

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**“PROGRAMA PARA MANEJO DE ESTRÉS LABORAL DIRIGIDO AL
PERSONAL DE CALL CENTER DE LA EMPRESA DE
TELECOMUNICACIÓN CLARO”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO
DIRECTIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

POR

**INGRID JEANNETTE ALVARADO LÓPEZ
GUADALUPE ROMELIA PÉREZ VELÁSQUEZ**

**PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE
PSICÓLOGAS**

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIATURA

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2010

MIEMBROS CONSEJO DIRECTIVO

Doctor César Augusto Lambour Lizama
DIRECTOR INTERINO

Licenciado Héctor Hugo Lima Conde
SECRETARIO INTERINO

Jairo Josué Vallecios Palma
REPRESENTANTE ESTUDIANTIL
ANTE CONSEJO DIRECTIVO



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CC. Control Académico
CIEPs.
Archivo
Reg. 757-2010
DIR. 481-2010

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

28 de octubre de 2010

Estudiantes

Ingrid Jeannette Alvarado López
Guadalupe Romelia Pérez Velásquez
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiantes:

Transcribo a ustedes el ACUERDO DE DIRECCIÓN CIENTO SESENTA Y CINCO
GUIÓN DOS MIL DIEZ (165-2010), que literalmente dice:

"CIENTO SESENTA Y CINCO: Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **"PROGRAMA PARA MANEJO DE ESTRÉS LABORAL DIRIGIDO AL PERSONAL DE CALL CENTER DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIÓN CLARO"**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

INGRID JEANNETTE ALVARADO LÓPEZ
GUADALUPE ROMELIA PÉREZ VELÁSQUEZ

CARNÉ No. 9513343
CARNÉ No. 9818204

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Rubi de Medina y revisado por el Licenciado Estuardo de la Roca. Con base en lo anterior, se **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"



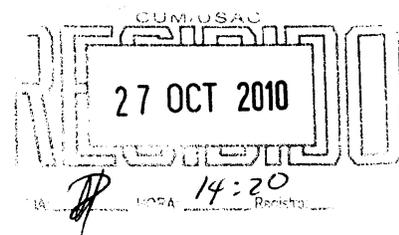
Doctor César Augusto Lambour Lizama
DIRECTOR INTERINO

Velveth S.



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM
9ª Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
Tel. 24187530 Telefax 24187543
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CIEP. 757-2010
REG: 170-2006
REG: 102-2008



INFORME FINAL

Guatemala, 26 de Octubre 2010

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Estuardo de la Roca ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

"PROGRAMA PARA MANEJO DE ESTRÉS LABORAL DIRIGIDO AL PERSONAL DE CALL CENTER DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES CLARO."

ESTUDIANTE:
Ingrid Jeannette Alvarado López
Guadalupe Romelia Pérez Velásquez

CARNÉ No:
95-13343
98-18204

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el día 21 de Octubre 2010 y se recibieron documentos originales completos el 22 de Octubre 2010, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESION**

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licenciada Mayra Friné Luna de Álvarez
COORDINADORA

Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. "Mayra Gutiérrez"



c.c archivo
Arelis



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM
9^a Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
Tel. 24187530 Telefax 24187543
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CIEPs 758-2010
REG: 170-2006
REG 102-2008

Guatemala, 26 de Octubre 2010

Licenciada Mayra Friné Luna de Álvarez, Coordinadora.
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs.- "Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciada Luna:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN**, titulado:

**"PROGRAMA PARA MANEJO DE ESTRÉS LABORAL DIRIGIDO AL
PERSONAL DE CALL CENTER DE LA EMPRESA DE
TELECOMUNICACIONES CLARO."**

ESTUDIANTE:	CARNE
Ingrid Jeannette Alvarado López	95-13343
Guadalupe Romelia Pérez Velásquez	98-18204

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el día 18 de Octubre 2010 por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Estuardo de la Roca

Licenciado Estuardo de la Roca
DOCENTE REVISOR



/Arelis.
c.c. Archivo

Guatemala, 17 de febrero de 2010

Licenciada Mayra Luna de Alvarez
Coordinación Centro de Investigaciones en Psicología – CIEPs –
Escuela de Ciencias Psicológicas
Presente.

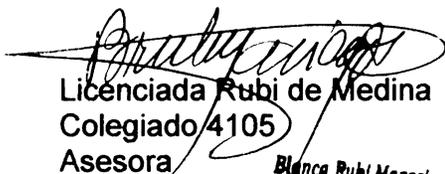
Respetable Licenciada Luna:

De manera atenta, me dirijo a usted para informarle, que tuve a mi cargo la asesoría del Informe Final de Investigación titulado: "Programa para Manejo de Estrés Laboral dirigido al Personal de Call Center de la empresa de Telecomunicaciones Claro", elaborado por las estudiantes:

Ingrid Jeannette Alvarado López 199513343
Guadalupe Romelia Pérez Velásquez 199818204

Previo a obtener el título de Psicólogas en el grado académico de Licenciatura; el cual cumple con los requisitos establecidos por el departamento de Investigación, por lo anterior me permito APROBARLO, para que puedan continuarse con los trámites correspondientes.

Atentamente,


Licenciada Rubi de Medina
Colegiado 4105
Asesora

Blanca Rubi Mazariegos de Medina
LICDA. PSICÓLOGA
Colegiado No. 4105



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
9ª Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
Tel. 24187530 Telefax 24187543
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CIEPs: 132-2009
REG: 102-2008

APROBACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Guatemala, 16 de Septiembre del 2009

ESTUDIANTE:
Ingrid Jeannette Alvarado López
Guadalupe Romelia Pérez Velásquez

CARNÉ No.
95-13343
98-18204

Informamos a usted que el **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**, de la Carrera **Licenciatura en Psicología** titulado:

“PROGRAMA PARA EL MENEJO DE ESTRÉS LABORAL DIRIGIDO AL PERSONAL DE CALL CENTER DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES CLARO.”

ASESORADO POR: Licenciada Rubi de Medina

Por considerar que cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPs., ha sido **APROBADO** por la Coordinación de Investigación, el día 10 de Septiembre 2009 y se solicita iniciar la fase de Informe Final de Investigación.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Licenciado Estuardo de la Roca
DOCENTE REVISOR

Vo.Bo.
Licenciada Mayra Luna de Alvarez, Coordinadora
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. “Mayra Gutiérrez”

/Arelis
cc archivo



Guatemala, 30 de noviembre de 2009.

Licenciada
Mayra Luna de Alvarez
Coordinación Centro de Investigaciones en Psicología - CIEPS -
Escuela de Ciencias Psicológicas

Estimada Licenciada Luna:

Por este medio hago constar que las estudiantes: Ingrid Jeannette Alvarado López y Guadalupe Romelia Pérez Velásquez, quienes se identifican con los números de carnet 9513343 y 9818204, realizaron su trabajo de campo sobre el tema titulado: **“PROGRAMA PARA EL MANEJO DE ESTRÉS LABORAL DIRIGIDO AL PERSONAL DE CALL CENTER DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES CLARO”** en las instalaciones de Call Center ubicado en la veintiún avenida dos guión cuarenta y cinco zona seis, Colonia Barrio San Antonio, durante los meses de septiembre a noviembre del presente año.

Y para los usos que a las interesadas convengan, se extiende la presente a los treinta días del mes de noviembre del año dos mil nueve.

Atentamente,


NADYAN GARCIA JUAREZ
Jefe de Área Call Center
Centro de Recargas y Pagos
 **GERENCIA**
Call Center Zona 6

ACTO QUE DEDICO

A DIOS: Gracias por darme la vida, la salud y la sabiduría para cumplir mi meta.

A MIS PADRE: Norberto Alvarado por su amor
Maria Teresa de Alvarado por tu amor, comprensión apoyo y ser una madre ejemplar, te quiero.

A MIS ABUELOS: José Alvarado, Paula Zacarías (+)
Guillermo López por su amor
Julia Ramírez (+) por ser el pilar de mi familia e Inculcarme los valores y principios de mi vida, te Amo.

A MIS HERMANOS: Walter y Carlos Alvarado
Con amor fraternal, los quiero mucho

A MIS SOBRINOS: Katherine, Ángel y Andrea
Por ser esos seres maravillosos y especiales, los amo

A MIS TIOS: Por su cariño que a lo largo de mi vida me han brindado
Los quiero.

A MIS PRIMOS: Gracias por el cariño y motivación.

A MIS AMIGOS: Por brindarme su amistad, apoyo y cariño incondicional en cada momento especial de mi vida. Los quiero mucho

A MI ASESORA: Licenciada Rubí de Medina

Y

A MI REVISOR: Licenciado Estuardo de la Roca
Por su orientación y apoyo en todo momento.

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:

En especial a la Escuela de Ciencias Psicológicas, por la preparación profesional que me brindó.

A LA EMPRESA CLARO:

Gracias por abrir sus puertas y creer en mí para realizar con éxito este trabajo de investigación. En especial al área de Recargas y Pagos de la empresa Call Center.

ACTO QUE DEDICO

A DIOS: Por la vida, la salud y por darme la oportunidad de avanzar y realizar este anhelo tan preciado para mí.

A MIS PADRES: Ventura Pérez Alvarado y Rosario Velásquez de Pérez con agradecimiento infinito por todo su apoyo y por enseñarme que el éxito de cualquier meta que se emprende en la vida se logra mediante los propósitos de Dios y la unión familiar que es la presea mas importante con la que contamos, este triunfo es mi regalo.

A MI ESPOSO E HIJOS: Nick Douglas, Jimena Alexandra y José Rodrigo por su amor y por ser la razón de todo mi esfuerzo, porque al final es una carrera que emprendí sola, pero que culminamos juntos. Gracias por permitirme ser su ideal y demostrarles que una mujer puede desenvolverse en todos los medios sin sentirse menos mamá y que el éxito está en saber lo que se quiere ser en la vida.

A MIS HERMANOS: Por su amor fraternal y apoyo sincero en el transcurso de mi carrera como mujer, como madre y como profesional.

A MIS SOBRINOS: Porque juntos recorremos el camino de la enseñanza para que el día de mañana me toque a mí ver sus triunfos y pueda sentirme aún mas orgullosa de ustedes.

A MI PAIS GUATEMALA: Porque estoy orgullosa de ser guatemalteca y porque creo en su grandeza y en un mañana mejor para todos.

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:

En especial a la Escuela de Ciencias Psicológicas, por la preparación profesional que me brindó y por orientarme al servicio en el desarrollo de mi país.

