

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

EFICACIA DE UN PROGRAMA DE PSICOLOGIA LABORAL
Y LA DISMINUCION DE LOS NIVELES DE ESTRES DE UN
GRUPO DE RECEPTORES-PAGADORES EN UNA INSTITUCION
BANCARIA

INFORME FINAL DE INVESTIGACION PRESENTADO AL
HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DE LA ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLOGICAS.

POR

VICTOR ADELSON SANCHEZ LOPEZ
GUSTAVO GUERONNI ENRIQUEZ BOBAYO

PREVIO A OPTAR EL TITULO DE PSICOLOGOS EN EL GRADO
ACADEMICO DE LICENCIATURA

GUATEMALA, OCTUBRE DE 1995.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



13
T(823)
C.4

ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS

EDIFICIOS 'M-5, M-3'
CIUDAD UNIVERSITARIA, ZONA 12
FONOS 780790-94 Y 780965-66
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA

TRIBUNAL EXAMINADOR

LICENCIADO WALTER RENÉ SOTO REYES
DIRECTOR

LICENCIADO ABRAHAM CORTEZ MEJÍA
SECRETARIO

LICENCIADO FELIPE ALBERTO SOTO RODRÍGUEZ
REPRESENTANTE CLAUSTRO DE CATEDRÁTICOS



ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS

EDIFICIO "M-S, M-3"
CIUDAD UNIVERSITARIA, ZONA 12
TELÉFONOS: 760790-94 Y 760985-86
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA

TELÉFONO:
DIRECCIÓN: 10-1000

Atención
Escuela de Ciencias Psicológicas
Atención:
Escuela de Ciencias Psicológicas
Atención:

Atención:

Se hace presente de acuerdo a datos por informarse
que ha procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACION,
titulado: "EFICACIA DE UN PROGRAMA DE PSICOLOGIA LABORAL EN LA DISMI-
NUCION DE LOS NIVELES DE ESTRES DE UN GRUPO DE RECEPTORES-PAGADORES EN
UNA INSTITUCION BANCARIA", de la carrera de: LICENCIATURA EN PSICOLO-
GIA, elaborado por:

NOMBRE

CARNE No

VICTOR ADELDO SANCHEZ LOPEZ
GUSTAVO GULORNNI ENRIQUEZ BORRAYO

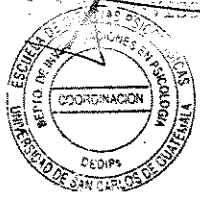
78-04271
89-14615-3

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos
establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito
DICTAMEN FAVORABLE, solicitando continuar con los trámites corres-
pondientes.

Atentamente,

"DID Y ENSEÑANZA A LOS DOCENTES"

LICDA. GUSTAVO ALBERTO TOLEDO C.



3GIC/edr
.c. archivo

Guatemala 14 de Agosto de 1,995

Licenciado
Felipe Soto
Coordinador General del Depto. de
Investigaciones en Psicología
Escuela de Ciencias Psicológicas
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA.

Respetable Licenciado Soto:

Por éste medio me permito informarle que he concluido la Asesoría del trabajo de investigación titulado: ' LA EFICACIA DE UN PROGRAMA DE PSICOLOGIA LABORAL EN LA DISMINUCION DE LOS NIVELES DE ESTRES DE UN GRUPO DE RECEPTORES PAGADORES EN UNA INSTITUCION BANCARIA ', elaborado por los alumnos.

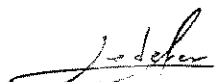
Víctor Adolfo Sánchez López
Gustavo Guiormi Enriquez Borrayo

Carnet No. 78-04271
Carnet No. 8914615-3

Me es grato comunicarle que el trabajo en referencia llena los requisitos metodológicos y de contenido, además de constituir un valioso aporte a la psicología en Guatemala.

Por lo anterior, recomiendo a usted se continúe con los trámites correspondientes previo a optar el título académico que les corresponde.

Atentamente.


Licda. Ericka Ledero
Colegiada No.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



cc.: Control Acad.
CIEPs.
archivo

REG. 679-94

ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CODIPs. 521-95A

EDIFICIOS "M-S, M-3"
3 UNIVERSITARIA, ZONA 12
TEL. 760790-94 Y 760985-88
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA

APROBACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION Y
NOMBRAMIENTO DE ASESOR

22 de septiembre de 1995

es Estudiantes
R ADELSON SANCHEZ LOPEZ
VO GUIORNNI ENRÍQUEZ BORRAYO
Escuela de Ciencias Psicológicas
Licenciado

es Estudiantes

su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes,
artículo DECIMO (10o.) del Acta TREINTA Y UNO NOVENTA Y CINCO (31-
le Consejo Directivo, de fecha 18 del mes en curso , que
do literalmente dice:

MO: El Consejo Directivo conoce el expediente que contiene el
Acto de Investigación titulado: "EFICACIA DE UN PROGRAMA DE
LOGIA LABORAL EN LA DISMINUCION DE LOS NIVELES DE ESTRES DE UN
DE RECEPTORES-PAGADORES EN UNA INSTITUCION BANCARIA", de la
ra: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, presentado por:

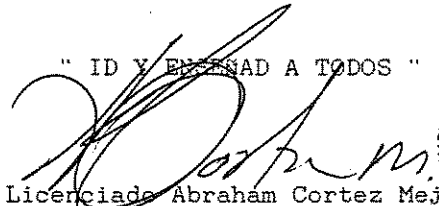
R ADELSON SANCHEZ LOPEZ
VO GUIORNNI ENRIQUEZ BORRAYO

CARNET 78-04271
CARNET 89-14615-3


nsejo Directivo considerando que el proyecto en referencia
face los requisitos metodológicos exigidos por el Centro de
tigaciones en Psicología -CIEPs., resuelve aprobarlo y nombrar
asesora a la Licenciada Erika Lederer Guerra ."- - - - -

amente,

" ID Y ENTEND A TODOS "



Licenciado Abraham Cortez Mejía
SECRETARIO



ian

AGRADECIMIENTO

S: **POR HABERME DADO SABIDURIA Y ENTENDIMIENTO
PARA LOGRAR LA META TRASADA.**

DEDICATORIA

**PADRES:
DEL SO SANCHEZ QUIROZ (Q.E.P.D.)
LICIA LOPEZ VDA. DE SANCHEZ**

**POR HABERME DADO LA OPORTUNIDAD DE ESTUDIAR
DESDE MIS PRIMERAS LETRAS HASTA EL DIA DE HOY.**

**ESPOSA:
IDA MARINA MAYEN DE SANCHEZ**

**POR SU COMPRESION Y APOYO
DURANTE MIS AÑOS DE ESTUDIO.**

**HIJOS:
ICELY CAROLINA, MONICA MARISOL
CTOR GIOVANNI Y KEVIN ENRIQUE (Q.E.P.D.)**

CON MUCHO AMOR

**HERMANOS Y SOBRINOS:
CON MUCHO CARIÑO.**

NCO DEL CAFE, S. A.

**POR EL APOYO QUE ME BRINDARON EN EL DESARROLLO
DEL PROGRAMA, EN ESPECIAL A LA LCDA. ROSSANA DE
BUTCHER DEPTO. DE RECURSOS HUMANOS.
AL SR. MAYNOR ARANCO GERENCIA OPERATIVA.**

ED.

ESPECIALMENTE.

AGRADECIMIENTO

OS :
POR SU APOYO Y SABIDURIA DIVINAS AL
CONCEDERME ALCANZAR ESTA META

DEDICATORIA

S PADRES:
VICENTE ENRIQUE S Y
ESTER DE ENRIQUEZ

POR SU APOYO MORAL

ESPOSA:
DAMARIS

POR SU PASIENCIA Y APOYO EN LOS
MOMENTO DE LUCHA CONTINUA.

HLJA:
KEYLA

COMO UN EJEMPLO DE LO QUE JESUS HACE Y APOYA
EN LA ENSEÑANZA Y CONOCIMIENTO.

S HERMANOS :

RUDY , INGRID, EDWIN Y MARISOL

S SOBRINOS:

ESTUARDITO, ROY, GERVER, VERILYN Y QUEVIN.

INCO DEL CAFE, S. A.

POR EL APOYO QUE ME BRINDARON EN EL DESARROLLO
DEL PROGRAMA, EN ESPECIAL A LA LCDA. ROSSANA DE
BUTCHER DEPTO. DE RECURSOS HUMANOS.
AL SR. MAYNOR ARANGO GERENCIA OPERATIVA.

IED.

ESPECIALMENTE.

PROLOGO

En los últimos años se han publicado numerosos trabajos sobre el Estrés. El interés por éste tema va en constante aumento.

Este trabajo se propone exponer la experiencia elemental en la aplicación de un programa de Psicología Laboral para disminuir los niveles de Estrés a una muestra de treinta Receptores-Pagadores de una Institución Bancaria (Caja del Café, S. A.) dedicada a la función del manejo de dinero, atención al público y otras actividades delegadas, en el puesto.

Los participantes fueron evaluados antes y después de desarrollar el programa, con un cuestionario que mide el nivel de Estrés y que afecta tanto física como psicológicamente al efectuar sus funciones. Este cuestionario fue elaborado por el Dr. Thomas Holmes el cual lleva como título "**Causas que producen el Estrés**"; este describe las diferentes circunstancias que producen Estrés en el individuo, a la vez hace mención de los grados en los cuales, al elevarse, provocan diferentes manifestaciones fisiológicas en el sujeto.

Se tomó la decisión de realizar la investigación en el campo de la Psicología Laboral, dado a que los efectos producidos por el Estrés, predisponen a las personas mostrando diferentes síntomas y que a la vez les afectan negativamente en la realización de sus actividades en el trabajo.

Con ésto, se pretende compartir con el lector las experiencias que surgieron, al investigar la funcionalidad del programa de Psicología Laboral, como el cuestionario antes y después. Se pudo confirmar que los Receptores-Pagadores como individuos, reaccionan diferente en distintas situaciones, lo cual nos lleva a sugerir cosas nuevas, hacer nuevas preguntas y encontrar nuevas formas de establecer contacto psicocorporal con cada uno de los participantes.

CAPITULO I

INTRODUCCION

Con base en observaciones e información directa recabada por medio de los Receptores-Pagadores, se pudo establecer que el Estrés es un factor que influye en el desarrollo de las actividades propias que ellos realizan.

Esta es la razón por la que a menudo cometen errores debido a factores estresantes tales como:

- Situaciones de adaptación
- Presiones por parte del público, cuando se encuentra un número de personas en espera de ser atendidas o personas prepotentes que requieren una atención rápida.
- Presión ejercida por parte de sus superiores al exigirles un buen desempeño en su trabajo.
- Temor a pagar faltantes que se dan en caja como consecuencia de un mal pago o a la recepción incorrecta de cualquier operación

Las personas que están crónicamente estresadas, no disfrutan de su trabajo, provocando en ellas una inestabilidad conductual emocional, que muchas veces se manifiestan en desórdenes a nivel orgánico, presentando síntomas como malestar estomacal, rigidez, sudoración, descontrol en el sistema nervioso, disminución de energía o agotamiento y en algunos casos falta de concentración en su labor.

Se observó que en el caso de los Receptores-Pagadores, el Estrés repercute negativamente en mayor grado durante el desarrollo de sus labores, llevándolos a la realización de una serie de actividades inapropiadas para descargar el Estrés acumulado. Algunas de las actividades que efectúan con ese propósito son: Ingerir bebidas alcohólicas, consumo de relajantes, consumo de tabaco, etc. Así también como manifestaciones de conductas negativas en su realación con el público y en sus relaciones familiares, con lo que se obtiene un bajo rendimiento en su calidad de vida y trabajo lo que repercute negativamente en las instituciones Bancarias.

