vida, así lo que suceda en lo laboral afecte su vida particular y la satisfacción en la vida general influye sobre la vida laboral”.

d) La estabilidad laboral

f) Insatisfacción laboral

Factores personales

- Existen varios tipos de conducta, pero nos referiremos específicamente a la conducta tipo “A” porque es la que más se relaciona con la manifestación del estrés
- Aquellas que involucran completamente en el trabajo por ende se tornan agresivos con los compañeros y están en constante competencia haciendo que todos realicen más rápido sus tareas.

Factores Situacionales

a) Características de personas tipo A son: impacientes, dominantes, autoritarios, no expresan sus sentimientos, exagerada preocupación por los resultados que el desarrollo de la actividad mismo

b) Factores de personalidad tipo A son:

1) **Actitud:** la actitud de un individuo puede influir para que una situación o una emoción sea estresante o no.

2) **Burnout:** se suele presentar cuando existe una carga de trabajo mayor de 8 horas diarias, trabajo excesivo en la oficina

Los síntomas que presentan las personas que sufren del síndrome de estar quemado son:

- Compromiso extremo con la empresa.
- Sentido del deber, pérdida del sentido del humor.
- Desarrollo de tics nerviosos.
- Adicciones a estupefacientes – alcohol, agotamiento.
- Aislamiento de familia y amigos.
- No asisten a actividades sociales reuniones, cumpleaños, conciertos, etc.

Factores Situacionales

3) El **bullying** laboral consiste en "maltrato lo suficientemente severo como para comprometer la salud de un empleado, poniendo en peligro su carrera laboral y haciendo tensas las relaciones con sus familiares y amigos.

Consecuencias físicas y psicológicas del estrés

AFECCIÓN	TENSIÓN (FASE INICIAL)	ESTRÉS
Cerebro	Ideación clara y rápida	Dolor de cabeza, tics nerviosos, temblor, insomnio, pesadillas
Humor	Concentración mental	Ariedad, pérdida del sentido del humor
Saliva	Muy reducida	Boca seca, rudo en la garganta
Músculos	Mayor capacidad	Tensión y dolor muscular, tics
Pulmones	Mayor capacidad	Hiperventilación, tos, asma, taquipnea
Estómago	Secreción ácida aumentada	Acidosa, indigestión, dispepsia, vómitos
Intestino	Aumenta la actividad motora	Diarrea, cólico, dolor, colitis ulcerosa
Vejiga	Flujo disminuido	Poturia
Sexualidad	Irregularidades menstruales	Impotencia, amenorrea, hígidoz, dismenorrea
Piel	Menor humedad	Sequedad, prurito, dermatitis, erupciones
Energía	Aumento del gasto energético, aumento del consumo de oxígeno	Fatiga fácil
Corazón	Aumento del trabajo cardíaco	Hipertensión, dolor precordial

CREACIÓN DE HERRAMIENTA DE DIAGNÓSTICO DE ESTRÉS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

- Se elabora una herramienta (encuesta) que permite medir los factores organizaciones que intervienen en el surgimiento del estrés laboral en las dos áreas
- Se tomó una muestra total de cincuenta personas distribuidas de la siguiente manera treinta personas pertenecientes al Departamento de RRHH y veinte personas de Industrialización de Producto
- Una vez aplicada la encuesta se procedió con la tabulación y la realización de los gráficos respectivo de las áreas en mención
- Se descubrió las fuentes estresoras
- Se reafirmó la información recolectada en las encuestas con la realización de entrevistas a los jefes de las áreas antes mencionadas

Resultados Obtenidos Análisis Cuantitativo Datos Relevantes

Carga con mucha responsabilidad en su trabajo?

Cuadro Comparativo de las dos áreas

Recursos Humanos		Industrialización de Producto	
No. de personas		No. de personas	
SI	NO	SI	NO
21	9	17	3
Porcentaje		Porcentaje	
SI	NO	SI	NO
70%	30%	85%	15%

Autoras: (N.J - P.B.)

Resultados Obtenidos Análisis Cuantitativo Datos Relevantes

Siente que en su trabajo no lo consideran como usted se merece?

Cuadro Comparativo de las dos Áreas

Recursos Humanos		Industrialización de Producto	
SI	NO	SI	NO
17	13	11	9
Porcentaje		Porcentaje	
56,66%	43,33	55%	45%

Autoras: (N.J - P.B.)

Resultados Obtenidos Análisis Cuantitativo Datos Relevantes

Los contratiempos en el trabajo le producen estados de nerviosismo o mal humor?

Cuadro Comparativo de las dos áreas

Recursos Humanos		Industrialización de Producto	
SI	NO	SI	NO
17	13	12	8
Porcentaje		Porcentaje	
56,66%	43,33	60%	40%

Autoras: (N.J - P.B.)

Resultados Obtenidos Análisis Cuantitativo Datos Relevantes

Le cuesta lograr que el dinero le alcance al fin de mes?

Cuadro Comparativo de las dos Áreas

Recursos Humanos		Industrialización de Producto	
SI	NO	SI	NO
14	16	11	9
Porcentaje		Porcentaje	
46,66	53,33%	55%	45%

Autoras: (N.J - P.B.)

Puntos Críticos

Están orientados a la responsabilidad que poseen dentro de su puesto de trabajo, a la distribución del dinero y cómo afectan en su satisfacción laboral producto de la falta de reconocimiento en el departamento de Recursos Humanos se reflejó un mayor índice de inconformidad sobre este punto

Análisis Cualitativo(entrevistas) Preguntas Realizadas:

- 1) Usted piensa que en su departamento se presentan ciertos grados de estrés y en que época del año se registra mayor incidencia?
- 2) Considera usted que existe sobrecarga de trabajo para ciertos puestos en especial?
- 3) Qué tipo de contratiempos han atravesado en su departamento y cuáles han sido las consecuencias directas para su equipo de trabajo y cómo afecta en el estado de ánimo?
- 4) Como usted maneja las situaciones estresantes dentro de su puesto de trabajo?

Resultados Obtenidos: Recursos Humanos

- La negociación del contrato colectivo generando altos niveles de tensión tanto a los directivos como a los miembros del comité de empresa, El problema surge cuando los representantes de los trabajadores (comité de empresa) no aceptan las cláusulas de dicho contrato y exigen más beneficios de los estipulados
- Otro factor a considerar es el mantenimiento obligatorio que se realiza año tras año a las maquinarias, por lo tanto la tarea principal de Recursos Humanos consiste en reclutar el personal idóneo, cumpliendo con el proceso de selección

Resultados Obtenidos: Industrialización del Producto

- El principal inconveniente generado en esta área es por la implementación de nueva tecnología como resultado de la fusión con la multinacional "Continental" con sede en Alemania.
- Falta de materia prima lo cual impide que se desarrolle el correcto cumplimiento del proceso generando retrasos en la producción

Propuesta de métodos alternativos para el manejo de estrés

Estresores Extra organizacionales

Precauciones a considerarse en la aparición de estrés dentro de las organizaciones

- Alimentación
- Ejercicio
- Horas de sueño
- Estilo de vida

Ejercicios

- Relajación muscular progresiva
- Técnicas de respiración
- Meditación
- Hidroterapia
- Plantas medicinales

**GRACIAS POR SU
ATENCIÓN**