A LOS CATEDRATICOS: Licenciada Rubí de Medina y Licenciado Estuardo de la Roca con agradecimiento por su paciencia y por guiarme en la realización de este proyecto.

A LA EMPRESA CLARO: Por abrir sus puertas y creer en mí y en mi capacidad como profesional y como colaboradora. En especial al área de Recargas y Pagos de la empresa Call Center.

A MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS DE TRABAJO:

Con agradecimiento por acompañarme siempre y confiar en mí, todos son personas muy valiosas por su positiva influencia y sobre todo por su cariño y amistad.

AGRADECIMIENTOS

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

A LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

A NUESTRO ASESOR LICENCIADO ESTUARDO DE LA ROCA

A LOS ASESORES DE CALL CENTER DE LA EMPRESA DE
TELECOMUNICACIONES CLARO

A LA INGENIERA
JULIETA LÓPEZ
GERENTE DE CALL CENTER CLARO

A NADYAN VIRGINIA JUAREZ DE MARTÍNEZ
JEFE DE AREA CALL CENTER

PADRINOS

POR INGRID JEANNETTE ALVARO LÓPEZ

Licda. Susán Alejandra Puac Secaida

Licenciada en Psicología

Colegiado No.729

POR GUADALLUPE ROMELIA PÉREZ VELÁSQUEZ

Licda. Claudia Marinez Pérez Velásquez

Contador Público y Auditor

Colegia No. 9098

Licda. Sandra Mejía Meléndez

Licenciada en Psicología

Colegiado No. 50

ÍNDICE

	Página
PRÓLOGO.....	9
I – INTRODUCCIÓN	
1.1. PLANTEAMIENTO DELPROBLEMA.....	11
1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA PROGRAMA.....	12
Conceptualización del Estrés.....	13
Estrés Laboral.....	15
Situaciones que pueden desarrollar el estrés laboral.....	16
Causas del estrés laboral.....	18
Síntomas, efectos y consecuencias del estrés laboral.....	20
Técnicas de relajación.....	21
II – TÉCNICAS EINSTRUMENTOS.....	
2.1TECNICAS.....	25
2.2. INSTRUMENTOS.....	26
III – PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL PROGRAMA.....	27
EJECUCIÓN DEL PROGRAMA FASE I	28
Gráficas test para medir el estrés	29
Fase II.....	36
Fase III.....	37
Fase IV.....	38
ANÁLISIS GENERAL.....	40
IV – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
4.1. CONCLUSIONES.....	42
4.2. RECOMENDACIONES.....	43
4.3. BIBLIOGRAFÍA.....	45

ANEXOS..... 46

Anexo No. 1

Anexo No. 2

Anexo No. 3

Anexo No. 4

Anexo No. 5

Anexo No. 6

RESÚMEN

PRÓLOGO

La presente Investigación tuvo como objetivo principal implementar un programa de manejo del estrés que promueva la salud mental y disminuya el estrés en el trabajo de los asesores telefónicos del departamento de Call Center; así mismo, se identificó algunos factores determinantes de la secuencia del estrés que actualmente afectan a la población y el ambiente en el que desarrollan sus actividades laborales.

El estrés es uno de los factores de riesgo más frecuentes en el desarrollo de las actividades de las empresas; se manifiestan de diferentes maneras: trastornos del corazón, hipertensión arterial, cáncer, diabetes, alteraciones metabólicas y hormonales, entre otras. Tomando en cuenta la actual situación en la que se enfrenta la población guatemalteca, donde la pobreza, e inseguridad, la falta de atención médica, el desempleo y la presión laboral que poseen las personas en diferentes áreas de trabajo, son factores que provocan alto nivel de estrés.

En el caso del personal de Call Center de la empresa de telecomunicaciones Claro, fue indispensable un programa de manejo de estrés, para que estos trabajadores puedan mejorar su desempeño laboral, lo cual contribuye a la salud mental del trabajador.

Por otro lado, el personal de Call Center cuenta actualmente con las herramientas que les permiten hacer un trabajo más efectivo y profesional; el uso de técnicas del Manejo del estrés ayudó también a mejorar la calidad de atención a los clientes de esta empresa, éstos logros se obtuvieron con el apoyo de dicha institución; sin embargo, durante el proceso sobresalieron inconvenientes por parte de la empresa, ya que no facilitó los lugares con el espacio y ambiente adecuado para implementar dicho programa. Aun así, se lograron los objetivos satisfactoriamente.

Los trabajadores de Call Center se beneficiaron al aprender sobre el control y manejo del estrés laboral. Entre ellos se incluye a personas con distintos cargos dentro de la empresa como jefe de área, supervisores y asesores telefónicos ya que se les proporcionó técnicas aplicables para controlar su tensión, así obtener resultados positivos en su desempeño y en su entorno laboral, familiar y social. Dicho programa se desarrolló durante los meses de septiembre, octubre y noviembre del año dos mil nueve en las instalaciones de Call Center.

El presente informe consta de cuatro capítulos: el primero, introducción, contiene el planteamiento del problema y la fundamentación teórica, en el segundo se exponen las técnicas y los instrumentos utilizados; en el tercero, se expone la presentación, el análisis y la interpretación de los resultados; y por último, el cuarto que contiene las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El presente programa se realizó tomando en cuenta los factores de estrés que son determinantes para el desarrollo laboral de hombres y mujeres; se identificaron varias causas. Las siguientes son algunas de las que se puede mencionar: el trabajo bajo presión, clima laboral y contaminación auditiva (provocado por exceso de ruidos, uso constante del teléfono) que provocan estrés, limitando la efectividad laboral del individuo, ocasionando desánimo, agotamiento físico y malas relaciones personales.

En la población beneficiaria y en el diagnóstico inicial se encontró manifestaciones de estrés laboral; a partir de lo cual se elaboró el Programa para Manejo del Estrés.

El Programa consiste en cuatro (4) fases; en la primera fase, el tema abordado fue: Qué es el estrés y Los tipos de estrés; así también, una técnica de cómo manejar el estrés; en la segunda Fase, el estrés laboral y situaciones que desarrollan el estrés laboral, dinámica y técnica de relajación; en la tercera fase se presentaron las causas, factores, síntomas, efectos y consecuencias del estrés laboral y algunas técnicas de relajamiento, en la cuarta fase se realizaron varias técnicas para el manejo del estrés, dicho procedimiento se desarrolló con los asesores telefónicos de Call Center de la empresa de telecomunicaciones Claro, el grupo estuvo integrado por 40 personas de ambos sexos, entre las edades de 18 a 37 años algunos de ellos con un estrés muy alto y otros moderado.

El programa se llevó a cabo en un periodo de dos meses, obteniendo resultados positivos en casa uno de los asesores telefónicos.

La importancia de éste programa radicó en promover y mejorar la calidad de vida del personal que labora en el Call Center una empresa de Telecomunicaciones, como consecuencia, el impacto que éste brindó a los clientes de este servicio.

En las Instituciones que tienen telecomunicaciones podrá ser utilizado para la capacitación de profesionales y empleados encargados de atención al cliente aportando herramientas básicas que mejoren la calidad de vida y de servicio.

1.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DEL PROGRAMA

1.2.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL ESTRÉS

El científico e investigador Hans Selye fue el creador del término estrés para definir un estado de cambio fisiológico que se produce en un organismo al recibir determinados estímulos que sobrepasan el bienestar del mismo. Hans Selye tomó prestado de la física el término estrés. “En ella se refiere a la interacción que se produce entre una fuerza y la resistencia que refleja a la misma.”¹

Hace unos siglos los problemas humanos eran tan difíciles como los actuales, sólo que más sencillos de describir y de comprender por los involucrados. Ante una situación de peligro, el hombre primitivo huía o luchaba; esto se ha traducido de innumerables formas (de acuerdo con el lenguaje de moda); ambas respuestas permitieron al hombre adaptarse y sobrevivir, una y otra respuestas vienen siempre acompañadas de un gran cortejo psicofisiológico, que constituyen parte inseparable de estrés.

¹ Rvista.consumer.es/web/es/2001/06/01/interiormente/27110.php-61k

“Los psicólogos, psicofisiólogos y otros especialistas modernos estudian, clasifican, predicen, recomiendan cómo evitar estas respuestas psico-fisiológicas y las causas que las originan. Desde luego, el origen de esto y sus consecuencias varían mucho de un individuo a otro, sobre todo por que lo más importante de este fenómeno (al menos en su origen) es que la propia situación estresora no es tan relevante como la percepción que el individuo tiene de ella.”²

En conclusión, la palabra estrés se le ha atribuido una connotación negativa debido a que expresa una tensión general que sobrepasa el comienzo de bienestar de la persona. Pero debemos saber que para realizar cualquier actividad se hace necesario un cierto nivel de estrés o estímulo, ya que ello nos provee la energía necesaria para poder realizarlo.

1.2.2. CONCEPTUALIZACIÓN DEL ESTRÉS

“Hans Selye definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud como: "la respuesta no específica del organismo a todo estímulo.”³

El estrés es la manera en que reacciona el organismo de cara a un cambio; por lo tanto, el estrés resulta útil, ya que es lo que posibilita el vivir dentro de un entorno inestable; el estrés no solamente es útil sino hasta indispensable para sobrevivir. El estrés es la enfermedad de las personas apresuradas, cosa que no hay que confundir con las personas activas. Se puede ser dinámico y eficaz sin ser precipitado; el estrés tiende hacer que demos vuelta y vuelta al pasado y que nos proyectemos sobre un futuro mejor.

“El estrés puede definirse como un proceso o secuencia de etapas, el cual comienza cuando el individuo recibe un conjunto de exigencias impuestas por el medio, y a las cuales el individuo debe adaptarse para dar una respuesta adecuada y rápida usando todos los recursos disponibles a su disposición, provocando que el individuo realice un esfuerzo agotador para lograr tal respuesta.”⁴

² Revista.consumer.es/web/es/2001/06/01/interiormente/27110.php-61k

³ Comby ,Bruno, Control del Estrés, Edición Mensajeros, Bilbao. 1989.

⁴ Que es Estrès, www.monografias.com/trabajos45/estrés-laboral/estrés-laboral.shtml.

“El estrés es respuesta a un nivel de presión inapropiado, es su respuesta a la presión no la presión en si, el estrés a corto plazo sale caro y el estrés a largo plazo termina por ceder la energía de adaptación.”⁵ Es decir, que muchas personas se acomodan al estrés que padece sin importar sus consecuencias físicas, fisiológicas y psicológicas.