El Estrés es la acumulación de energía en el cuerpo, ocasionada por situaciones de angustia, presión, conflicto, ansiedad, insatisfacción y que produce como consecuencia manifestaciones inespecíficas que incluyen lesiones orgánicas, emocionales y el desarrollo de mecanismos de defensa.

En términos de sus orígenes, el Estrés tiene que ver con la constricción u opresión.

El Estrés representa aquellos desafíos que excitan y representa aquellas condiciones bajo las cuales los individuos enfrentan exigencias que no pueden satisfacer física o psicológicamente y que provoca alguna alteración, y a la vez es una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo.

En el presente estudio, además de detectar las manifestaciones de Estrés más frecuentes en la población seleccionada, se desarrolló un programa de Psicología Laboral que fue aplicado a los Receptores-Pagadores del Banco del Café, S. A. con el apoyo del Departamento de Recursos Humanos de dicho banco.

El programa de Psicología Laboral, dirigido a un grupo de Receptores-Pagadores, contempló el desarrollo de temas, actividades como: dinámicas de grupo, técnicas de relajación, técnicas audio-visuales, buscando como único objetivo disminuir los niveles extremos de Estrés.

La finalidad del programa fue:

- La disminución de los niveles extremos de Estrés
- Desarrollar una mayor tolerancia a las presiones sufridas en el trabajo
- Desarrollar un mejor acondicionamiento en su trabajo
- Desarrollar en el sujeto mejores relaciones interpersonales con lo cual obtendrá una mejor calidad de vida laboral.

La investigación se realizó en la escuela de Capacitación del Banco del Café, S.A.. La muestra de estudio fue seleccionada entre los Receptores-Pagadores de diferentes Agencias, referidos por sus respectivos Jefes.

Dicha muestra, se conformó por 30 Receptores-Pagadores que presentaban síntomas de estrés como: agotamiento físico y mental, fatiga nerviosa, insomnio, ansiedad, irritabilidad, desesperación, dolores musculares, falta de concentración en su trabajo, apatía, desinterés, presión mandibular (dientes apretados), agotamiento, dolor de cabeza continuo, hipertensión arterial y otros.

Los Receptores-Pagadores que laboran en la Institución Bancaria, lograron disminuir por medio del programa los niveles de Estrés provocados por el ambiente laboral (presiones por parte del público, situaciones de adaptación, presión ejercida por sus superiores al exigirles un buen desempeño de sus labores, etc.), a través de los objetivos y las actividades que presentó el programa de Psicología Laboral.

Al mismo tiempo se dio a conocer en forma general, la importancia y beneficio del programa de acuerdo en los resultados que se obtuvieron y de esta forma contribuyó a un mejor desarrollo laboral.

En la elaboración y aplicación del programa, la contratación de un Psicólogo y la aportación que este pueda dar, permitirá satisfacer las necesidades tanto del personal como de la empresa.

El Psicólogo laboral tiene dentro de sus tareas más importantes el problema humano, la selección de los mejores trabajadores, la simplificación de tareas, la adaptación de la tecnología al humano para lograr así un ambiente laboral más adecuado.

Además, procura resolver los conflictos individuales con lo cual se logrará un mayor rendimiento del personal.

Es importante mencionar que el problema anterior se ubica en el área de la Psicología Laboral, puesto que ésta nos da la aplicación o la extensión de los principios y datos psicológicos a los problemas relativos que presentan los Receptores-Pagadores en el desarrollo de sus labores, puesto que aplica las técnicas de Psicología al campo Laboral, formula y modifica procedimientos para satisfacer las necesidades de la empresa, mejora la productividad, disminuye la fatiga del empleado y desarrolla la disciplina como principio fundamental en el desarrollo humano.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

2.1 OBJETIVOS GENERALES

Probar la efectividad de un programa de psicología laboral en la disminución de los niveles de estrés de un grupo de receptores pagadores en una institución bancaria.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

2.1.1 Establecer cuantitativamente los niveles de estrés que experimentan los receptores pagadores.

2.1.2 Disminuir los niveles de estrés de los receptores-pagadores por medio del programa de psicología laboral.

1.3 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.

En la empresa guatemalteca, no está bien definido el aporte que pueda proporcionar a la producción de bienes y servicios la aplicación de la Psicología en la actividad laboral.

No se tiene información específica acerca de estudios realizados en la empresa guatemalteca que permitan analizar la relación del trabajador y su dinámica de trabajo establecida en ella. Por ello en el presente estudio a nivel de la psicología aplicada al trabajo, se quieren establecer criterios básicos para la evaluación de la actividad laboral y proponer métodos de trabajo que corrijan y mejoren dichas actividades

Evidenciar la eficacia de un programa de Psicología Laboral, permite abrir espacios a la acción de la psicología en una de las actividades más importantes que realiza el ser humano.

El trabajo también evidencia la necesidad de la acción del Psicólogo en la empresa, tanto en la relación de la producción como en la calidad laboral de los trabajadores.

2. MARCO TEORICO

A. ORIGEN Y DESARROLLO DE LA PSICOLOGIA LABORAL

La Psicología Laboral, se inició aproximadamente en 1901, cuando el 20 de diciembre, el Dr. Walter Scott, pronunció un discurso donde analizaba la posibilidad de la aplicación de los principios psicológicos al campo de la publicidad, tuvo lugar en los Estados Unidos de America, pero ya antes en España como producto de la Revolución Industrial donde el auge de la Psicología Laboral fue participativa activamente.

En 1919, el Dr. Scott, fundó la Company Of Philadelphia, esta fue la primera organización de consultoria psicológica que incluía una orientación hacia los problemas del personal en la industria.

Posteriormente a la primera guerra mundial comenzó el interés por el estudio de la Psicología Laboral. Los Psicólogos participaron activamente en los esfuerzos bélicos administrando pruebas para reclutar personal para el ejército y ayudarlo a desarrollar procedimientos para la selección de oficiales, el futuro de la Psicología Laboral precisa de desarrollo constante y de nuevos retos debido a la cambiante naturaleza de los trabajadores, el tamaño creciente de las empresas, el equipo y los procedimientos cada vez más refinados, el aumento de tiempo libre.

El máximo reto que afronta en nuestros días el Psicólogo es el movimiento tendiente a humanizar el trabajo y mejorar la calidad de vida laboral, para lograr esas metas se procura que el trabajo sea interesante y satisfactorio, que el empleado goce de autonomía y participe en la toma de decisiones.

B. LA APLICACION DE LA PSICOLOGIA LABORAL O DE TRABAJO EN GUATEMALA

En Guatemala, el estudio de la Psicología Laboral que según Máximo Fernández en su libro de Psicología de trabajo, es la "Ciencia que señala la orientación con que se aborda la aplicación de la Psicología en el trabajo" carece no solo de uniformidad, sino que por su escasa aplicación se ha apartado de las normas mínimas

utilizadas en el método de investigación científica. (Máximo Fernández 1,975 pp.295.)

En nuestro país, el Psicólogo que se aventura en el campo laboral, ve limitada su labor a la mera observación debido a que en nuestro medio su trabajo es subestimado, esto puede deberse a la ignorancia de las ventajas que conlleva la realización de estudios de personalidad previo a la captación de trabajadores.

El presente estudio tampoco puede quedarse estático ante la precaria situación económica y social de nuestro país, ya que estos son factores decisivos que condicionan el desarrollo y la aplicación de la psicología en Guatemala.

C. PSICOLOGIA LABORAL EN LA EMPRESA

"Según Alethea Lawson, la Psicología Laboral se basa en un enfoque teórico más o menos estable, que le ha dado la apariencia de una disciplina segura, científicamente respetable para especular con cierto grado de exactitud en los tradicionales campos de la selección y colocación de empleados y las ulteriores evaluaciones de rendimiento en el trabajo, pese a que se ha evitado todo contacto con los aspectos psicosociales de los trabajadores ya que estos no se prestan a la investigación." (Aletea Lawson 1,978 pp.144)

En la actualidad las empresas dedican enormes sumas de dinero y esfuerzos con el propósito de mejorar las cualidades personales y relaciones humanas de sus trabajadores, con el objeto de lograr en ellos un crecimiento integral.

Al crecer las empresas, se presentan mayores oportunidades para que los trabajadores progresen en ella y éste crecimiento se logra a través de la prestación de servicios en forma eficiente y de alta calidad, por tanto el ambiente, el equipo y, las condiciones de trabajo han de crear una atmosfera propicia para el buen desarrollo de las actividades propias de cada empleado.

La psicología aplicada al mundo del trabajo beneficia tanto al trabajador, como a la empresa.

"La Psicología Laboral no sólo influye en las relaciones de trabajo, sino que sus efectos se hacen sentir en otros ambientes, así en las oficinas, en la atención al público y en la respuesta de estos hacia los empleados." (Ivansevich, John 1, 985 pp.267.)

D. PSICOLOGIA LABORAL EN LA BANCA

A través de entrevistas realizadas con jefes y personas encargadas de los departamentos de Recursos Humanos de diferentes bancos del sistema, se obtuvo la siguiente información:

Banco del Café, S. A.

Básicamente, la función que desempeña el psicólogo en la empresa, en este caso BANCAFE, es administrar el recurso humano, lo que conlleva dotar de colaboradores idóneos que desempeñen funciones asignadas y poder así cumplir los objetivos organizacionales requeridos, impulsando la promoción del personal, su superación desarrollo y sobre todo el conocimiento como parte vital en el logro de la misión de dicha empresa.

Otras de las funciones del Psicólogo, es el de velar porque todo marche bien teniendo a su cargo el Departamento de Recursos Humanos el cual es de suma importancia y está integrado por varias secciones siendo estas: La sección de Nóminas y Servicios, de Reclutamiento, Evaluación y Selección de personal, Inducción y Capacitación, Apoyo Social y la Unidad Médica; tiene a la vez un canal de comunicación abierto con la Subgerencia General.

Banco Metropolitano, S. A.

El papel que juega el Psicólogo dentro de la empresa, es muy importante y de mucha responsabilidad. Una de sus funciones, es velar porque se cumpla con los pagos de sueldos ordinarios, las compensaciones y beneficios económicos, vacaciones y otras prestaciones que permiten a los empleados satisfacer sus necesidades.

Básicamente se encarga de administrar el recurso humano, la selección de personal, la evaluación y mantiene una comunicación directa con la Subgerencia General y Administrativa.

Banco Industrial, S. A.

El Psicólogo dentro del banco, con base a las necesidades de la empresa, planifica y proyecta el recurso humano idóneo que permita el cumplimiento y logro de la misión de la Institución. Colabora con el desarrollo integral de los empleados del banco, informa y orienta a los nuevos empleados sobre la empresa, lo que hace y lo que se ofrece en la organización.

Otras de las funciones es supervisar el proceso de entrenamiento en el puesto, evalúa el desempeño laboral y detecta las necesidades del personal, planifica el desarrollo profesional, genera bienestar desarrollando actividades tales como cursos de Higiene Mental, cursos de Capacitación, etc., identificación, reconocimiento, atención y servicio, haciendo real el interés y respeto que el banco tiene por ellos.

Otra de las funciones del Psicólogo dentro de la institución es brindar apoyo en el control de la salud por medio de visitas médicas domiciliarias en caso de emergencia.

El Departamento de Recursos Humanos dirigido por el Psicólogo, vela por la eficiente administración de todo recurso humano que se encuentra en la empresa.