“El estrés deteriora el funcionamiento físico e intelectual, interfiere con el desempeño creativo, puede manifestarse por medio de hiperactividad, olvido, errores frecuentes, falta de concentración o inestabilidad.”⁶

El estrés es un desequilibrio entre las exigencias hechas por el medio y los recursos disponibles por los individuos, generalmente producido por factores psicosociales, que incide en la actualidad sobre todos los seres humanos, los cuales día a día se enfrentan a las crecientes exigencias de una sociedad globalizada y consumista con un marcado determinismo ambiental.

Tipos De Estrés

El estrés se presenta de distinta manera según el tipo de individuo, pero en forma general es posible reconocer dos tipos de estrés:

Eutrés

“Es el estrés positivo, el cual es una respuesta a una situación adecuada; se considera la sal de la vida, ya que constituye con frecuencia una alternativa frente al aburrimiento e indiferencia, proporciona motivación y energía para enfrentar los obstáculos que podrían dañar la felicidad y autoestima.”⁷ Es también el organismo que responde armónicamente respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos de la persona; o sea, cuando la energía de reacción ante los estresores se consume, ayuda a realizar las funciones de la vida de una forma armónica y con una energía que no causa malestar. La persona es consciente de las exigencias que está soportando y busca formas de equilibrar la tensión con la relajación, la actividad con el descanso, y la practica del ejercicio.

⁵ Arroba, Tanya, Cómo Manejar la presión en el Trabajo, Edición McGRAW-HILL, México, 1,990.

⁶ Beverly, Potter, Estrés y Rendimiento en el Trabajo, Edición Trias, México, 1,991, Pag. 39.

⁷ Manejo del estrés laboral, apuntes por Darío, www.potenciales-humanos.com.ar/manejo_stres.htm.10-03-09

Distrés

“Es el estrés negativo, en el que la reacción de excitación es mantenida cuando no es necesaria, ya que existe la amenaza real; es decir, estamos en presencia de lo que se denomina distres o estrés “perjudicial.” Este es aquel que se produce cuando el organismo no responde en forma suficiente a los estresores, o responde en forma exagerada, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico, no logrando consumirse el exceso de energía desarrollada.”⁸ Así también, se da cuando la persona traspasa continuamente el umbral de bienestar y no es consciente de cómo se produce. Llega a sentirse psíquica y/o físicamente mal y no puede responder con facilidad a las exigencias de la vida cotidiana.

1.2.3. ESTRÉS LABORAL

“El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control.”⁹

Se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes negativos derivados directamente del trabajo o que con motivo de éste, pueden afectar la salud del trabajador. El estrés puede iniciar con ligeras, señales, como sentimientos de frustración, crisis emocionales, retraimientos, problemas de salud alienación, desempeño deficiente, consumo de drogas y alcohol. Al desatender estos síntomas pueden progresar hasta que la persona sienta apatía por ir a trabajar. El estrés laboral puede afectar los demás aspectos de la vida personal.

Desde este punto de vista, puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos.

⁸ Manejo del estrés laboral, apuntes por Darío, www.potenciales-humanos.com.ar/manejo-stres.htm.10-03-09

⁹ Banchs, Gonzales & Morera, Que es Estrès,www.monografias.com/trabajos45/estrés-laboral/estrés-laboral.shtml.

“El estrés laboral desencadena cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento”¹⁰

Tipos De Estrés Laboral

Dependiendo del trabajador y según su personalidad, así será la respuesta que presentará ante una situación de estrés y éste será diferente para cada ser humano. Se refiere que algunas personas pueden ser fácil la situación que estén atravesando, mientras que para otro puede ser difícil. “Por lo que, según Slipack existen dos tipos de estrés laboral:”¹¹

Episódico

Es cuando sufre un despido laboral, el que ocurre momentáneamente. Este estrés no se pospone por mucho tiempo; luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron.

Crónico

Se le denomina, así, cuando surge debido al ambiente laboral, la sobrecarga de trabajo, las alteraciones de los ritmos biológicos, responsabilidades y decisiones muy importantes. Es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas el estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.

1.2.3.1. SITUACIONES QUE PUEDEN DESARROLLAR EL ESTRÉS LABORAL

“Dentro de las organizaciones, pueden existir varias situaciones donde el trabajador está expuesto a diferentes estresores que lo pueden llevar a sufrir estrés laboral.”¹² Entre estas:

¹⁰ Que es Estrès, www.monografias.com/trabajos45/estrés-laboral/estrés-laboral.shtml.

¹¹ Arroba, Tanya, Cómo Manejar la presión en el Trabajo, Edición McGRAW-HILL, México, 1,990. Pág., 100

¹² Manejo del estrés laboral, apuntes por Darío, www.potenciales-humanos.com.ar/manejo_stres.htm.10-03-09

El ambiente laboral inadecuado:

Son los denominados “estresores ambientales” como podrían ser: iluminación deficiente, alto nivel de ruido o ruidos intermitentes, excesivo nivel de vibraciones, 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. Estos estresores exigen al trabajador una doble adaptación: física y psicológica.

La sobrecarga de trabajo:

En esta situación el estrés se produce por una sobre estimulación. Aparecen exigencias psicosensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables. Se suele presentar en actividades como: trabajadores sometidos a cambios continuos y abundancia de información; víctimas de empleados que deben ingresar información a sistemas de computación. Las consecuencias del estrés por sobre carga de trabajo puede generar tensión nerviosa, fatiga, irritabilidad, crisis de decisión, ansiedad, confusión, embotamiento, desconcentración.

La alteración de los ritmos biológicos:

Esta alteración de las constantes biológicas que provocarían la aparición del estrés. Estos cambios requieren un esfuerzo adaptativo con lo que se genera: irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos en el sueño, fatiga, ansiedad y modificaciones problemáticas en las relaciones sociales, conyugales y sexuales. Este caso se podría dar en trabajadores nocturnos, personal de seguridad; trabajadores del transporte.

Las responsabilidades y decisiones muy importantes:

Es el estrés que se puede dar en personas que desarrollan tareas jerárquicas muy importantes con un alto grado de responsabilidad, como podrían ser aquellos que tengan responsabilidades numerosas y variables; los que desarrollen un trabajo intelectual excesivo, los que se encuentren sometidos a

tensión psicológica continúa, los que trabajen en áreas donde exista una alta inseguridad en el trabajo, alta competitividad, constante presión para lograr alta eficacia; aquellos que deban trabajar en las situaciones antes indicadas pueden padecer estrés acumulando factores de riesgo para su salud y se pueden sentir agotados físicamente, con diversas manifestaciones psicosomáticas, trastornos del sueño, disminución del deseo sexual, impaciencia, pérdida de la iniciativa, dificultad en la toma de decisiones y adicciones.

La estimulación lenta y monótona:

Esto se puede dar en aquellas personas que trabajan de forma lenta y simple; Esto les generará distracción, falta de atención y un posible aumento de accidentes de trabajo.

Las condiciones laborales inadecuadas:

Este caso se puede dar a consecuencia de salarios bajos, una alimentación inadecuada e insuficiente; la ausencia de perspectivas de progreso; las pocas posibilidades de recreación; la presencia de una inestabilidad laboral por renovación de equipamientos o cambios en los procesos de producción; analizando el estrés desde una óptica organizacional a los efectos de prevenirlos se pueden visualizar los estresores extraorganizacionales y los intraorganizacionales.

1.2.3.2. CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL

“En la actualidad, el estrés se considera como un proceso interactivo en los que influyen tanto los aspectos de la situación (demandas) como las características del sujeto. Cuando las demandas superan a los recursos, la tendencia da a producir una situación de estrés y para cubrir las demandas, el sujeto intentará producir más recursos, llegando el estrés en ocasiones hasta su fase final que es el agotamiento del sujeto. Esta situación de demandas – recursos está directamente relacionada con los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral. Estos factores psicosociales se consideran en múltiples

acepciones: como riesgos, consecuencias, fuentes de vulnerabilidad, recursos y estrategias o barreras para la prevención. Entonces, al considerarse estos factores psicosociales como fuente de riesgos, producen consecuencias psicosociales que afectan directamente al individuo.”¹³

Como causa directa del estrés laboral se tienen los factores psicosociales íntimamente relacionados por un lado, con el tipo de trabajo, actividad, o profesión que el individuo ejerza y por otro lado, con el ambiente laboral que rodea al individuo y la cantidad de recursos que se demanden a cada trabajador. Esto puede afectar a cada trabajador de distinta forma, ya que las exigencias son dictadas para todos independientemente de sus diferencias individuales.

Algunas exigencias en los trabajos de hoy en día son: prisa, inmediatez, exactitud, precisión, gran esfuerzo físico, gran esfuerzo mental, gran responsabilidad en el sentido de que las consecuencias de un error pueden ser graves, Las exigencias varían según el trabajo, por lo que se puede deducir de lo anterior que existen profesiones más estresantes que otras.

"cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés".¹⁴ En consecuencia, aunque se hiciera un minucioso y profundo listado de factores psicosociales que pueden causar estrés, este listado siempre será incompleto.

Factores psicosociales que causan estrés laboral son:

El exceso y falta de trabajo, tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para todos los trabajadores, ausencia de una descripción clara del trabajo, poco reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral, no tener oportunidad de exponer quejas, las múltiples responsabilidades, la poca autoridad o capacidad de tomar decisiones, no tener cooperación, control ni apoyo de superiores, colegas o subordinados, inseguridad poca estabilidad de la posición laboral, también verse expuesto a prejuicios en función de la edad, sexo, raza, origen étnico y religión, exposición a violencia, amenazas o intimidaciones,

¹³ Beverly, Potter, Estrés y Rendimiento en el Trabajo, Edición Trias, México, 1,991, Pág.8-9

¹⁴ Que es Estrès, www.monografias.com/trabajos45/estrés-laboral/estrés-laboral.shtml.

desagradables o peligrosas condiciones de trabajo, todos estos factores no cualquier combinación de los factores anteriores.

1.2.3.3. SÍNTOMAS, EFECTOS Y CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL.

“El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo, está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios.”¹⁵

Las reacciones más frecuentes de cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad y sus síntomas más frecuentes son: Nivel cognitivo-subjetivo: la preocupación, el temor, inseguridad, dificultar para decidir, pensamientos negativos y dificultades para concentrarse. En el nivel fisiológico encontramos: tensión muscular, palpitaciones, taquicardia, molestias gástricas y dolores de cabeza. Y en el nivel motor u observable están, el comer o beber en exceso, fumar, intranquilidad motora, tartamudear y quedarse paralizado.

“El estrés, aparte de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer.”¹⁶ Además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento. En conclusión, si el estrés es muy

¹⁵ Antonio Cano Vindel (2002). "La ansiedad. Claves para vencerla". Málaga: Editorial Arguval

¹⁶ Que es Estrès, www.monografias.com/trabajos45/estrés-laboral/estrés-laboral.shtml.

intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales; en definitiva problemas de salud.

1.2.3.4. TÉCNICAS DE RELAJACIÓN

“Las técnicas de relajación están indicadas en los trastornos de tipo psicosomático y en todas aquellas alteraciones en que la ansiedad o angustia es la que provoca los desórdenes funcionales. Como hábito psicoprofiláctico podrían estar indicadas las técnicas de relajación para la mayoría de la población en todas aquellas situaciones estresantes de la vida diaria como los exámenes, el estrés laboral, las relaciones conflictivas.”¹⁷

El objetivo fundamental de los métodos de relajación (técnicas de relajación) consiste en la producción, bajo control del propio sujeto, de estados de baja activación del sistema nervioso autónomo. Estos estados de baja activación se logran como una consecuencia del establecimiento de determinadas actitudes y actividades cognitivas. Su logro repercutirá en un mayor autocontrol de sus conductas emocionales, comporta mental e intelectuales.

“No debe intentar esforzarse en lograr directamente la relajación. Toda actitud de esfuerzo o de mantenimiento de una expectativa de logro de relajación va a ser contraproducente ya que contribuirá a producir un estado exactamente opuesto a lo que se pretende.”¹⁸

Ejercicio De Relajación

Instrucciones. Con los ojos cerrados, tense y relaje cada músculo, uno por vez. Estudie la sensación de tensión en el músculo, piense, relájate y después libere la tensión del músculo, relajándolo todo lo que pueda, Estudie la forma en que percibe la relajación y compare las sensaciones de relajación y tensión.

¹⁷ Antonio Cano Vindel, La ansiedad. Claves para vencerla".

¹⁸ www.enbuenasmanos.com/ARTICULOS/muestra.asp?art=775 - 22k

Cara. Haga movimientos con las pupilas, arrugue la nariz y trate de jalar su cara a un punto en el centro.

Frente. Baje o suba las cejas.

Mejillas. Mientras aprieta los dientes, jale las comisuras de los labios hacia las orejas.

Nariz y labio superior. Con la boca apenas abierta, baje lentamente el labio superior hacia el labio inferior.

Boca. Junte los labios, estrechándolos después, presione la boca hacia los dientes y sople suavemente para relajarse.

Presione el lado derecho de su boca hacia los dientes y empújelo hacia el centro de la boca.

Repetir lo mismo con el lado izquierdo.

Labios y lengua. Con los dientes ligeramente separados, apriete los labios y empuje la lengua hacia el paladar.

Barbilla. Con los brazos cruzados en el pecho, saque la barbilla lentamente, tan lejos como pueda hacerlo, hacia la izquierda. Repita la operación hacia el lado derecho.

Cuello. Empuje la barbilla hacia el pecho al mismo tiempo que empuja su cabeza hacia el respaldo de la silla para crear una fuerza opuesta.

Mano y antebrazo. Apriete el puño.

Bíceps. Doble el brazo hacia el codo y apriete el músculo.

Tronco

Hombros. Trate de tocarse las orejas con los hombros.

Espalda. Junte los omóplatos y saque el pecho.

Pecho. Respire profundamente y retenga la inhalación durante algunos segundos.

Abdomen. Méntalo hacia la columna o presiónelo hacia fuera.

Nalgas. Apriéte las y empújelas hacia la silla.

Muslos. Enderece la pierna y apriete los músculos de los muslos

Pantorrillas. Apunte los dedos de los pies hacia la cabeza.

Dedos de los pies. Encójalos.

Técnicas de Movilización

Abandone la oficina en la que se encuentra esto es de mucha utilidad, si lo que le esta causando estrés es la oficina, donde usted esta, ir a un lugar diferente es el comienzo para desentenderse por unos minutos de sus tareas (ya sea la cafetería, un espacio verde, una vuelta a la manzana, el kiosco o a la terraza). Si utiliza corbata, desprenderla un poco, evite las presiones en su cuerpo.

Si tiene la posibilidad, camine descalzo unos minutos sobre césped. Levante sus brazos lo más alto que pueda e inhale aire... tome todo el aire que pueda almacenar en sus pulmones. Imagine que debe tocar el cielo con las manos. Relaje sus brazos sin bajarlos del todo mientras exhala el aire lentamente... Despacio... Vacíe completamente sus pulmones. Repita 5 veces. Con sus brazos al costado del cuerpo, gire suavemente su cuello, sin hacer esfuerzo. Haga rotar su cabeza, pero sin dejar que su peso esfuerce la cervical. Mueva su torso a un lado y el otro. Alongué su tronco corporal. Cierre los ojos e intente despejar su mente. Respire de forma pausada, inhalando por la nariz y exhalando por la boca.

Lávese la cara con abundante agua fresca, mójese la s muñecas, el cuello y la zona cervical. Tome un vaso de agua fresca. Si lo desea, puede consumir un chocolate, un te de tilo o tizana sedante, una aspirina (actúa regulando la densidad de la sangre y la presión arterial). Evite el café y las bebidas gasificadas. Regrese a su puesto de trabajo y adopte una postura correcta al sentarse.

Técnica de la Sonrisa

Ría, sabe que por experiencia la risa ayuda a relajarse, recuerde algo que le haya hecho gracia o busque una situación cómica a su alrededor.

Técnica de la Música terapia

Escuche música relajante, tenga a mano su música favorita para el momento en que lo necesite.

Técnica del Contacto Personal

Abrace a alguien que aprecie, el abrazo de una persona querida puede ser verdaderamente relajante.

Técnica de Respiración

Respire profundamente por la nariz cinco veces, cierre los ojos y preste atención sólo a su respiración mientras, la esté llevando a cabo.

Sentarse o estirarse en silencio en una postura cómoda.

Cerrar los ojos.

Relajar a fondo todos los músculos del cuerpo dejándolos "suelos", apoyados en la superficie donde nos encontremos, como si tuviéramos la sensación de que esa parte nos pesara más de la cuenta.

Respirar por la nariz. Tomar conciencia de la respiración. Al aspirar, decirse a sí mismo la palabra "uno", luego "dos", y así progresivamente. Respirar con naturalidad, no profundamente.

Continuar durante diez a veinte minutos. Pueden abrirse los ojos, para comprobar el tiempo, pero no utilizar un despertador ni un sistema de alarma. Al terminar, permanecer sentado durante algunos minutos más, primero con los ojos cerrados y después abiertos. No levantarse hasta que hayan pasado algunos minutos.

No preocuparse por conseguir un nivel de relajación profunda. Que la relajación se presente según su propio ritmo. Si aparecen pensamientos perturbadores, debe intentar ignorarlos no ocupándose de ellos y volviendo a repetir "uno". Con la práctica, la respuesta sobrevendrá sin apenas esfuerzo.

Debe practicarse esta técnica una o dos veces al día, "Estas técnicas contiene ejercicios para aprender a respiración de una forma adecuada, reconocer la atención, realizar ejercicios sistemáticos y usar la imaginación."¹⁹

¹⁹ Beverly, Potter, Estrés y Rendimiento en el Trabajo, Pp.8-9

CAPITULO II

2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Técnicas

Para el desarrollo de este programa se aplicó con personas que laboran como asesores telefónicos del departamento de centros de pagos (Call Center) de la empresa de telecomunicaciones Claro, de las cuales se seleccionó una muestra de 40 personas, divididos en 15 mujeres y 25 hombres.

2.1.2. Observación Institucional:

Esta observación fue dirigida hacia las instalaciones donde funciona el departamento de Call Center, con el fin de descubrir si la ubicación, el ambiente, la estructura y los recursos eran adecuados para disminuir los niveles de estrés.

2.1.3. Observación abierta:

Fue realizada al grupo de asesores de Call Center, con el fin de evaluar si presentaban problemas emocionales, conductuales, psicosomáticos y laborales.

2.1.4. Entrevista semiestructurada:

Fue dirigida a los asesores telefónicos de Call Center, que permitieron evaluar y evidenciar los factores de estrés a los que se encontraban expuestos la población seleccionada.

2.1.5. Talleres grupales

Se llevaron a cabo un total de 4 talleres de manejo de estrés dividiendo en dos grupos a los asesores telefónicos de Call Center con el fin, de que cada uno de ellos conozca y aplique las varias técnicas de liberador de estrés.

2.2. INSTRUMENTOS

Que se utilizaron para la recopilación de la información, que permitieron el logro de los objetivos de la creación y aplicación del programa.

2.2.1. Test para medir el estrés:

Este fue aplicado con el fin de obtener información sobre los factores de estrés a los que se encuentran expuestas actualmente esta población. El test consiste en 24 preguntas cerradas las cuales están basadas en los indicadores del estrés, siendo estos:

Problemas Psicosomáticos

Problemas Emocionales

Problemas Conductuales

Problemas de Ambiente Laboral

CAPITULO III

3. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL PROGRAMA

3.1. Características de la institución y de la población

3.1.1. Características de la institución

Este programa se llevó a cabo en el departamento de centro de pagos de la empresa de telecomunicaciones Claro, la cual está ubicada en la 21 avenida 9-45 Barrio San Antonio zona 6 de esta ciudad, en el área de trabajo de los asesores en el espacio proporcionado para realizar el trabajo de campo cuenta con un ambiente inapropiado, ya que los espacios son muy reducidos y poca ventilación a excepción de la iluminación que es la adecuada.

3.1.2. Características de la población

La población seleccionada fue de treinta y siete participantes, entre ellos dos supervisores y una jefa de área, divididos en 15 mujeres y 25 hombres; con horario matutino y mixto. Según las edades, quince personas están entre los 18 a 22 años, quince de 23 -27 años, cinco de 28- 32 años, cuatro de 33 -37 años y uno de 38 años. De las personas participantes, la preparación académica a nivel diversificado completo es de diecisiete personas, técnico universitario una persona, universitarios diecinueve, completado la universidad tres. Del departamento de Call Center de la empresa de Telecomunicaciones Claro.