Otros bancos del sistema como: el Banco de Guatemala, el Banco del Agro, Banco del Ejercito, etc. cuentan también con un Departamento de Recursos Humanos en el cual las funciones específicas son: administrar el recurso humano reclutando, evaluando y seleccionando al personal a la vez planifica actividades como: la inducción y capacitación del nuevo personal. Como otra de las actividades específicas que han asumido los departamentos de Recursos Humanos de los bancos anteriormente mencionados está, una sección de personal con la responsabilidad del bienestar administrativo financiero, con los pagos de salarios, compensaciones, prestaciones, etc.

TRABAJO E HIGIENE PSIQUICA

El trabajo es importante en la vida humana y no podría comprenderse esta condición sin tener una idea de las formas en que el humano se relaciona con su trabajo, esto proporciona indicios de como los humanos viven sus propias vidas y enfocan sus destinos.

"El significado que adquiere el trabajo para un individuo, deriva de sus experiencias de socialización adquirida durante su niñez y adultez y de las percepciones del mundo del trabajo que ha desarrollado durante el desempeño de su tarea, de estar sometido a la acción de determinadas culturas ocupacionales." (Sid Hernández, Milton 1, 977 pp.64.)

Dentro del campo laboral, se hace necesario e indispensable la participación de la persona, entendiéndolo como elemento humano, al cual se le remunera por el servicio prestado. Al recibir el trabajador la paga por su trabajo, éste logra la satisfacción de sus necesidades y con su fuerza laboral contribuye al desarrollo y engrandecimiento de su país.

Dentro de la Psicología Laboral se encuentra el concepto Mecánica Humana el cual se puede definir como el conjunto de procedimientos que se toman en una empresa con el objeto de mejorar y hacer más eficiente la prestación de un servicio o la producción de bienes, así como para facilitar al trabajador los medios para alcanzar una mejor calidad de vida laboral. (Morris, 1990 pp, 50)

Esta mecánica humana se divide en cuatro campos que permiten una mejor comprensión de ella. Uno de estos campos es la planificación del potencial humano por medio del cual se ha llegado a determinar que las personas representan uno de los recursos más importantes para las empresas en la prestación de servicios y en forma general para toda la actividad productiva y como consecuencia de la automatización y computarización la selección y colocación de los empleados es cada día más importante.

Otro tópico de la mecánica humana es el ambiente físico de trabajo por el cual tratando de aumentar la producción y hacer más placentero el ambiente a los trabajadores se han introducido en las oficinas: música, cambio de colores en las paredes, mobiliario y equipo adecuado, etc.

Los otros dos sinapismos de la mecánica humana son la formación de los hábitos de trabajo y las razones por las que trabajan las personas.

Los estudios realizados hasta la fecha, indican que el incentivo financiero no representa un papel exclusivo en la vida laboral del humano; ya que existen otros aspectos que el humano toma en cuenta al trabajar como: el prestigio, la aceptación de la sociedad, el orgullo de trabajar en determinada institución, la auto-expresión y muchos otros que se agregan en importancia al incentivo económico."(Cid Hernández, Milton 1977 pp.66)

Entre las razones que estimulan a una persona para trabajar están: La satisfacción de sus necesidades físicas, la satisfacción del deseo de producir, crear, lograr un mayor respeto, adquirir prestigio, etc.

F. PSICODINAMICA DEL ESTRES

1. Orígenes

La palabra Estrés se deriva del griego *stringere*, que significa provocar tensión, esta palabra se ha venido usando desde el siglo XIV hasta nuestros días.

El fisiólogo francés Claude Bernard, sugirió que "los cambios externos (tales como el recargo de trabajo, conflictos interpersonales, etc.) pueden perturbar el funcionamiento del organismo y que era esencial que éste, a fin de mantener el propio ajuste ante tales cambios, alcanzara la estabilidad o equilibrio del medio interno."(Claude Bernard 1939)

En la década de 1920, el fisiólogo estadounidense Walter Cannon, acuñó el término "omeostasis, para demostrar el mantenimiento del medio interno y agregó a la Homeostasis el término Estrés refiriéndose a los niveles críticos de Estrés como aquellos que podían provocar un debilitamiento en los mecanismos homeostáticos."

La utilización del término Estrés tiene su antecedente en el estudio del Doctor Hans Selye "Padre del concepto Estrés", sentó las bases para la investigación del Estrés y lo determinó como fuerza externa que actúa sobre el organismo o el desgaste y deterioro que en éste ocasiona la vida.

En las últimas décadas, ha disminuido el interés por el estudio del Estrés desde el punto de vista fisiológico y se ha incrementado en el ámbito de las ciencias del comportamiento.

2. Estrés

Implica la interacción del organismo con el medio ambiente, como una fuerza o estímulo que actúa sobre el individuo creando así una respuesta fisiológica resultante de un evento externo o una situación que potencialmente son dañinos.

"Etimológicamente el Estrés significa un esfuerzo y a la vez una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo, es en sí una reacción a una situación nueva que está íntimamente ligada a los mecanismos de ajuste del individuo al medio que lo rodea." (Lawson, Alethea 1,978 pp.144.)

Se toma el Estrés, como una respuesta adaptativa medida por las características individuales y/o procesos psicológicos. Es por ello, que el Estrés como una respuesta no específica del cuerpo, se acentuó en el concepto biológico en 1936 con Hans Selye "El desarrollo de una reacción a un estímulo llamado estresor que implica un proceso de adaptación que se manifiesta mediante cambios en los niveles hormonales y en el tamaño de muchos órganos".

Durante el periodo del Estrés, el organismo se convierte en una verdadera fábrica de sustancias químicas que al no ser utilizadas para el fin que fueron generadas (luchar o huir), se incorporan al sistema reponiendo el mecanismo de metabolismo y provoca en éste un desequilibrio que repercutirá en el órgano más débil que tengamos. Es por eso que se dice que el Estrés, puede provocar diversas enfermedades dependiendo de la forma en que la persona somatiza el exceso de Estrés: por hipertensión dificultades coronarias, trombosis, infartos, hemorragias cerebrales, úlceras, jaquecas, reumatismo, etc.

a) Causas que producen el Estrés

Si bien los cambios trascendentes de la vida, sin duda origina Estrés, es posible que las pequeñas frustraciones diarias provoquen por lo menos el mismo grado de Estrés. Tanto los eventos importantes como los de poca importancia causan Estrés pues producen sensaciones de presión, frustración, conflicto y ansiedad.

Las frustraciones mayores, pueden ser desencadenadas por los grandes acontecimientos de la vida como la muerte o el divorcio. La presión como causa del Estrés ocurre cuando se ven obligados a acelerar, intensificar o redirigir el comportamiento, o bien cuando deben de corresponder a altos niveles de rendimiento. Se presionan ellos mismos para alcanzar unos niveles de excelencia.

Entre las fuentes externas de presión se encuentra la competencia, el cambio, las expectativas de parientes y amigos; es por ello, que la frustración como un factor causa el Estrés, tiene lugar cuando se le impide al sujeto obtener una meta, encontrar un nuevo medio de adaptarse a vivir con la decepción." Las cinco causas fundamentales de la frustración son: dilaciones, falta de recursos, pérdidas, fracaso y en sí una distorsión de la personalidad. (Máximo Fernández 1,975 pp.260.)

El conflicto como parte de las causas del Estrés, es el tema más común al que ellos deben adaptarse, ocurre cuando afrontan dos exigencias: oportunidades y amenazas, el conflicto del Estrés es hacerlo partir de tendencias opuestas; la primera tendencia es hacerlo acercarse a las cosas que los atraen (aproximación) y la segunda es rehuir de las cosas que evitan y repelen (repulsión).

La ansiedad, como otra de las causas, es una forma de miedo en que la gente siente todos los síntomas del miedo, pero no logran identificar las causas de su miedo.

Los Psicólogos piensan que la ansiedad, es un signo de conflicto interno e inconsciente y a la vez la definen como un fenómeno humano normal que únicamente debe de ser considerado patológico cuando comprometa el bienestar físico o la eficacia personal.

La ansiedad constituye un fenómeno complejo, ya que se trata de una función de gran utilidad para estimular los sentidos, la vivacidad y contribuir a que una persona se comprometa de un elevado nivel de trabajo y conducta; en cambio la ansiedad compromete la eficacia y presenta la conducta y comportamiento aprehensivos y tensos que se manifiestan en una desagradable experiencia." (Tortora 1987)

Lo fundamental es atender el Estrés, como el fuego tiene su lado positivo y su lado negativo. Según el empleo que se le dé al fuego, puede servir para dar calor o para quemar una cosa; así también el uso racional del Estrés ha hecho florecer nuestra civilización actual, pero su mal manejo está conduciendo al humano, a no disfrutar del bienestar logrado.

1. Causas generales del Estrés en el trabajo

En la mayoría de personas, se puede encontrar con mucha facilidad causas que provocan Estrés y que los llevan de una u otra manera a carecer de energía, para lograr una mejor calidad de vida tanto personal como laboral.

Entre las causas generales que con más frecuencia encontramos estrés, esta un respaldo insuficiente en el trabajo, que se puede manifestar al realizar tareas que están por debajo de su nivel de entrenamiento y competencia, como por ejemplo: hay estrés cuando hay retrasos ocasionados por la espera, por reparaciones en el equipo o mientras llegan los suministros (problemas en el sistema). Esto provoca en el empleado irritaciones acumulativas que interfieren en la eficiencia de su trabajo.

Otra causa de Estrés son los escasos prospectos de posición, salario y promoción, que sin dichos objetivos muchas personas sienten el Estrés causado por la frustración de sus ambiciones. Se vuelven agudamente concientes del paso del tiempo, de su propio estancamiento y al final de cuentas de su desesperación.

"Es por ello que un sueldo y condiciones de trabajo adecuados no solo son valiosos en sí mismos (el buen salario ayuda a evitar el Estrés de los problemas financieros, mientras que las condiciones del trabajo promueven la eficiencia), si no que también actúan como prueba tangible de que las personas en realidad los valoran, al contrario de lo que ocurre con la simple repartición de cumplidos rituales cuando esto conviene a sus propios propósitos." (Desler, Gary 4ta. Ed. pp.180)

La incertidumbre e inseguridad, como otra de las causas que manifiesta el Estrés en las personas, se deben a cambios frecuentes que llegan a provocar dudas como por ejemplo: dudas si va a ser cambiado a otro puesto menos atractivo, si será transferido a otra

oficina o sección. Estos cambios en las personas, son imprescindibles y están sujetas a virajes conflictivos, dando como resultado un nivel potencialmente devastador y a la vez un bajo rendimiento en su calidad de vida laboral.

2. Causas específicas de Estrés en el trabajo

Como causas específicas de Estrés en las personas se tienen: especificaciones confusas respecto de las funciones desempeñadas, siendo el problema, la falta de claridad de donde terminan sus responsabilidades y donde comienzan las de la siguiente persona, puesto que las especificaciones de trabajo confusas los vuelven vulnerables. Las especificaciones confusas de las funciones también hacen difícil asignar prioridades a sus diversas tareas y distribuir cantidades apropiadas de tiempo a cada una de ellas, siendo estos dos factores las fuentes principales de Estrés.

El conflicto de funciones como otra causa de Estrés puede ocurrir cuando dos aspectos de su trabajo son incompatibles entre sí, esto como resultado de sentimientos de conflicto interior, de temor a ser descubierto y censurado por los superiores y finalmente de inadecuación y de una imagen deteriorada de sí mismo.

Otra causa específica de Estrés son las expectativas personales elevadas e irrealizables, el resultado de dicha falta de objetividad es que el individuo nunca está satisfecho en su desempeño y nunca puede relajarse con el sentimiento de un trabajo bien hecho. Al no reconocer las limitaciones y restricciones dentro de las que todos tenemos que trabajar, los individuos se ven impedidos para desarrollar criterios precisos por medio de los cuales puedan medir el éxito o el fracaso de sus esfuerzos, por lo que no pueden desempeñarse también como podrían hacerlo.