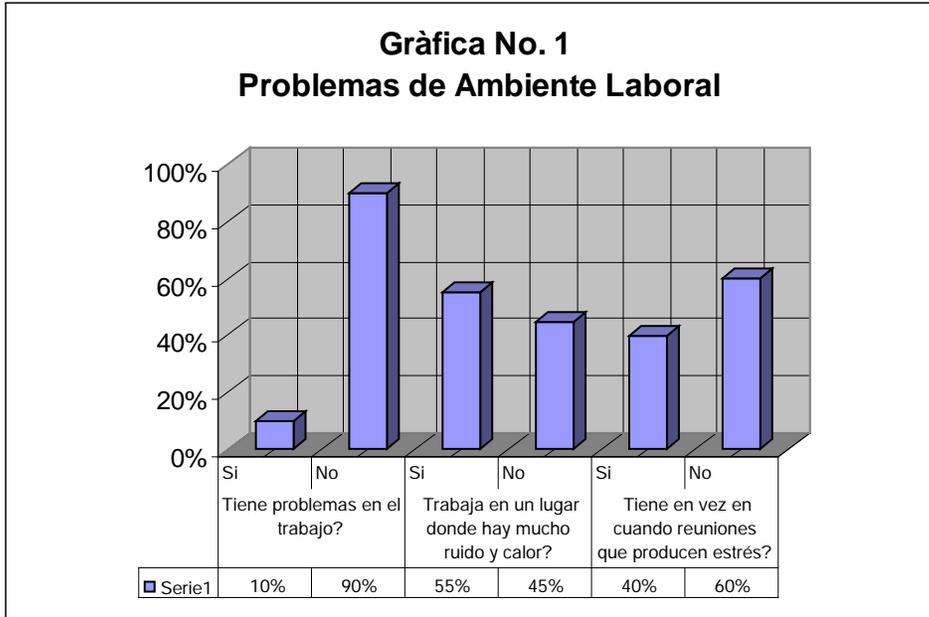
3.2. EJECUCION DEL PROGRAMA

3.2.1. DIAGNOSTICO INICIAL FASE I

“Que es el estrés”

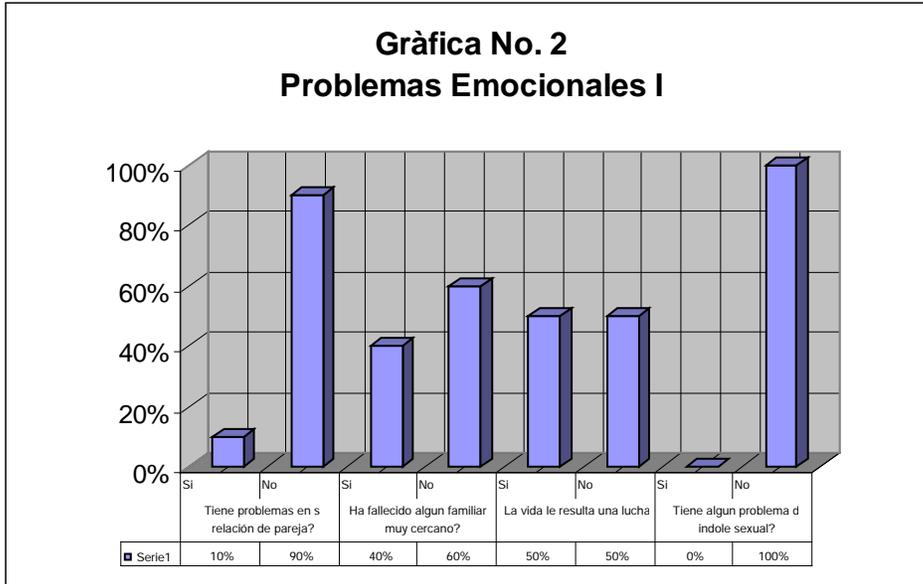
Su objetivo fue orientar al personal sobre la historia del estrés y cómo este va afectando de forma gradual a cada trabajador, si no es controlado. Se desarrolló un taller iniciando con una dinámica de integración, luego se les aplicó una entrevista y un test para medir el estrés con el fin de obtener información sobre los factores de estrés a los que se encuentra expuesta actualmente esta población, en seguida se presentó y proyectó con diapositiva sobre el tema del Estrés y los tipos de estrés, por ultimo, se realizó la técnica de movilización, en la presentación del las estudiantes, el personal de la empresa se mostró al inicio indiferente, sin embargo, con el avance de las charlas cada uno fue aceptando que tenía algunos de los síntomas o problemas causado por el estrés, sin embargo, pocos expresaron su sentir con respecto al manejo de su problemática.

En la aplicación del test, el personal mostró inseguridad por el tema a tratar y poco a poco fue progresando hasta observar satisfacción en las propuestas y problemáticas presentadas como alteraciones nerviosas, desgano, hipertensión y otros; pocas fueron las personas que mencionaron utilizar el eutres debido a su ritmo de vida. La mayor parte maneja el distres por el tipo de vida que tienen; sin embargo, el tema fue un cambio en su entorno y alivio a quienes vieron por fin una forma de cambiar su entorno positivamente.



Fuente: Datos obtenidos del test para medir el estrès, aplicado a los asesores telefónicos de Call Center de la empresa de telecomunicaciones Claro, durante el cuarto trimestre del 2009

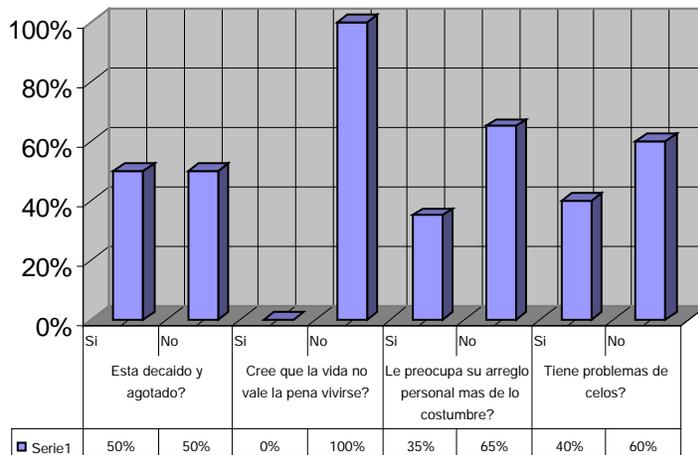
Al evaluar las preguntas sobre el ambiente laboral se observó que en su mayoría, el personal no tiene ningún tipo de problema de relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, sin embargo, las condiciones ambientales si representan incomodidades a los trabajadores ya que el espacio es reducido, hace demasiado calor y se escucha mucho ruido, otro factor importante es la falta de capacitación y reuniones que retroalimenten las funciones de los asesores telefónicos, estos factores afectan a los empleados provocando tensión al no poder expresar lo que sienten. Los trabajadores se ven afectados por los cambios de horarios repentinos y muchas veces no programados.



Fuente: Datos obtenidos del test para medir el estrés, aplicado a los asesores telefónicos de Call Center de la empresa de telecomunicaciones Claro, durante el cuarto trimestre del 2009

Al evaluar el estado emocional se encontró que la mayoría de los participantes no manifiesta problemas de pareja ya que para algunos de ellos la vida es una lucha de la que se puede sobresalir. Se observó que los trabajadores hablan de sus parejas de una manera equilibrada. Algunos de los asesores presentaron problemas con sus hijos, lo que provoca que estén emocionalmente inestables, con tristeza, ansiedad y angustia, propensas a caer en depresión fácilmente.

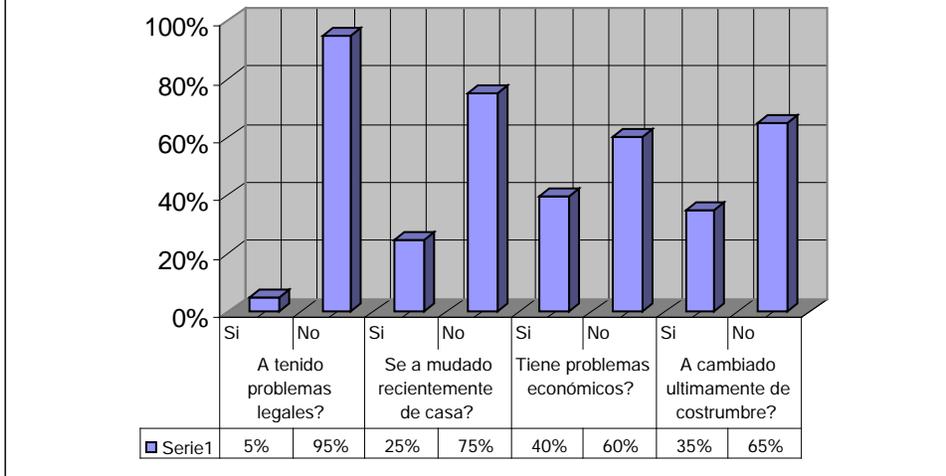
Gráfica No. 3
Problemas Emocionales II



Fuente: Datos obtenidos del test para medir el estrés, aplicado a los asesores telefónicos de Call Center de la empresa de telecomunicaciones Claro, durante el cuarto trimestre del 2009

Los participantes manifiestan un agotamiento constante ya que tienen otras actividades que realizar en casa, en el trabajo etc. Estas personas viven cada día con problemas emocionales provocados por el estrés lo que hace que regularmente pierdan el control de sus emociones, descuidan su arreglo personal y piensan que este aspecto no cuenta en su diario vivir, por lo que se debe resolver de inmediato para que la autoestima mejore y no perjudique en otros aspectos de la vida.

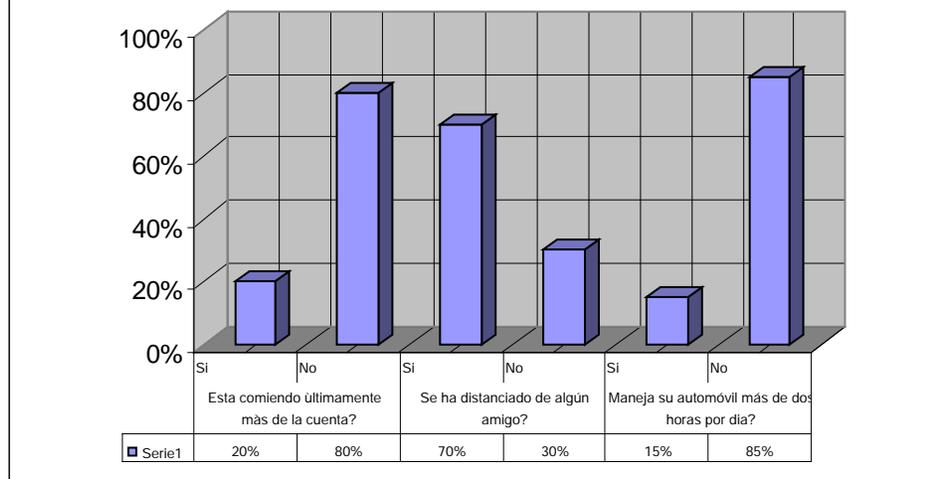
Gráfica No. 4
Problemas Conductuales I



Fuente: Datos obtenidos del test para medir el estrés, aplicado a los asesores telefónicos de Call Center de la empresa de telecomunicaciones Claro, durante el cuarto trimestre del 2009

La mayoría de los participantes no expresaron problemas conductuales, se evidenció que los empleados no manifiestan actitudes negativas hacia su trabajo ni con las personas que les rodean. El factor que les afecta en su estabilidad emocional es el área económica, en su mayoría los empleados tienen que mantener hijos y poseen deudas en bancos del sistema lo que les provoca tensión emocional.

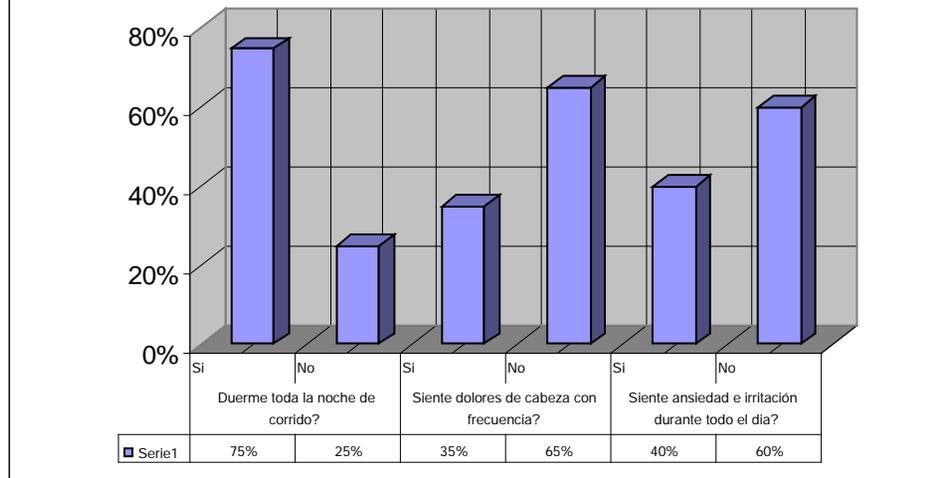
Gráfica No. 5
Problemas Conductuales II



Fuente: Datos obtenidos del test para medir el estrés, aplicado a los asesores telefónicos de Call Center de la empresa de telecomunicaciones Claro, durante el cuarto trimestre del 2009

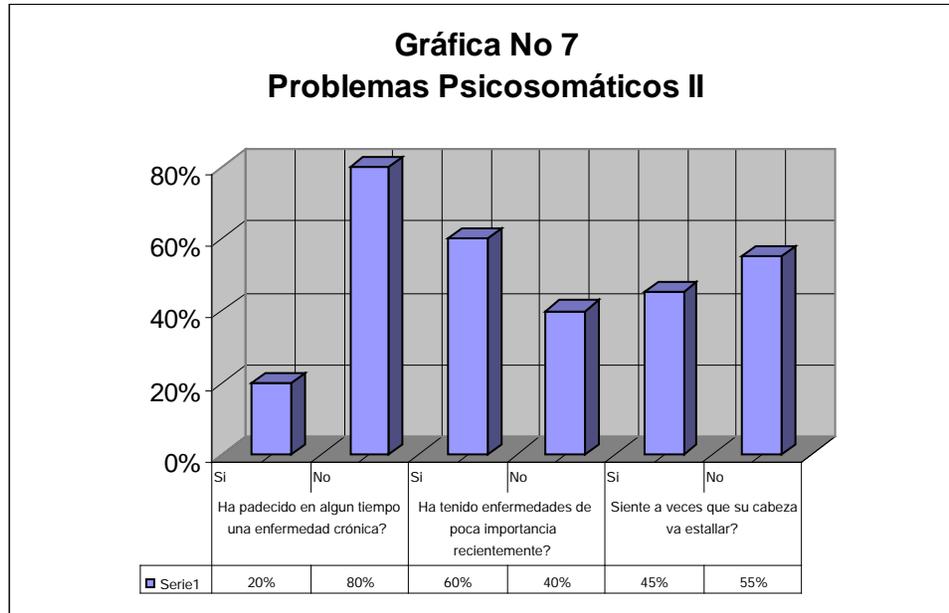
Al evaluar este aspecto la mayoría de los participantes expresaron problemas emocionales evidenciados en el alejamiento que han tenido con sus amistades, estas personas prefieren ocuparse de sus asuntos personales y estar en la mayor parte del tiempo solos. Este aspecto puede causar en los trabajadores inestabilidad en las relaciones de pareja o al momento de iniciar una relación amorosa.

Gráfica No. 6
Problemas Psicosomáticos I



Fuente: Datos obtenidos del test para medir el estrés, aplicado a los asesores telefónicos de Call Center de la empresa de telecomunicaciones Claro, durante el cuarto trimestre del 2009

Se obtuvo que en el aspecto físico las personas no tienen problemas relacionados a enfermedades crónicas, uno de los síntomas mas evidenciados en la mayoría de los participantes denota que producto del estrés que se maneja diariamente los trabajadores experimentan fuertes dolores de cabeza, provocando así tensión emocional, impaciencia e inestabilidad emocional.



Fuente: Datos obtenidos del test para medir el estrés, aplicado a los asesores telefónicos de Call Center de la empresa de telecomunicaciones Claro, durante el cuarto trimestre del 2009

Se obtuvo que existen enfermedades de poca relevancia, sin embargo han sido manejados como síntomas de estrés laboral ya que provocan irritabilidad, cansancio y malestar. Se evidenció que hay constantes suspensiones médicas provocadas por presión sanguínea no controlada, incremento de colesterol, incremento de los niveles de azúcar en la sangre, etc. Provocados por diversos trastornos en el organismo como producto del estrés que se maneja en esta área de trabajo.

Diagnóstico general

Se concluye que el estrés evidenciado en los participantes provoca desequilibrios a nivel individual, familiar, laboral y económico; situación que conllevó a la necesidad de crear el Programa de Manejo del Estrés, el cual se realizó a través de técnicas que principalmente dieron solución a los problemas de salud de los empleados y consecuentemente mejoren su rendimiento laboral.

3.2.1. RESULTADOS FASE II

Estrés Laboral

Objetivo:

Dar a conocer al personal el concepto, tipos y situaciones que se desarrollan por el estrés laboral, así mismo de cómo pueden controlarlo.

Con base a un concepto central de estrés, los asesores en esta oportunidad pudieron identificar el tipo de estrés el cual afrontan en su diario vivir laboral, en los que se mostraron muy positivos. En las nuevas actividades organizadas, observamos que la reacción se mostró muy relevante con la técnica de la sonrisa con la cual lograron enfocar su realidad frente a lo que necesitaban.

La mayoría de las opiniones fueron comunes en el estrés episódico, mientras que en el estrés crónico fueron pocos los que se mencionaron, sin perder de vista que es el más peligroso y que afecta su salud física y emocional por los límites a los cuales llega dicho estrés; la dramatización, al momento de expresar verdaderamente sus sentimientos y emociones de su problemática individual dentro del estrés laboral, se observó cambios de gestos y reacciones distintas en gusto y género con respecto a las actividades realizadas.

Al finalizar, los asesores comentaron que con respecto a la dinámica grupal realizada, cada uno plasmó su sentir, enojo, ira, cólera, envidia, venganza, decepción, desmotivación e inclusive la inseguridad que ha provocado la tensión y el estrés en su trabajo, al escuchar los dos tipos de música que fueron proyectados: el rock pesado los motivó a descargar energía rompiendo papeles, algunos saltando y/o gritando, mientras que al escuchar la música clásica se mostraron relajados. Al finalizar esta dinámica dos de los participantes estuvieron a punto de dormirse; por otro lado, los demás participantes comentaron que les ayudó a desahogar cosas guardadas no sólo de lo vivido en el área laboral sino en las diferentes actividades familiares u otras circunstancias de la vida.

3.2.2. RESULTADOS FASE III

Causas del Estrés Laboral

Objetivo:

Identificar las causas del estrés laboral y sus consecuencias de manera que se pueda centrar la atención y el interés de prevención de las enfermedades crónicas.

Lo más relevante en esta fase fue el logro de relaciones enfocadas al trabajo en equipo y la empatía que debe existir en el área de trabajo. Podemos decir que al inicio del programa había asesores que nunca se habían comunicado, a pesar de tener más de seis meses de laborar en la misma área de trabajo; otro de los casos fue el de una persona que no conocía completamente los nombres de sus compañeros: primero porque siempre que llegaba se dedicaba únicamente a trabajar y segundo porqué no tenía ningún interés por conocer la vida de sus demás compañeros; ya que prefería mostrar una actitud de indiferencia hacia los demás. Esta fase fue una de las más enriquecida para los participantes del Programa, ya que el desarrollo del Tema se enfocó en las causas, factores, síntomas, efectos y consecuencias del estrés laboral, también se les informó de cómo prevenir el estrés laboral. Al finalizar el tema, los participantes expresaron tener más de alguno de estos desde hace mucho tiempo; estos síntomas han ido aumentando en la intensidad en que se presentan los problemas en sus vidas, de hecho, algunos de los asesores expresaron tener enfermedades como gastritis, colon irritable, dolores de cabeza, lumbago, etc. todo provocado por la tensión que conllevan a las múltiples actividades que realizan a diario.

Luego de lo expresado, se elaboró un objeto desestresante y fue interesante observar cómo los participantes demostraron su motricidad fina, al cortar, pegar y rasgar. En algunos asesores se observó que hubo complejidad y cierto grado de dificultad al realizar amarres, lo cual provocó momentos de tensión y ansiedad, ya que el trabajo era individual; sin embargo, llegó un momento en el que vieron la necesidad de pedir ayuda a alguno de sus compañeros. Por ultimo, los participantes expresaron que la actividad realizada los hizo regresar a la etapa

de la niñez y fue de mucha ayuda para el desarrollo de los potenciales que cada uno ellos posee; dijeron sentirse motivados con deseos de seguir en el taller por ultimo se realizó la técnica de contacto personal, la cual consistió en liberar tensiones a través del abrazo.