El conflicto con los colegas como resultado del liderazgo inadecuado, de las diferencias de personalidad y de muchas otras variables tales como las especificaciones confusas de las funciones y el exceso de trabajo, se convierten en causas de Estrés y de encuentros dañinos entre individuos que tendrían muchos más beneficios si se trabajaran en armonía.

Es por ello, que al reconocer las causas que pueden provocar Estrés en las personas en su trabajo, estas pueden desarrollar mecanismos de defensas, los cuales pueden entrar en acción sobre él, puesto que el fin primordial del individuo es el ajuste y la adaptación a todos aquellos factores que intervienen y provocan conflictos tanto en su vida laboral como personal, así como variar condiciones adversas.

b) El manejo del Estrés

Aunque la persona, como individuo, no es capaz de solucionar todos los problemas presentados por nuestra sociedad, el mismo individuo puede modificar su propia existencia dentro de esta sociedad, ejerciendo un control personal sobre su papel particular; y en este control sobre la relación entre el individuo y su entorno, existe en potencia la posibilidad de manejar el Estrés.

El humano ante los estímulos exigentes de la vida puede utilizar tres formas de manejar el Estrés: pueden permanecer en la situación y luchar contra las exigencias intentando superarlas o bien puede huir del sujeto estresante o redefinirlo, no como una exigencia, si no como una estimulación neutral o incluso agradable. (Lawson Alatea 1978 pp. 144).

En la lucha directa, o sea, permaneciendo en la situación, el individuo puede conseguir la reducción del Estrés en dos formas: resistiendo al estímulo externo que provoca el Estrés, con lo cual se canaliza toda la energía liberada por lo que el Estrés disminuye; y la otra, por la reducción de la exigencia original con lo cual también se reduce el Estrés.

La segunda estrategia en el manejo del Estrés, es la de huir del sujeto estresante y es tan válida como la de luchar; se emplea cuando la exigencia resulta demasiado fuerte para su modificación como por ejemplo: manejar el Estrés del medio ambiente huyendo del departamento de la ciudad a una casa en la zona periférica o el cambio de trabajo.

La tercera estrategia en el manejo del Estrés es la de redefinirlo. (Lawson Alatea 1978 pp.144).

El humano puede protegerse de su entorno no solamente luchando o huyendo de los estresores, sino también ignorandolos o redefiniéndolos de una manera positiva para él. (Lawson Alatea.1978 pp.14

Al final, la mayor parte del Estrés es algo subjetivo; algo creado por la persona, por la definición individual que un estresor tiene para ella. El estrés no son los estresores, sino "La creación propia del individuo ante la presencia de los estresores". No son ni estímulo, ni la situación los responsables de la reacción o respuesta del individuo a cualquier suceso, sino la interpretación que la persona da al suceso, la que llevará a tener una u otra reacción. (Curnan Dolores 1985 pp.240.)

Una vez se ha conseguido manejar el Estrés, después de haber iniciado una de las tres alternativas de luchar, huir o redefinir la aplicación del relajamiento puede ser decisiva en la eliminación de las consecuencias negativas del Estrés. Este relajamiento actúa disminuyendo y eliminando las tensiones residuales, causadas por una dosis excesiva de Estrés.

El sistema de ejercicios físicos y mentales que ofrece el relajamiento, ayuda a la recuperación del equilibrio; y tal resultado significa no solo la devolución completa del presente Estrés, sino que también preparará al individuo para manejarlo mejor en el futuro.

c) Efectos de Estrés

Los efectos de Estrés pueden ser: primarios o directos, otros, la mayoría pueden ser indirectos y constituir efectos secundarios o terciarios.

Cox, ofrece una taxonomía de las consecuencias del Estrés:

- 1) Los efectos subjetivos: ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración melancolía, poca autoestima, amenaza, y tensión nerviosa, nerviosismo y soledad.
- 2) Efectos conductuales: propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito, consumo excesivo de bebidas o de cigarrillos, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud y temblor.
- 3) Efectos cognoscitivos: incapacidad para tomar decisiones, olvidos frecuentes, hipersensibilidad de la crítica y bloqueo mental.
- 4) Efectos fisiológicos: aumento de catecolaminas y corticoesteroides de la sangre y la orina, elevación de los niveles de glucosa sanguínea, sequedad de la boca, excitación, dilatación de las pupilas, dificultad para respirar, escalofríos, ruido en la garganta, entumecimiento y escosor en las extremidades.
- 5) Efectos organizacionales: ausentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación de personal, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo. (Cox pp.89).

3.1 PREMISAS:

El estrés es un fenómeno humano normal que únicamente debe ser considerado patológico cuando compromete el bienestar general o la eficacia personal.

El estrés es un fenómeno complejo que da lugar a un estado de hiperacción en el sujeto y que no le permite desarrollarse efectivamente.

La Psicología laboral esta orientada y proporcionada a dar soluciones concretas a los problemas humanos presentados en el trabajo.

Los cambios trascendentes de la vida sin duda son causas que originan estrés y es posible que las pequeñas frustraciones diarias produzcan por lo menos el mismo grado de estrés.

Por lo regular el estrés origina efectos fisiológicos en el sujeto al estar cargado por los distintos tipos de presiones debido al proceso del ajustes y adaptación.

El alto nivel de estrés influye desfavorablemente en la actividad laboral.

3.2 HIPOTESIS

Un programa de Psicología Laboral es eficaz para la disminución de un alto nivel de Estrés en un grupo de Receptores-Pagadores de una Institución Bancaria.

3.3 VARIABLES E INDICADORES:

3.3.1 VARIABLES:

VARIABLES INDEPENDIENTTES. (VI)

La eficacia del Programa de Psicología Laboral consiste en buscar el buen funcionamiento de las labores diarias basadas en los parámetros de acciones psicológicas útiles.

INDICADORES:

Mayor rendimiento en la actividad laboral.

Mejores relaciones interpersonales.

VARIABLES DEPENDIENTES. (VD).

Se entenderá por la disminución de niveles de estrés, en hacer menos la extensión y la intensidad de las diferentes causas que lo provocan, y que se manifiestan en los Receptores-Pagadores, afectando su vida laboral como personal.

INDICADORES:

Mejor tolerancia del estrés.

Disminución de efectos psicósomáticos.

Estimular los niveles de estima.

Mayor adaptación al estrés.

3.4 METODOLOGIA

En el desarrollo del programa, se utilizaron mecanismos de contacto (Relaciones Inter-personales), entre expositores y participantes y viceversa.

El desarrollo del programa contó con material didáctico, material Audio visual (Películas, Kassetts.) Técnicas de Relajación y el Desarrollo de temas relacionados con el estrés.

Se inicio con la dinámica para romper el hielo y presentación individual.

Los participantes fueron evaluados antes del desarrollo del programa con un cuestionario que mide los niveles del estrés, que describe las diferentes circunstancias que lo producen y que a la vez miden los grados en los cuales se dan diferentes manifestaciones negativas. Después de aplicado el cuestionario se entregó una copia del programa de Psicología Laboral para disminuir los niveles de estrés a cada participante para leerlo, conocerlo y comentarlo.

Luego en forma de taller se comenzo por comentar las situaciones vividas en la ventanilla de cada uno de los participantes, unos comentaban que habian momentos que se sentian muy tensos de los músculos de los hombros, sentian mucha rigides facial, sentian ansiedad y les sudaban las manos situación que los cansaban demasiado lo que experimentaban cuando principalmente era fin de quincena o fin de mes y la presión del público era mayor.

Despues de escuchar a todos los participantes se les platicó sobre el estrés sus causas y efectos. Conociendo los principales sintomas del estrés, se procedio a realizar técnicas de relajación por medio de Kassets logrando que los participantes descubrieran la forma de relajarse y combatir el estrés.

A travez del desarrollo del programa se les proporcionó además de las técnicas de relajación en kassetes, ejercicios de relajación dirigidas por los instructores utilizando un fondo de música subliminal, buscando llegar a la relajación de ellos.

Continuamente se realizaron cines forum con peliculas sobre el ESTRES, talleres que resultaron bastante positivo e interesantes ya que por medio de estos se les dieron herramientas para tolerar y sobrevivir al estrés.

Utilizando durante los 8 días de trabajo las técnicas antes mencionadas se logro disminuir un alto porcentaje el nivel de estrés que manejaban los participantes y se les proporcionó material sobre técnicas de relajación para combatir el estrés que es adquirido a diario en el puesto de trabajo.

Según comentarios hechos por los Receptores-Pagadores, dicen que despues de recibido el programa y poniendo en práctica cuando es necesario las técnicas aprendidas sus actividades laborales son desarrolladas en forma más positiva y con mejores resultados.

Al finalizar el programa se aplicó de nuevo el cuestionario para detectar si los niveles de estrés habian DISMINUIDO O NO.

CAPITULO II

TECNICAS E INSTRUMENTOS

1.1. TECNICAS.

1.1.1 TECNICAS DE MUESTREO:

Se utilizó la Observación Vivencial, ya que por medio de ella se pudo apreciar las diferentes conductas manifestadas por los receptores pagadores (rigidez muscular, sudoración excesiva, alteración en el sistema nervioso, conductas impulsivas, agotamiento físico y mental, falta de concentración); Por lo mismo este tipo de observación nos permitió analizar la influencia que tienen los acontecimientos en la diferentes actividades o funciones que arroja los receptores pagadores.

De acuerdo a estas manifestaciones observadas en los receptores-Pagadores de diferentes agencias, fueron seleccionados por el jefe de agencia para participar en el desarrollo del programa.

1.2. TECNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE OBTENCION DE DATOS:

A los treinta Receptores-Pagadores que formaron la muestra, se les aplicó una prueba estandarizada "CRISIS PUEDEN SER CALCULADAS" en forma escrita y con preguntas cerradas. Esta prueba nos definió los niveles de estrés que posee cada uno de ellos. Los participantes (receptores-pagadores) fueron evaluados antes del desarrollo del programa con el cuestionario antes mencionado con el propósito fue:

En la primera aplicación identificar los niveles de estrés que les afectan en el desarrollo de sus actividades diarias.

. En la segunda aplicación del Test consistió en valorar si el programa aplicado cumplió con el objetivo de disminuir los niveles de estrés.

.3 TECNICAS DE ANALISIS ESTADISTICOS DE LOS DATOS:

Con el fin de obtener información más completa y adecuada, se utilizó el análisis porcentual para establecer cuantitativamente lo que por medio de la eficacia del programa de Psicología Laboral se obtendría. Los resultados obtenidos, se visualizaron por medio de gráficas de barras para así poder establecer el contraste existente entre la teoría y la práctica real del Estrés en los Receptores-agadores y efectuar el análisis correspondiente

. INSTRUMENTOS.

ANTECEDENTES:

Esta prueba estandarizada fue utilizada por primera vez en países Industrializados como Alemania, Africa y Australia por el Psiquiatra Dr. Thomas H. Holmes y sus colegas de la escuela de medicina de la universidad de Washington.

Los estudios del Dr. Holmes indican en esta prueba 27 acontecimientos desde aviso de ansiedad, angustia, hasta el descontrol del sistema nervioso etc., siendo reconocidos a la vez por psiquiatras como factores desencadenantes del estrés.

En una acumulación de 200 o más unidades de estrés en un solo año indica el Dr. Holmes que es más de lo que un individuo como promedio puede resistir sin hacerle excesivamente vulnerable a las enfermedades.