Al inicio de la técnica, dos personas se rehusaron a dar abrazos a sus otros compañeros, pero al transcurrir el ejercicio ambas personas cambiaron de actitud y participaron sin ningún problema; se pudo observar que algunos de los participantes no están acostumbrados a dar ni recibir afecto de personas ajenas a su familia, ya que no todos mostraron afecto de manera espontánea con sus compañeros. Al terminar con la técnica, todo el grupo reunió sillas para conversar y expresar lo que sintieron con esta actividad; de nuevo se observó la participación de todos y mucha gratificación en los asesores que nunca habían experimentado un abrazo de aprecio por un compañero de trabajo.

3.2.3. RESULTADOS FASE IV

Realización de técnicas de relajamiento

Objetivo:

Sensibilizar al personal sobre como manejar el estrés laboral.

Lo relevante en esta fase fue la asistencia del Jefe de área y supervisores, quienes mostraron que el estrés de ellos es mas elevado, debido al tipo de responsabilidades que manejan en su puesto de trabajo; Adicional a esto, el tiempo en que deben resolver los problemas de los clientes, los horarios de trabajo en donde se incluyen los fines de semana, el trato directo con el cliente interno y con el cliente externo.

Manifestaron que el Programa para el Manejo De Estrés contribuyo de manera positiva en el rendimiento de los empleados y también aportó, en gran manera, la minimización de errores por parte de los asesores, ya que su trabajo requiere de mucha concentración, disponibilidad y responsabilidad.

Luego de lo expresado se elaboró un objeto desestresante en la que participaron todos, desde jefes, supervisores y asesores. Fue un momento muy participativo y motivador para cada uno de los participantes. Seguidamente se

realizó la técnica de respiración; se logró que cada asesor expresara lo que sintió durante y después de esta técnica; los participantes más estresados gozaron de masajes relajantes y expresaron palabras de gratitud a cada una de nosotras.

Se pudo evidenciar en los asesores telefónicos, a través del desarrollo de las Fases. Las manifestaciones de actitudes de poca autoestima, inseguridad y desconfianza, las cuales no se erradicaron en los participantes, ya que al transcurrir el tiempo estas fueron superándose, también se debe mencionar que el realizar dinámicas, juegos, ejercicios y otras actividades, como parte de un método participativo, fue de mucha utilidad en el proceso de enseñanza aprendizaje, lo que permitió a los asesores apropiarse de la información. Durante la realización de esta Fase se pudo observar y analizar varias situaciones, por ejemplo: el uso de material ilustrado motivó a los participantes y contribuyó a comprender de mejor manera cada uno de los temas impartidos.

En cuanto al personal de supervisión se observó que las experiencias de los asesores sensibilizaron en gran parte a todos y se aprovechó el momento para trabajar y mejorar la comunicación entre compañeros de trabajo y las relaciones laborales en el área de Call Center, así mismo, el personal de supervisión podrá trabajar con mejor seguridad y confianza ante sus subalternos.

Cada participante expresó que el material fue de gran utilidad para practicar las técnicas fuera de su lugar de trabajo; además, servirá como guía para que el Programa de Manejo del estrés se promueva e implemente en las otras áreas de esta empresa, lo cual creemos que contribuirá de manera positiva para las empresas guatemaltecas y para nuestro país.

ANALISIS GENERAL

Este programa permitió obtener importante información de los factores de estrés que afectaban a los 40 participantes de Call Center, que asistieron a cada uno de los talleres que se realizaron y en las cuales se aplicaron entrevistas, un test individual para medir el estrés y técnicas de relajamiento para manejo del estrés.

El Programa de manejo de estrés se realizó en cinco fases. El objetivo de la primera fase fue orientar al personal sobre la historia del estrés y como esto va afectando de forma gradual a cada trabajador si no es controlado. Se observó durante la charla que los participantes manifestaban ansiedad por estar en un lugar diferente al de su trabajo; de inmediato se mostraron interesados en el tema, principalmente cuando se aplicó la técnica de Movilización, pudimos observar las actitudes de cada uno de ellos, también se logró que ellos pudieran expresar algunos factores que les ocasiona estrés en su lugar de trabajo, algunos argumentaron que fueran más seguido esos talleres, ya que les ayudaba a realizar mejor sus labores diarias.

En la fase II se dio a conocer al personal el concepto, tipos y situaciones que se desarrollan por el estrés laboral; así mismo, de cómo pueden controlarlo, los participantes llegaron muy optimistas, preguntando que se realizaría para ese día, ya que la técnica de movilización les ayudó a estar más relajados en su trabajo. En lo emocional, según expresaron, se realizó una técnica de la sonrisa y seguido la presentación del contenido. Durante el taller se observó a los participantes mucho más interesados en el tema, al finalizar esta fase se evaluó con preguntas y todos participaron muy animados. Nos dimos cuenta que los asesores estaban satisfecho con los talleres.

En la fase III el objetivo fue identificar las causas del Estrés laboral y sus consecuencias de manera que se pueda centrar la atención y el interés de prevención de las enfermedades crónicas. Antes de dar inicio los participantes se quejaban del calor que hacia en el lugar que nos proporcionó la empresa y algunos comentaban que les gustaría que les dieran constantemente este tipo de talleres ya que es muy importante para tener una vida más relajada. Durante la

charla se observó la atención prestada al mismo y al realizar la técnica de contacto personal contribuyó a que se creara un ambiente participativo; por otra parte, la interacción fue algo positivo para el área, ya que en estos puestos de trabajo las personas muchas veces no tienen tiempo para conversar con sus compañeros.

En la fase IV se observó que el uso de dinámicas en grupo, los ejercicios de relajación y realización de objetos desestresantes, como parte de un método participativo, fue útil al proceso de enseñanza-aprendizaje, pues permitió a los participantes interesarse en todos los temas que se abordaron y apropiarse de los contenidos, lo cual fue evidenciado al hacerse preguntas directas.

En cuanto al contenido propio del Programa se pudo determinar que la mayoría de los participantes no conocían los efectos que puede causar el estrés laboral en sus vidas, por lo que ampliaron sus conocimientos en cuanto a la importancia del manejo del estrés.

En la participación de los asesores, supervisores y jefa del área se pudo detectar manifestaciones de cansancio, rigidez y agotamiento físico, actitudes que al transcurrir los talleres fueron superándose.

El seguimiento a este Programa es de mucha importancia para que no se vea afectada la productividad de los trabajadores de las empresas de Call Center y mejorar, como consecuencia, su estilo de vida, pues de lo contrario, los avances y logros alcanzados no alcanzarán su máximo potencial.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

4.1.1 El estrés, en el entorno laboral, representa una amenaza para la salud de los trabajadores, ya que produce en ellos consecuencias físicas, motoras y psicológicas que inciden en su rendimiento y en su estado de salud.

4.1.2 El programa para manejo de estrés impartido en el centro de Call Center de telecomunicaciones Claro, contribuyó, en gran manera, para que la mayoría de los trabajadores obtuvieran conocimientos sobre el daño que provoca el estrés laboral en sus vidas.

4.1.3 El desarrollo del Programa permitió que los participantes se interesaran en todos los temas y aprendieran a utilizar las técnicas de relajación.

4.1.4 De acuerdo con los resultados obtenidos respecto a los factores de estrés que afectan a los trabajadores en su área laboral, podemos decir que éstas personas manifiestan baja productividad, baja autoestima, ausentismo, impuntualidad y poca motivación en el trabajo; esto, como producto del estrés laboral provocado por el tipo de trabajo que realizan durante ocho horas consecutivas, los cambios de turno y días de descanso, los malos tratos con clientes molestos y enojados, así como el espacio reducido donde desempeñan su trabajo. No obstante, por medio del programa lograron superar en buena medida muchos de las situaciones que les provocan estrés.

4.1.5 La metodología utilizada en el desarrollo de las técnicas para el manejo del estrés fue funcional y contribuyó a mejorar el trabajo en equipo entre los trabajadores participantes, por lo que pueden considerarse aplicables para el logro de los objetivos y metas de productividad del departamento.

4.1.6 Las fases desarrolladas, de acuerdo con la estructura, su organización, y dinámicas del programa, propiciaron la participación activa y creativa de los trabajadores.

4.1.7 Uno de los alcances positivos de este programa fue el que los empleadores reconocieran la importancia que tiene impartir a sus trabajadores este tipo de técnicas que ayudarán en gran manera a la productividad de las empresas.

4.1.8 Una de las limitantes encontradas en la realización de este programa fue el tiempo en cada una de las fases, ya que los trabajadores se encontraban sumamente interesados en los temas y a medida que avanzaba el programa se incrementó su participación y dudas, sin embargo por el factor del tiempo fue necesario interrumpirles.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 Es necesario que los mandos medios y gerenciales de la empresa se involucren en el programa de manejo del estrés y se dé, así, el seguimiento oportuno a las técnicas ya implementadas.

4.2.2 Se recomienda que la empresa evalúe constantemente las instalaciones y condiciones físicas del lugar de trabajo, ya que esto contribuirá a mejorar el clima laboral en la institución.

4.2.3 Implementar cursos de capacitación a los trabajadores con temas que promuevan su participación y creatividad, con el fin de mantener un ambiente agradable y sin tensiones.

4.2.4 Implementar jornadas médicas en donde se evalué físicamente a los trabajadores, así también coordinar chequeos médicos rutinarios para los trabajadores.

4.2.5 Darle continuidad y permanencia al programa diseñado y ejecutado Psicológico diseñado para el manejo de estrés que incluye la historia del estrés, sus causas, sus efectos y la prevención de las diversas enfermedades que se generan, con el fin de que sean aplicables para sí mismos y para sus familias.