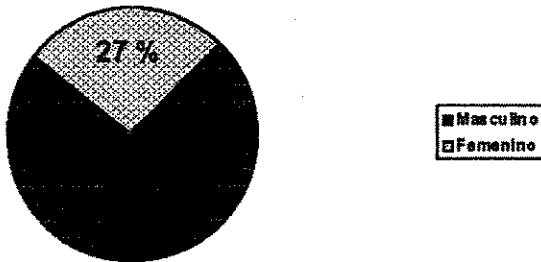
CAPITULO III

PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados de la investigación. Se hace una descripción y graficación de las características de la población estudiada, se presentan los resultados obtenidos antes y después del programa de psicología Laboral para disminuir niveles de **estres**. Los resultados se complementan con un análisis de los indicadores emocionales y conductas en las cuales los receptores pagadores son más afectados.

GRAFICA # 1

ANALISIS DE LOS RESULTADOS EN LOS RECEPTORES-PAGADORES



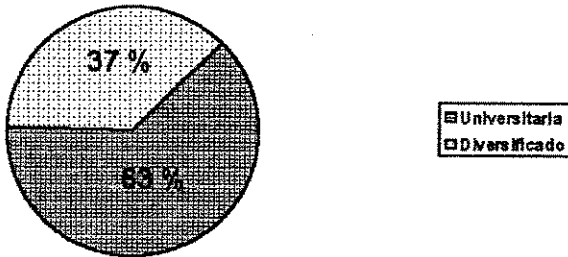
DEINF:

BANCO DEL CAFE, S.A.
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.

De los 30 receptores-pagadores, el 73% (22 casos) corresponden al sexo masculino y el 27% (8 casos) corresponden al sexo femenino.

Grafica # 2

DE LA POBLACION TOTAL



FUENTE DE INF.:

BANCO DEL CAFE, S.A.
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

30 receptores-pagadores, el grado de escolaridad es 63% (19 casos) están comprendidos a nivel de estudios Universitarios y el 37% (11 casos) a nivel medio Diversificado.

CUADRO # 01 Representación de la población (Receptores-Pagadores) por tiempo de servicio en la Institución Bancaria.

Tiempo de Servicio	Población	Porcentaje
00 - 12 meses	05	17%
13 - 24 meses	15	50%
25 en adelante	10	33%
Totales	30	100%

Según muestra el cuadro el 17% de los Receptores-Pagadores están comprendidos en un tiempo de servicio no más de un año en la Institución Bancaria.

El 50% de la población total (30 Receptores-Pagadores) están comprendidos en un tiempo de servicio entre los 2 años; y el 33% de los Receptores-Pagadores más de los dos años de laborar en la Institución Bancaria.

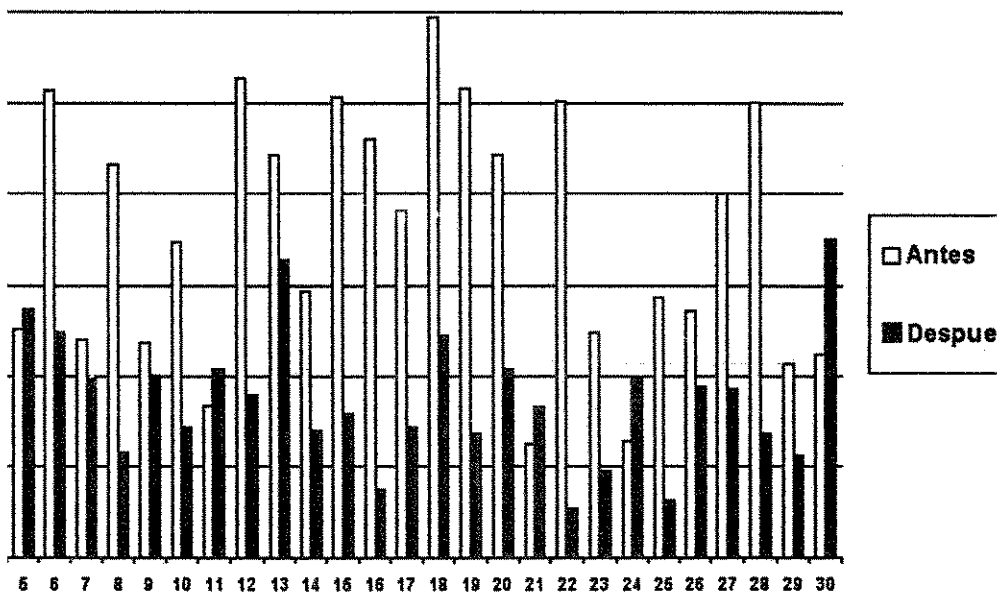
CUADRO # 02

TABULACION DE LOS RESULTADOS DE LA PRUEBA PARA DISMINUIR LOS NIVELES DE ESTRES ANTES Y DESPUES DE LA APLICACION DEL PROGRAMA DE PSICOLOGIA LABORAL.

Poblacion	Antes del Programa	Después del Programa
1	434	114
2	183	114
3	197	195
4	237	254
5	252	274
6	513	247
7	240	195
8	432	114
9	237	200
10	347	143
11	168	206
12	527	177
13	442	326
14	294	140
15	507	157
16	461	74
17	383	143
18	595	244
19	516	135
20	443	206
21	125	165
22	502	53
23	248	94
24	128	197
25	287	63
26	272	187
27	401	184
28	501	136
29	214	112
30	224	350

En este cuadro se tabuló los puntajes brutos obtenidos de los cuestionarios pasados a los 30 Receptores-Pagadores del Banco del Café, S. A. Antes y Después del desarrollo del programa.

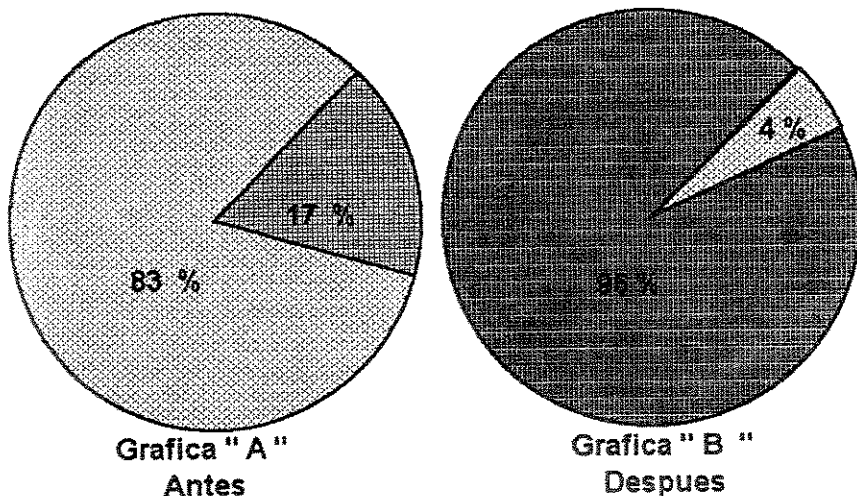
GRAFICA # 3

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO PARA
DISMINUIR LOS NIVELES DE ESTRES

Por medio del diagrama de barras se representa la comparación de los resultados obtenidos de la prueba que mide los niveles de estrés antes y después del desarrollo de la capacitación, a la población de 30 Receptores-Pagadores del Café, S. A.

GRAFICA # 3-A

RESULTADOS EN PORCENTAJES DE LA EVALUACION DEL CUESTIONARIO PARA DISMINUIR LOS NIVELES DE ESTRES, ANTES Y DESPUES DEL DESARROLLO DE PROGRAMA.



FUENTE DE INFORMACION:

DEL CUESTIONARIO LAS CRISIS PUEDEN SER CALCULADAS DEL PSIQUIATRA DR. THOMAS H. HOLMES.

Gráfica " A ":

Nos Muestra que antes del programa el 17 % de participantes (5 Casos) se encuentra abajo del puntaje de 200 lo que significa que es un estado normal.

Mientras que el 83 % (25 casos) de la población se encuentra arriba de los 200, lo cual significa que se encuentra en un estado de alarma.

Grafica " B "

Muestra que Despues del desarrollo del programa, los resultados del cuestionario que mide los niveles de estrés indica que el 96 % de participantes que manifestaron estado **alarma-crítico** (de 200 en Adelante) disminuyeron su nivel de estrés. Mientras que un 4 % de los participantes no logró disminuir el nivel de estrés como se pretendía, por lo que se les sugirió continuar ejecutando las técnicas de relajación aprendidas en el desarrollo del programa.

CUADRO # 3

NIVELES DE ESTRES ANTES Y DESPUES

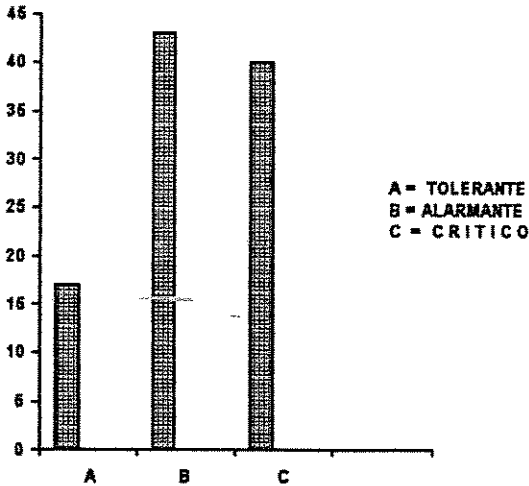
NIVELES	PUNTEO	ANTES		DESPUES	
		F	%	F	%
TOLERANTE	1 - 200	5	17	22	73
ALARMANTE	201 - 400	13	43	8	27
CRITICO	401 - 600	12	40	0	0
TOTALES - - - - > > >		30	100	30	100

En este cuadro se clasifican los niveles de estrés tales como: Tolerable "A", Alarmante "B" y Crítico, "C", de acuerdo a la escala de punteo del cuestionario Dr. Thomas H. Holmes "Las Crisis pueden ser Calculadas", en este cuadro se clasifico a los participantes de acuerdo al punteo bruto de las pruebas Antes y Después del Programa.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central

GRAFICA # 4

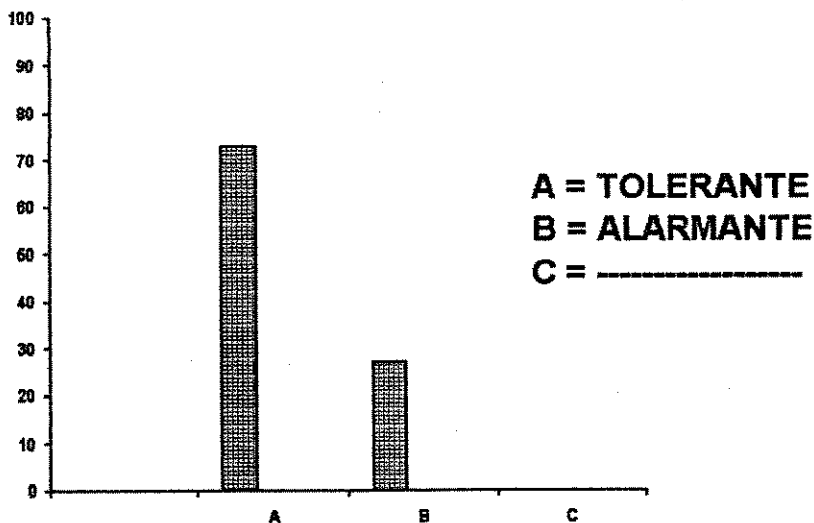
CLASIFICACION EN PORCENTAJES DE LOS NIVELES
EN QUE ENCONTRABAN LOS RECEPTORES-PAGADORES
ANTES DEL DESARROLLO DEL PROGRAMA



Se representa en forma de barras, los porcentajes de los niveles de estrés en que se encontraban los Receptores-Pagadores Antes del desarrollo del programa. De acuerdo a la clasificación que se les dio **A= 17%** **B= 43%** **C= 40%** por tanto se aprecia que el nivel más alto es **ALARMANTE**, seguido del **NIVEL CRITICO** y en un porcentaje mínimo el **NIVEL TOLERANTE**.