4.2.6 Impulsar y capacitar a los líderes de las áreas de trabajo sobre el manejo del estrés; lo cual permitirá que sean agentes reproductores de conocimientos dentro de su área de trabajo y aporten hacia sus colaboradores técnicas para aumentar su productividad y mejorar su rendimiento laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- Arroba, Tanya, Cómo Manejar la presión en el Trabajo, Edición McGRAW-HILL, México, 1,990.
- Banch, Gonzales & Morera, Qué es estrés, www.monografias.com/trabajo45/Estreslaboral.shtml.
- Beverly, Potter, Estrés y Rendimiento en el Trabajo, Edición Trias, México, 1,991.
- Cano vindel Antonio "La ansiedad. Claves para vencerla". Málaga: Editorial Arguval, 2002.
- Comby, Bruno, Control del Estrés, Edición Mensajeros, Bilbao. España, 1989.
- Cormier, William H. y Cormier, Sherilyn, Estrategias de entrevistas para Terapeutas, Editorial Descleé de Brouwer, 1994.
- Chiavenatto, Idalberto, Administración de Recursos Humanos, Editorial Mc Graw-Hill, México, 1992.
- Lazarus y Folkman, Estrés y Procesos Cognitivos, Editorial Martínez Roca, Barcelona, 1986.
- Manejo del estrés laboral, apuntes por Darío, stres.htm.php, 10-03-09.
Revista. consumer.2001/06/01/interiormente/27110.
- Selye, Hans, El Estrés en la Vida, Ediciones UNIRO S.A., Barcelona, España, 1976.
- Test para medir el Estrés
http://www.depresión.psicomag.com/test_estres_Laboral.php.

ANEXOS

ANEXO No. 1
ENTREVISTA INICIAL PARA PERSONAL ASESORES TELEFÒNICOS DE
CALL CENTER.

Nombre: _____

Edad: _____ Genero: F _____ M _____ Estado Civil: _____

Ultimo grado cursado: _____ Tiempo de laborar en la
empresa: _____

1. Cuál es su horario de Trabajo? _____

2. Con qué frecuencia lo cambian de lugar de Trabajo?

Diario _____ Frecuente _____ Nunca

3. Ha recibido capacitaciones o Talleres de Información anteriormente:

si _____ no _____

4. Qué tipos de Cursos de Capacitación considera necesarios para mejorar su
Actividad Laboral?

5. Tengo conflictos con mis compañeros de Trabajo?

SÍ _____ NO _____

6. Mi actitud ante el Trabajo es de indiferencia?

SÍ _____ NO _____

7. Mi desempeño en el trabajo no es el deseable?

SÍ _____ NO _____

8. Se considera usted una persona que se estresa con facilidad estando en su lugar de trabajo?

SÍ _____ NO _____

9. Puede usted desarrollar sus actividades laborales sin estresarse?

SÍ _____ NO _____

10. En el trabajo, cuáles son las cosas que le causan estrés.

_____ Ruido

_____ Exceso de trabajo

_____ Presión de los superiores

_____ Calor

_____ Rotación de lugar de trabajo

11. Cuáles de estos síntomas ha experimentado en su vida diaria?

_____ Nerviosismo _____ Tristeza

_____ Falta de Apetito _____ Dolor de cabeza _____ Enojo

12. Cree que el estrés se pueda controlar?

SÍ _____ NO _____

ANEXO No.2

TEST ESTRÉS

Test para medir el estrés

A continuación le planteamos una serie de preguntas que se refieren a situaciones cotidianas a las que nos podemos ver sometidos en cualquier momento. Todas ellas generan una determinada carga de estrés.

Responde “sí” o “no” a las siguientes preguntas:

- ¿Duerme toda la noche decorrido?
Sí no
- ¿Siente dolores de cabeza con frecuencia?
Sí no
- ¿Tiene problemas en su relación de pareja?
Sí no
- ¿Ha fallecido algún familiar muy cercano?
Sí no
- ¿Ha tenido problemas legales?
Sí no
- ¿La vida le resulta una lucha?
Sí no
- ¿Se ha mudado recientemente?
Sí no
- ¿Tiene problemas económicos?
Sí no
- ¿Siente ansiedad e irritación durante todo el día?
Sí no
- ¿Tiene problemas en el trabajo?
Sí no
- ¿Ha padecido en algún tiempo una enfermedad importante?
Sí no

- ¿Tiene algún problema de índole sexual?
Si no
- ¿Trabaja en un lugar donde hay mucho ruido?
Si no
- ¿Ha cambiado últimamente de costumbres?
Si no
- ¿Esta decaído y agotado?
Si no
- ¿Crees que la vida no vale la pena vivirse?
Si no
- ¿Esta comiendo últimamente más de la cuenta?
Si no
- ¿Se ha distanciado de algún amigo?
Si no
- ¿Le preocupa su arreglo personal tanto como de costumbre?
Si no
- ¿Maneja su automóvil más de dos horas por día?
Si no
- ¿Tiene en vez en cuando reuniones que producen estrés?
Si no
- ¿Tiene problemas de celos?
Si no
- ¿Ha tenido enfermedades de poca importancia recientemente?
Si no
- ¿siente a veces que su cabeza va estallar?
Si no

ANEXO No. 3
PLAN DE ACTIVIDAD

De la Empresa de Telecomunicaciones Claro

Barrió San Antonio zona 6

Fase I “Que es el estrés”

OBJETIVO	CONTENIDO	ACTIVIDAD	DURACIÓN	EVALUACIÓN
Orientar al personal sobre la historia del estrés y como esto va afectando de forma gradual a cada trabajador si no es controlado.	<p>Presentación</p> <p>Test para medir el estrés.</p> <p>Que es Estrés</p> <p>Tipos de estrés</p> <p>Eutres</p> <p>Distres</p> <p>Técnica de Movilización</p> <p>Refacción y despedida.</p>	<p>- Practicantes de psicología.</p> <p>- Aplicación de test grupal.</p> <p>- Presentación de audiovisuales cómicas con el tema del estrés.</p> <p>- Proyección de la explicación del tema del estrés con diapositivas de fondos relajantes.</p> <p>- Técnica de Movilización abandonar el lugar de trabajo por unos minutos, levantar sus brazos e inhale aire, imaginando tocar el cielo, repetirlo 5 veces, sentarse correctamente.</p>	1 HORA Y 30 MINUTOS	La evaluación consistirá en preguntas y respuestas donde podrán expresar sus experiencias relacionadas con el tema y responder duda sobre el trabajo a realizarse.

ANEXO No. 4
PLAN DE ACTIVIDAD

De la Empresa de Telecomunicaciones Claro

Barrió San Antonio zona 6

Fase II “Estrés Laboral”

OBJETIVO	CONTENIDO	ACTIVIDAD	DURACIÓN	EVALUACIÓN
Dar a conocer al personal el concepto, tipos y situaciones que se desarrollan por el estrés laboral, así mismo de cómo pueden controlarlo.	Técnica de la sonrisa Estrés laboral Tipos de estrés laboral Episódico Crónico Situaciones que pueden desarrollar el estrés. Despedida.	Técnica de la sonrisa Ría ya que la risa ayuda a relajarse, recordando algo que le haya hecho gracia o busque una situación cómica a su alrededor. Realización de dramatización cómica con grupos de 8 personas. Presentación de contenido del estrés laboral. Dramatización en grupos de los tipos de estrés laboral. Luego una pequeña refacción.	1 HORA Y 30 MINUTOS	Se evidenciará y evaluará la actividad mediante la participación de cada asistente, donde demostrarán lo comprendido y asimilado en la charla. Así de cómo se sintieron luego de la técnica de la sonrisa.

ANEXO No. 5
PLAN DE ACTIVIDAD

De la Empresa de Telecomunicaciones Claro

Barrió San Antonio zona 6

Fase III "Causas del Estrés Laboral"

OBJETIVO	CONTENIDO	ACTIVIDAD	DURACIÓN	EVALUACIÓN
Identificar las causas del estrés laboral y sus consecuencias de manera que se pueda centrar la atención y el interés de prevención de las enfermedades crónicas	Causas y factores del estrés laboral. Dinámica. Síntomas, efectos y consecuencias del estrés laboral Niveles Cognitivo-subjetivo Fisiológico y Motor Observable. Técnica del contacto personal. Evaluación Despedida.	- Presentación de audiovisuales de las causas y factores del estrés laboral, - Realización de dinámica con objetos estresantes y desestresantes. - Seguimiento del tema con diapositivas con síntomas, efectos y consecuencias del estrés laboral. - Consiste en, darle un abrazo a alguien que aprecie es relajante. - Refacción para facilitar la observación.	1 HORA Y 30 MINUTOS	La evaluación de la actividad Mediante la participación de cada participante de lo comprendido en la charla y que expresen que les pareció y como se sintieron con la técnica expuesta

ANEXO No. 6
PLAN DE ACTIVIDAD

De la Empresa de Telecomunicaciones Claro

Barrió San Antonio zona 6

Fase IV "Realización de técnicas de relajamiento"

OBJETIVO	CONTENIDO	ACTIVIDAD	DURACIÓN	EVALUACIÓN
Sensibilizar al personal sobre como manejar el estrés laboral	Hacer objeto Desestresante. Técnica de respiración. Masajes relajantes. Despedida	Para la realización del objeto se entregara material se les dará ejemplo de cómo hacerlo usando su creatividad. Se les dirá que respiren profundamente, con los ojos cerrados y preste atención a la técnica. Se les dio masajes a los participantes más estresados con una profesional en masajes de relajamiento. Refacción y agradecimiento por su asistencia y participación.	2 horas	La evaluación Consistirá en que cada participante exprese sus experiencias relacionadas con las técnicas de relajamiento, y del los temas abordados.

RESUMEN

Programa para manejo de estrés laboral dirigido al personal de Call Center de la empresa de Telecomunicaciones Claro.

Ingrid Jeannette Alvarado López

Guadalupe Romelia Pérez Velásquez

El presente trabajo tuvo como objetivo principal el diseño y ejecución de un programa de manejo del estrés dirigido a promover la salud mental y disminuir el estrés en el trabajo de los asesores telefónicos del departamento de centro de pagos de la empresa de Telecomunicaciones Claro, de la Ciudad de Guatemala.

A través del Test Para Medir Estrés, se identificó los factores determinantes que afectan a la población; estos resultados fueron el principio para el diseño y aplicación.

Los resultados de la ejecución del programa afirmaron que por medio de éstos, se puede manejar el estrés y promover la salud mental de los trabajadores. y permiten obtener solución a los problemas como enfermedades generadas por presión sanguínea, enfermedades gastrointestinales, baja autoestima, agresividad, bajo rendimiento laboral, entre otros. Así mismo los factores como la educación, el aprendizaje y principalmente la motivación son factores determinantes para el cambio de conducta de las personas con niveles de estrés.

Entre las limitantes encontradas en la ejecución de este Proyecto podemos mencionar el espacio físico para el desarrollo de las actividades, ya que no se contó con un lugar espacioso para atender al grupo cómodamente.

Se recomienda la participación de los empleadores y mando medios en estas actividades; esto con el objeto de propiciar un mejor desempeño laboral en sus trabajadores y una mejor calidad de vida para sus familias.