GRAFICA # 5

CLASIFICACION EN PORCENTAJES
A LOS NIVELES QUE PASARON LOS
RECEPTORES PAGADORES DESPUES DE
DESARROLLAR EL PROGRAMA DE
PSICOLOGIA LABORAL



Muestra que después del desarrollo del programa los participantes tuvieron cambios de niveles muy significativos como son: el 43 % que se encontraba en estado alarmante disminuyendo al 27 %, el 40 % que se encontraba a un nivel crítico desapareció totalmente demostrando la eficacia del programa de Psicología laboral y el 17 % nivel tolerante creció a un 73 %.

Se puede decir que el 73 % de la población vive en estado normal tolerable al estrés lo que le permite desemboverse en sus labores diarias y el 27 % se encuentra en un nivel de alarma.

CUADRO # 4

RELACION ENTRE TIEMPO DE SERVICIO CON
NIVELES DE ESTRÉS

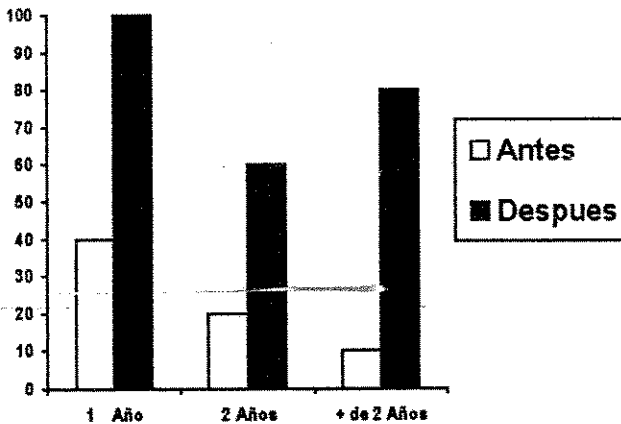
NIV.	NI VELES			ANTES DE APLICAR EL PROGRAMA				
		F	%	TOLERANTE	%	ALARMANTE	%	CRITICO
- 12 MESES		5	17	2	40	1	20	2
- 24 MESES		15	50	3	20	7	47	5
SE EN ADELANTE		10	33	1	10	4	40	5
ES ----->>>>		<u>30</u>	<u>100</u>					

NIV.	NI VELES			DESPUES DE APLICAR EL PROGRAMA				
		F	%	TOLERANTE	%	ALARMANTE	%	CRITICO
- 12 MESES		5	17	5	100	0	0	0
- 24 MESES		15	50	9	60	6	40	0
SE EN ADELANTE		10	33	8	80	2	20	0
ES ----->>>>		<u>30</u>	<u>100</u>					

Representa la relación entre el tiempo de servicio de los empleados del Banco Y en los niveles de estrés que se ubican, Antes y Después del desarrollo del programa de Psicología Laboral.

GRAFICA # 6

NIVEL TOLERABLE DE ESTRES

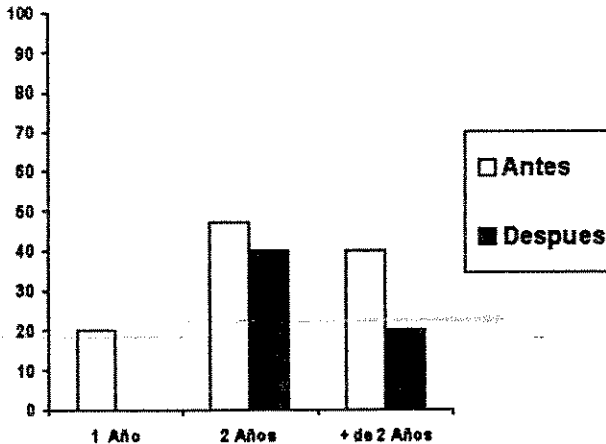


Se reflejan los niveles tolerables al estrés, en el periodo de servicio de un año el porcentaje reflejado es de 40 %, de 2 años un 20 % y mayor de 2 años de un 10 % de población total. Mientras que después de aplicado el programa los niveles de tolerancia se incrementaron en función al tiempo de un año en un 100 %, por dos años a un 60 % y mayor de dos años en un 80 %.

En

GRAFICA # 7

NIVEL ALARMANTE DE ESTRES



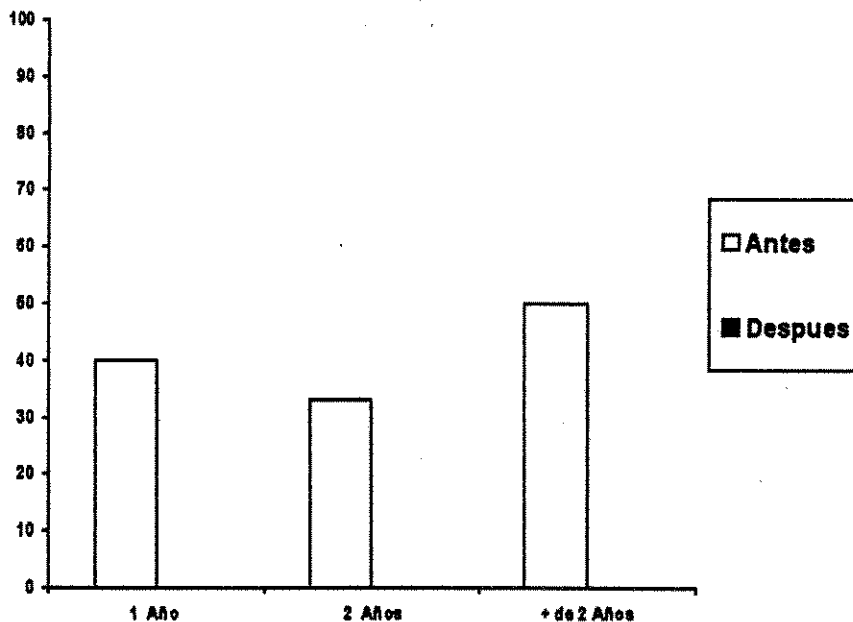
Antes del programa la gráfica reflejo que el tiempo de servicio en relación al nivel de alarma la población que tenía un año de laborar se encontraban en un 20 % que les afectaba, los de 2 Años tenía el 47 % y los de más de 2 Años un 40 %.

Después de aplicado el programa los niveles disminuyeron de la siguiente manera:

Tiempo de Servicio de 1 Año lograron superarlo totalmente de 2 Años a un 40 % y más de 2 Años un 20 % por lo cual representa la eficacia del programa.

GRAFICA # 8

NIVEL CRITICO DE ESTRES



El Nivel Critico de Estrés antes del programa de Psicología Laboral para Disminuir los niveles de Estrés en los Receptores-Pagadores comprendidos en 1 Año de Servicio Reflejo en un 40 % ; de 2 Años un 33 % y más de 2 Años un 60 %.

En la Gráfica no aparecen casos críticos de estrés los cuales desaparecieron después del desarrollo del programa de psicología laboral.

En los resultados obtenidos en relación a la característica de la hipótesis, donde se afirma que: Un Programa de Psicología Laboral, es eficaz para disminuir los niveles de Estrés en los Receptores-Pagadaores. En el aspecto característico de la muestra predominó el 73 % del sexo masculino y un 27 % del sexo femenino.

Al inicio del programa se aplicó un cuestionario estandarizado para medir los niveles de estrés que generaban los 30 Receptores-Pagadores que formaban parte del personal seleccionado por los jefes de agencia y en los cuales predominaron los niveles más altos de estrés.

Al recabar los resultados de la prueba se obserbó que la mayoría de los participantes pasaban de los 200 Ptos. según el cuestionario, lo cual significaba que se encontraban en un estado alarmante considerandose perjudicial para el desarrollo de sus labores y su vida personal.

Después del desarrollo del programa se aplicó de nuevo la prueba en la cual se evidenció que en base a los resultados obtenidos los niveles de estrés habían disminuido notablemente en la mayoría de participantes.

Siendo el Objetivo principal planteado en el programa la disminución de los niveles de estrés a un grupo de Receptores-Pagadores através de su desarrollo que las causas que más afectaban en su trabajo son: Realizar tareas que esten por debajo de su nivel de entrenamiento, escasos prospectos de posición, salario y promoción, la insertidumbre e inseguridad, dudas si van a ser cambiados a otro puesto menos atractivo. Asimismo se les proporcionó tecnicas psicológicas para contrarestar las causas antes mencionadas, para que por medio de estas pudieran tolerar mejor el estrés y tener un cumplimiento eficiente de sus tareas y mayor responsabilidad dentro del banco. (ver cuadro No. 2).

De los punteos brutos obtenidos de la prueba se clasifico la muestra en tres niveles: Tolerable, Alarmante y Crítico los cuales no permitieron analizar que antes del programa un 43 % de los casos más significativos se encontraban en niveles de Alarma, mientras que después de desarrollado el programa disminuyo el 27 % manteniendose a la vez un mayor nivel de tolerancia en un 73 % de los casos, lo cuál

confirmó la eficacia del programa de psicología laboral. (ver cuadro No. 3).

Si bien se menciona que la presión es característica propia de los receptores pagadores como una de las causas que más provocan los niveles altos de estrés, esto les ocurre también cuando se ven obligados a acelerar, intensificar o redirigir ciertas actividades, o cuando han de corresponder a los altos niveles de rendimiento, presionándose para alcanzar en tiempo límites de excelencia.

En relación al tiempo de servicio con los niveles de estrés, se apreció que antes del programa los receptores pagadores que se encontraban en un tiempo de servicio de dos años eran los más afectados en los niveles alarmantes y crítico con porcentaje del 47 % y 33 %; mientras los que se encontraban en un tiempo de dos años en adelante manejaban los niveles Alarmante en un 40 % y niveles Críticos en un 10 %.

Después de aplicado el programa se observó que los niveles antes mencionados disminuyeron totalmente en los receptores pagadores que cuentan con más de dos años de servicios en la institución bancaria.

Se especifica que en un proceso de adaptación laboral se cree que las personas con mayor tiempo de trabajo en la institución bancaria pueda tener menores niveles de estrés, sin embargo en el caso de la población estudiada a la cual se le aplicó el programa de psicología laboral, se evidenció por medio de la evaluación inicial niveles elevados de estrés en los sujetos con dos años de servicios en la institución.

Dichas personas están sujetas y expuestas a mayores niveles de estrés debido a las responsabilidades y exigencias delegadas por parte de sus jefes superiores, a pesar de ello la aplicación del programa logró disminuir en un alto porcentaje los Niveles Alarmante y Crítico confirmando de esta manera la eficacia de la aplicación del programa. (ver cuadro No. 4).

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

CONCLUSIONES .

- 1 Se acepta y se comprueba la Hipotesis de Trabajo que fue planteada en la Investigación " **EFICACIA DE UN PROGRAMA DE PSICOLOGIA LABORAL EN LA DISMINUCION DE LOS NIVELES DE ESTRES DE UN GRUPO DE RECEPTORES-PAGADORES EN UNA INSTITUCION BANCARIA**" ya que con la evaluación del programa se demostró haber disminuido los niveles de estrés que presentaba la población sujeto de estudio.
- 2 Antes de aplicado el Programa un 83 % de los Receptores-Pagadores se encontraban con los niveles altos de estrés según el cuestionario del Psiquiatra Dr. Thomas H. Holmes y posterior al programa disminuyó a un 4 %, lo cual demuestra la efectividad del programa.
- 3 En base a los niveles de estrés: Tolerable, Alarmante y Crítico, antes del programa predominó el nivel de alarma, en un 43 % disminuyendo despues a un 27 %, lo cual incrementó el porcentaje del nivel de tolerancia desaparecieron los niveles criticos de 40% lo que evidencia la efectividad del desarrollo del programa.
- 4 Los Receptores-Pagadores que estan comprendidos entre los dos años de servicio en la Institución presentaron en la evaluación inicial, mayores niveles de estrés que los de un año y dos años en adelante, debido a las responsabilidades que atribuía sus funciones dentro del Banco. Sin embargo con el desarrollo del programa se logro disminuir en un alto porcentaje los niveles de estrés que les afectaban, teniendo asi una mayor efectividad en el desarrollo de actividades dentro de la Institución.

2 RECOMENDACIONES.

- 2.1 Que la Universidad de San Carlos de Guatemala, a través de la Escuela de Ciencias Psicológicas, establezca mayor comunicación con Instituciones y Empresas, a fin de que se permita la oportunidad de probar la eficacia de programas de Psicología laboral, en beneficio de los trabajadores (as) y la producción de las mismas.
- 2.2 Que la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, proponga una comisión de profesionales para la creación y puesta en marcha de Centros de Práctica en el Area Laboral, que den seguimiento a éste tipo de programas u otros similares.
- 2.3 Sugerir a las autoridades del Banco del Café, S.A. que continúe y mejore el Programa de Psicología Laboral desarrollado en esta investigación a fin de disminuir los niveles de estrés en los Receptores-Pagadores y lograr mayor bienestar y productividad de los mismos.
- 2.4 Al estudiante de Psicología o Psicólogo (a) con interés en Psicología Laboral se plantea la necesidad de seguir investigando sobre la aplicación de programas en las diferentes áreas de trabajo. Consideramos que el programa es un valioso medio para todo profesional interesado en el comportamiento humano dentro del área laboral .

BIBLIOGRAFIA

- Curnan Dolores El estrés y la familia Sana,
Edición SudAmericana,
Traducción Macel Ford,
Buenos Aires 1985 Pp 240
- Cid Hernández, Milton E. Psicología y Trabajo,
Estudio de las condiciones
materiales de Trabajo
Depresión; Guatemala 1977
Pp. 64-66
- Desler, Gary Administración de Personal;
cuarta edición Hall
Hispanoamericano S. A.
Mexico, Pp. 180, 723, 776,
786
- Dishy, Victor Estrés Mental, traducción M.
Taboada, España 1992 Pp. 112
- Dorsh Fried, Rich Diccionario de Psicología,
Editorial Barcelona 1981
Pp.71
- Fernández Maximo Psicología del Trabajo,
Editorial Index, Barcelona
1975, Pp. 295
- Fernández Rios Marvel Delimitación del concepto de
Calidad de Vida Laboral
(CVL) Revista de Psicología
El Salvador 1989, Volumen 8
UCA, San Salvador, El
Salvador, Pp. 31, 27, 49
- Ivansevich, John &
Michael T, Materson Estrés y trabajo en una
perspectiva gerencial,
traducción Carlos Villegar
García, Enrique Vivas Romeo,
Mexico 1985, Pp. 257

- Lawson, Alethea Como vencer el estrés,
ediciones S.A. traducción
Rafael Lassaleta, Mexico
1978 Pp. 144
- Larios Gutierrez, Juan Ji Psicología Industrial hacia
un modelo de Calidad, Mexico
Iberoamericana 1989 Pp.160
- Morris Pharles G. Psocologia Nuevo Enfoque,
traducción Rosamaria Sánchez
5ta. edición Universidad de
Michigan, Prentice Hall
Hispanoamericana, S.A.
Pp.601
- Puliti, Atilio Naul El manejo del Estrés, Pp.748
- Selye, Hans y otros Trabajo y estrés, ediciones
Karpos A., Madrid 1977
Pp.290
- Schwantz, Galindo Programa de Capacitación
dirigido a Promotores EPS
1993-
- Tottana, Gerand J. &
Ana Nastakos Nicholas F. Principios de Anatomia y
Fisiologia traducción Jorge
Blanco Carrea, 3ra. edición.
- W.H. Mesey, manera Estrés España 1988 Pp. 96

GLOSARIO

ADMINISTRACION POR OBJETIVOS

Implica fijar objetivos específicos evaluables con cada empleado y luego revisar periódicamente los progresos logrados.

GOTAMIENTO

La eliminación total de recursos físicos y mentales causada por el esfuerzo excesivo por alcanzar alguna meta poco realista relacionada con el trabajo.

ANSIEDAD

Es un factor en extremo complejo y desconcertante que favorece el Estrés. Corrientemente se emplea en el sentido del desasociado en espera de algo, generalmente asociada al miedo. En psicología se usa muchas veces como sinónimo de angustia.

ADAPTACION

Depende de la capacidad del sujeto, de conformarse a las normas sociales, de controlar los impulsos y de luchar por alcanzar las metas que cuentan con la aprobación social

BANCO

Establecimiento de origen privado o público que debidamente autorizado por la ley, admite en forma de depósito para, en unión de sus recursos propios, poder conceder préstamos, descuentos en general, todo tipo de operaciones bancarias. La función de los bancos se basa en el uso de posesión del dinero, no en su propiedad, por los cual han sido definidos como comerciantes de dinero.

CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

Esto ha sido definido como: el grado en el que los empleados son capaces de satisfacer sus necesidades personales más importantes trabajando en la organización.

DEPRESION

Estado de ánimo triste, deprimido, de mal humor, con inhibición del curso del pensamiento, débil voluntad e incapacidad de decisión. Es una manifestación normal cuando hay causas exteriores que la aplican.

ENTREVISTA DE ESTRES

Entrevista en la que el solicitante se siente incómodo debido a una serie de preguntas con frecuencias hostiles.

Esta técnica ayuda a identificar a los solicitantes hipersensibles y aquellos con una elevada o muy baja tolerancia al Estrés.

ESTRES

Todo lo que es vivido como sobrecarga, significa esfuerzo, tensión. Cuando un cuerpo es solicitado permanentemente por dos fuerzas antagónicas, aparece el Estrés.

FRUSTRACION

Vivencia de fracaso, de no consecución de lo que esperaba, de perjuicio, de angustia reales o sentidos como tales, por el sujeto. También la frustración contribuye a intensificar el Estrés.

HIPOTESIS

Conocimiento del pasado de la humanidad desde la aparición del ser humano hasta nuestros días.

INSTRUMENTOS

Util o herramienta y también ingenio o máquina que sirve para ejecutar un trabajo. Aquello de que nos servimos para hacer una cosa.

Escritura, papel o documento, con que se justifica o prueba una cosa.

ERVACION

Facultad de observar, advertencia, objeción que se hace sobre una cosa.

GRAMA DE PSICOLOGIA LABORAL

Se entiende como un programa de Psicología Laboral, a la asociación de indicaciones para la solución de problemas de una misma clase, se puede establecer con tablas de programación fijas ó variables como: técnicas de horario de trabajo flexibles, administración por objetivo y resultados.

ADADOR

Es la persona que recauda o recibe ingresos por diversas operaciones que la institución bancaria obrece a sus clientes.

LAJACION

Es aflojarse, tranquilizarse en cuerpo y pensamiento, es substituir pensamientos generadores de la tensión por otros que produzcan tranquilidad física y armonía interna.

CEPTOR-PAGADOR

Recibe este nombre la persona que trabaja en una institución bancaria, especialmente en el área de caja.

CEPTOR

Es la persona que recauda o recibe ingresos por diversas operaciones que la Institución Bancaria ofrece a sus clientes.

NSION

Es la tensión que se forma entre el "YO", como ser individual y el "YO" como ser social tanto menor cuanto más se parecen.

TECNICAS

Perteneciente o relativo a las aplicaciones y resultados prácticos de las ciencias y de las artes. Conjunto de procedimientos de que se sirve una técnica.

TEST

Palabra inglesa de (it testimonion), tiene general sentido de prueba, ha sido adoptada internacionalmente en psicología para designar las pruebas que se proponen examinar las cualidades psicológicas del individuo.

Según W. Streen, el término test fue introducido en 1890 por el americano Cattell (Test mentales).

ANEXOS

ANEXO No. 1

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central

pueden ser calculadas

28 acontecimientos -desde aviso, divorcio hasta la muerte, etc., reconocidos por Psiquiatras como factores desencadenantes del Stress.

CAUSAS QUE PRODUCEN "STRESS" Alarma a 200 puntos

"CAMBIOS BRUSCOS EN EL RITMO DE LA VIDA SIGNIFICA STRESS"

escala de acontecimientos vitales, destinada a medir el grado de "stress" que produce una alteración ocasionada por diversos cambios en la vida habitual de un hombre, ha sido confeccionada por el psiquiatra Dr. Thomas Holmes y sus colegas de la Escuela de Medicina de la Universidad de Washington en Seattle, y recogida en la revista norteamericana "U.S. News & World Report".- Los estudios del doctor Holmes indican que una acumulación de docientos "stress" en sólo un año es más de lo que un individuo como promedio puede soportar sin hacerle excesivamente vulnerable a las enfermedades.

CONTECNIEMTOS

Grado de Impacto
producido
(unidades de stress)

.....	100
.....	73
.....	65
.....	63
.....	63
.....	53
.....	50
.....	47
.....	45
.....	45
.....	44
.....	40
.....	39
.....	39
.....	38

Si que atras.....

CONTECIMIENTO	Grado de impacto ducido.
era mi situación económica.....	37
Bebo demasiado o consumo algún antidrepesivo.....	36
ecta un cambio de trabajo.....	35
ento alterado.....	31
e bien.....	30
ecta el adaptarme a un ascenso en el trabajo.....	29
ento cansado.....	29
era un retraso en el logro de los objetivos personales.....	28
ecta que mi pareja deje de trabajar.....	26
ectan los cambios en los hábitos de mi vida laboral.....	25
fluyen los problemas con el jefe.....	24
fluye el cambio de horario y las condiciones del ambiente en abajo.....	23
estrés un factor que me afecta al interrelacionarme en mi trabajo....	20

CUANTAS UNIDADES DE STRESS HA
ACUMULADO USTED?

T O T A L .

ANEXO No. 2

LAS CRISIS PUEDEN SER CALCULADAS

CUESTIONARIO DE SIGNOS Y SINTOMAS INDICADORES DE ESTRES

INTRUCCIONES:

MARQUE CON UNA " X " SI LA RESPUESTA ES SI O NO

**ME DESCONTROLO FACILMENTE, ME PONGO COLERICO O ME
COMPORTO CON CARACTER HOSTIL** SI NO

**TOMO ANTIDEPRESIVOS, RELAJANTES O PASTILLAS
PARA DORMIR** SI NO

ME SIENTO A PUNTO DE EXPLOTAR SI NO

**AMANEZCO CANSADO, DEPRIMIDO O CON DESEOS DE SEGUIR
DURMIENDO** SI NO

TENGO ALTERACIONES EN MI CONCENTRACION Y MEMORIA SI NO

**CUANDO PIENSO EN LOS ASUNTOS QUE TENGO ENTRE MANOS
ME PONGO TENSO O ALTERADO** SI NO

ME ANGUSTIO O ESTOY CONTINUAMENTE ANSIOSO SI NO

SUFRO TEMORES, FOBIAS, SENTIMIENTOS DE CULPA SI NO

ME DEPRIMO FACILMENTE SI NO

**VIVO RUMIENDO CONSTANTEMENTE EL PASADO O LO QUE
AUN NO HA OCURRIDO** SI NO

ME AFECTAN LOS AVISOS O PROBLEMAS EN EL TRABAJO SI NO

ESTOY TENSO SI NO

- 1. ME ALTERA MI SITUACION FINANCIERA SI NO
- 2. FUMO, BEBO DEMASIADO O CUNSUMO ALGUN ANTIDEPRESIVO SI NO
- 3. ME AFECTA UN ASCENSO EN EL TRABAJO SI NO
- 4. ME SIENTO ALTERADO SI NO
- 5. ME AFECTA UN CAMBIO EN EL TRABAJO SI NO
- 6. ME SIENTO CANSADO SI NO
- 7. ME ALTERA UN RETRASO EN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS PERSONALES SI NO
- 8. ME AFECTA QUE MI PAREJA DEJE DE TRA BAJAR SI NO
- 9. ME AFECTA LOS CAMBIOS EN LOS HABITOS DE MI VIDA LABORAL SI NO
- 10. ME INFLUYEN LOS PROBLEMAS CON EL JEFE SI NO
- 11. ME INFLUYE LA ALTERACION CON EL HORARIO LABORAL O DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO SI NO

CUANTAS UNIDADES DE STRESS HA ACUMULADO USTED?

TOTAL

ANEXO No. 3

**VOLETA DE EVALUACION
PROGRAMA DE PSICOLOGIA PARA DISMINUIR LOS
NIVELES DE ESTRES RECEPTORES-PAGADORES
BANCO DEL CAFE, S. A.**

OPCIONES:

La calificación encontrará 4 opciones de la siguiente forma:

1. Excelente	2. Muy bueno	3. Bueno	4. Malo
--------------	--------------	----------	---------

Marque con una X el cuadrado que Usted considere más adecuado a su criterio

respecto.

1. Me pareció el desenvolvimiento del Instructor	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2. Me ayudó a desarrollar Conceptos y Dudas	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3. Me pareció que el desarrollo del programa fue devidamente explicado	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4. Me pareció que la Presentacion del Instructor fue Adecuada	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5. Me pareció que el desarrollo del programa	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6. Me pareció el Desarrollo del Programa	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7. Me pareció que me ayudó a llenar mis expectativas	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8. Me pareció que el programa fue eficaz	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9. Me pareció que las tecnicas de relajacion son útiles en mi vida tanto personal como laboral	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
10. Me pareció que me ayudó Ud. en el desarrollo de otro programa relacionado al estres	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
11. Me pareció que usted, que se le de seguimiento a este tipo de programas	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

OPINIONES O SUGERENCIAS:

ANEXO No. 4

PROGRAMA DE PSICOLOGIA LABORAL, PARA DISMINUIR NIVELES DE ESTRES
EN LOS RECEPTORES-PAGADORES DEL BANCO DEL CAFE, S.A.

Revisado

Tercera Ed. 6/11/95

INTRODUCCION

La ansiedad, la tensión y el estrés afectan a todo mundo pero, como cada individuo es diferente a los demás, sus efectos sobre cada uno de nosotros son igualmente distintos.

Es importante comprender que estar bajo tensión y estar relajado son dos estados perfectamente naturales de la vida cotidiana.

Entre el estado de tensión y el de relajación existe una posición intermedia, denominada Homeostasis.

La Homeostasis que significa, etimológicamente, ESTADO DE EQUILIBRIO.

La tensión, el estrés son las enfermedades de fines del siglo XX. Afecta a todos los órganos y sistemas del cuerpo, al funcionamiento general de éste de un modo aparentemente arbitrario, casi al azar.

El presente programa de Psicología Laboral para Disminuir Niveles de Estrés, esta dirigido a un grupo de Receptores pagadores de una Institución Bancaria comprendida en las edades de 18 y 25 años. Los cuales sufren de estrés diariamente.

OBJETIVO	CONTENIDO	METODOLOGIA	RECURSOS	EVALUACION	TIEMPO
Conocerse entre conductores, y participantes	Dinámica Rompehielo.	<p>Buscar mecanismos de contacto entre los participantes.</p> <p>La Dinámica Presentando al compañero.</p> <p>Pasos a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se separan por parejas por afinidad. - Se le pide que platiquen entre sí (entre vista) preguntando lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Su nombre, Profesión - estado civil, si tiene hijos cuantos, cual es su deporte favorito, cuales su signo del zodiaco, cual es su plato favorito, en que ocupa su tiempo libre. - Luego realizar una plenaria en círculo. 	<p><u>Humanos:</u> Participantes y capacitadores.</p> <p><u>Materiales:</u> Escritorios, reloj.</p> <p><u>Físicos:</u> Escuela de capacitación del Banco del Café - Instituciones: Banco del Café, S.A.</p>	Comentarios de los participantes, que les pareció la dinámica.	45 min.

OBJETIVO	CONTENIDO	METODOLOGIA	RECURSOS	EVALUACION	TIEMPO
<p>Detectar el nivel de Estrés en que se encuentran los receptores pagadores.</p>	<p>Aplicación de la Prueba.</p>	<p>Instrucciones sobre el paso de la prueba, para disminuir los niveles de estrés:</p>	<p><u>Humanos:</u> Participantes y capacitadores. <u>Didácticos:</u> Prueba, lapices, borrador y saca puntas. <u>Materiales:</u> Escritorios, reloj. <u>Físicos:</u> Escuela de Capacitación del Banco del café, S.A. <u>Institucionales:</u> Banco del Café, S.A.</p>	<p>Comentarios de los participantes respecto a la prueba, realizada.</p>	<p>30 minutos</p>
<p>Comparar con los participantes el contenido que se desarrollara en el programa.</p>	<p>Programa: -Concepto de Estrés. -Como afrontan los seres humanos el estrés. -Causas que producen el estrés. -Solución de problemas de estrés.</p>	<p>- Presentación del contenido del programa. -Entrega del programa en una forma resumida a los participantes. -Lectura del Programa. -Aportación de Sugerencias.</p>	<p><u>Humanos:</u> Participantes y capacitadores. <u>Didácticos:</u> Programa. <u>Materiales:</u> Escritorios. <u>Físicos:</u> Escuela de capacitación del Bco. del Café <u>Institucionales:</u> Banco del Café, S.A.</p>	<p>Participación por medio de sugerencias de parte de los participantes.</p>	<p>30 minutos</p>

OBJETIVO	CONTENIDO	METODOLOGIA	RECURSOS	EVALUACION	TIEMPO
<p>Sondear Vivencias de los participantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Concepto de Estrés. -Como afrontan los seres humanos el estrés. -Causas que producen el estrés. -Efectos del Estrés. -Solución de problemas de estrés. 	<ul style="list-style-type: none"> -Dividirse en Grupos de 5 personas. -Tomar un tema por grupo. -Desarrollar el tema que le corresponde de acuerdo a sus vivencias. -Presentación y Discusión. -Cierre. 	<p><u>Humanos:</u> Participantes y capacitadores.</p> <p><u>Didácticos:</u> Hojas de papel bond, lapices, sacapuntas y borrador.</p> <p><u>Materiales:</u> Escritorios. Fisicos:</p> <p>Escuela de capacitación del Banco del Café, S.A.</p> <p><u>Institucionales:</u> Banco del Café, S.A.</p>	<p>Escuchar comentarios de los participantes como se sienten, que aprendieron, que les pareció la actividad.</p>	<p>1 Hrs.</p>
<p>Qu: el Receptor-Pagador cuente con las técnicas de relajación que le permitan desenvolverse mejor dentro de los deberes.</p>	<p>Audio Cassette. Relajación para la salud. Meditación y relajación.</p>	<p>Instrucciones sobre la forma en que se realizará la actividad. Inicio y desarrollo de la técnica.</p>	<p><u>Humanos:</u> Participantes y capacitadores.</p> <p><u>Didácticos:</u> Cassetts, Grabadora.</p> <p><u>Materiales:</u> Ropa cómoda.</p> <p><u>Fisicos:</u> Escuela de Capacitación del Banco del café, S.A.</p>	<p>Opiniones de los participantes, sobre la técnica de relajación y como se sienten.</p>	<p>1 Hrs.</p>

OBJETIVO	CONTENIDO	METODOLOGIA	RECURSOS	EVALUACION	TIEMPO
	<p>Plan de relajación en 10 días. (aprender a superar el estrés con solo 30 minutos al día).</p>	<p>Se utilizara una hora diaria, para ponderar practica cada una de las técnicas de relajación. Detallando la metodología a seguir de acuerdo a cada técnica. -Posición de firmes, estiranse y respirar. -Equilibrio de piernas y respiración. -Técnica de respiración relajada. -Técnica Aeroplano (1) -Técnica Aeroplano (2) -Revisión y Sincronización. -Técnica de Sentarse y Estirarse. -Técnica de Extensión. -Revisión y Sincronización. -Relajación del hombro y el tronco. -El Suceso. -Masaje de Cadera. -Meceadora.</p>	<p><u>Humanos:</u> Participantes y capacitadores. <u>Didacticos:</u> Libro de técnicas de relajación. <u>Materiales:</u> Ropa adecuada para realizar las técnicas de relajación. <u>Físicos:</u> Escuela de Capacitación del Banco del Café, S.A. <u>Institucionales:</u> Banco del Café, S.A.</p>	<p>Comentarios de los participantes sobre las técnicas de relajación.</p>	<p>15 Hrs.</p>

OBJETIVO	CONTENIDO	METODOLOGIA	RECURSOS	EVALUACION	TIEMPO
<p>Detectar cuanto se logra alcanzar con la aplicación de las técnicas de relajación y cuanto disminuye el nivel de estrés.</p>	<p>Aplicación de Prueba.</p>	<p>Instrucciones sobre los pasos a seguir en la prueba para disminuir niveles de Estrés.</p>	<p><u>Humanos:</u> Participantes y capacitadores. <u>Didácticos:</u> Prueba, lapices, borrador y sacapuntas. <u>Materiales:</u> Escritorios. <u>Físicos:</u> Escuela de capacitación del Banco del Café, S.A. <u>Institucionales:</u> Banco del Café, S.A.</p>	<p>Comentarios de los participantes respecto al programa y si les gustaría volver a recibirlo.</p>	<p>1 Hr.</p>
<p>Estimular al receptor pagador y agradecer su participación.</p>	<p>Cierre de taller. palabras de despedida.</p>	<p>Entrega de Diplomas.</p>	<p><u>Humanos:</u> Participantes y capacitadores. <u>Didácticos:</u> Diplomas. <u>Materiales:</u> Escritorios. <u>Físicos:</u> Escuela de capacitación del Banco del Café, S.A. <u>Institucionales:</u> Banco del Café, S.A.</p>	<p>Evaluación anónima con preguntas inducidas. Que les pareció el programa. Cree que le faltó más técnicas. Si ud. fuera el Instructor que técnicas emplearía y cuáles las suprimiría.</p>	<p>1 Hr.</p>

INDICE GENERAL

	Pag.
Objeto	01
Capítulos:	
Introducción	03
Planteamiento del Problema	05
Objetivos de la Investigación	06
Justificación de la Investigación.	06
Marco Teorico.	07
Premisas.	19
Hipotesis.	20
Variables e Indicadores.	26
Metodología.	21
Técnicas e Instrumentos	23
Presentación, Analisis e Interpretación de resultados	25
Conclusiones y Recomendaciones	41
Conclusiones	41
Recomendaciones	42
Bibliografía	43
Glosario	45
Anexos	49