

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL



TESIS DE GRADO

TEMA:

“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE TÉCNICAS Y TERAPIAS PREVENTIVAS PARA TRATAR EL ESTRÉS LABORAL EN LAS SECRETARÍAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EN EL PERÍODO ACADÉMICO 2011-2012”

Tesis presentada previa a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Gerencial

AUTORAS:

Caillagua Calero Rocío del Carmen

Untuña Soria Ana María

DIRECTORA:

Lic. M.Sc. Nelly Patricia Mena Vargas

LATACUNGA – ECUADOR

Julio 2012

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “ ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE TÉCNICAS Y TERAPIAS PREVENTIVAS PARA TRATAR EL ESTRÉS LABORAL EN LAS SECRETARÍAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EN EL PERÍODO ACADÉMICO 2011-2012”, son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

.....
Rocío del Carmen Caillagua Calero
C.I. 050213839-9

.....
Ana María Untuña Soria
C.I. 050338722-7

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Directora del Trabajo de Investigación sobre el tema: “ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE TÉCNICAS Y TERAPIAS PREVENTIVAS PARA TRATAR EL ESTRÉS LABORAL EN LAS SECRETARÍAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EN EL PERÍODO ACADÉMICO 2011-2012”, de Caillagua Calero Rocío del Carmen y Untuña Soria Ana María, egresadas de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Julio del 2012

.....

Msc. Nelly Patricia Mena Vargas

C.I. 0501574297

DIRECTORA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, las postulantes: Caillagua Calero Rocío del Carmen y Untuña Soria Ana María con el título de tesis: “ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE TÉCNICAS Y TERAPIAS PREVENTIVAS PARA TRATAR EL ESTRÉS LABORAL EN LAS SECRETARÍAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EN EL PERÍODO ACADÉMICO 2011-2012”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, 02 de Agosto del 2012.

Para constancia firman:

.....
Ing. Francisca Zambrano
PRESIDENTE

.....
Ing. Oscar Guaypatín
MIEMBRO

.....
Lcda. Angelita Falconí
OPOSITOR

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por la vida y la sabiduría que nos dio, para alcanzar con éxito nuestros objetivos.

A nuestros esposos, hijas, padres y padres políticos, quienes nos apoyaron incondicionalmente.

También agradecemos a la Universidad Técnica de Cotopaxi, que nos abrió las puertas hacia el éxito formándonos como profesionales de calidad, dispuestas a cumplir con cualquier requerimiento institucional u organizacional.

Rocío Caillagua y Ana Untuña

DEDICATORIA

La presente investigación dedicamos a las secretarías administrativas de la institución, con fin de mejorar su desempeño laboral.

A nuestros esposos, hijas, padres y padres políticos, quienes nos apoyaron incondicionalmente.

Y por último a todos quienes creyeron en nosotras y confiaron en nuestras capacidades.

Rocío Caillagua y Ana Untuña

ÍNDICE GENERAL
PÁGINAS PRELIMINARES

| | |
|--|--------------|
| PORTADA..... | i |
| AUTORÍA..... | ii |
| AVAL..... | iii |
| APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO..... | iv |
| AGRADECIMIENTO..... | v |
| DEDICATORIA..... | vi |
| ÍNDICE GENERAL..... | vii |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | xii |
| ÍNDICE DE GRÁFICAS..... | xiii |
| RESUMEN..... | xv |
| SUMMARY..... | xvi |
| CERTIFICACIÓN DEL SUMMARY..... | xvii |
| INTRODUCCIÓN..... | xviii |

CAPÍTULO I
FUNDAMENTO TEÓRICO

| | |
|---|----------|
| 1. FUNDAMENTO TEÓRICO Y OBJETO DE ESTUDIO..... | 1 |
| 1.1 ANTECEDENTES..... | 1 |
| 1.2 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES..... | 4 |
| 1.3 MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| 1.3.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA..... | 4 |
| 1.3.1.1 Importancia de la Administración..... | 5 |
| 1.3.1.2 Administración..... | 6 |
| 1.3.1.2.1 Gerente..... | 6 |

| | |
|--|----|
| 1.3.1.2.2 Administradores..... | 7 |
| 1.3.1.2.2.1 El papel del Administrador..... | 7 |
| 1.3.1.2.2.2 Proceso administrativo..... | 8 |
| 1.3.1.2.2.2.1 Planificación..... | 8 |
| 1.3.1.2.2.2.2 Organización..... | 8 |
| 1.3.1.2.2.2.3 Dirección..... | 9 |
| 1.3.1.2.2.2.4 Coordinación..... | 9 |
| 1.3.1.2.2.2.5 Control..... | 9 |
| 1.3.2 ESTRÉS LABORAL..... | 10 |
| 1.3.2.1 Definición..... | 10 |
| 1.3.2.2 Medidas Organizacionales..... | 13 |
| 1.3.2.3 Factores Psicosociales en el trabajo..... | 14 |
| 1.3.2.3.1 Desempeño profesional..... | 15 |
| 1.3.2.3.2 Dirección..... | 15 |
| 1.3.2.3.3 Organización y función..... | 15 |
| 1.3.2.3.4 Tareas y actividades..... | 16 |
| 1.3.2.3.5 Medio ambiente de trabajo..... | 16 |
| 1.3.2.3.6 Jornada laboral..... | 16 |
| 1.3.3 ENFERMEDADES LABORALES..... | 17 |
| 1.3.3.1 Signos..... | 18 |
| 1.3.3.2 Enfermedades Crónico Degenerativas..... | 19 |
| 1.3.3.3 Enfermedades por Estrés Agudo..... | 20 |
| 1.3.3.4 Enfermedades por Estrés Crónico..... | 21 |
| 1.3.4 CAUSAS Y EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL..... | 22 |
| 1.3.4.1 Causas..... | 22 |
| 1.3.4.2 Efectos del Estrés Laboral..... | 22 |
| 1.3.5. TÉCNICAS Y TERAPIAS PARA TRATAR EL ESTRÉS LABORAL..... | 24 |
| 1.3.5.1 Técnicas..... | 24 |
| 1.3.5.2 Terapias..... | 25 |

CAPÍTULO II
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

| | |
|---|----|
| 2.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS..... | 26 |
| 2.2 RESEÑA HISTÓRICA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI..... | 26 |
| 2.2.1 Misión..... | 27 |
| 2.2.2 Visión..... | 27 |
| 2.2.3 Objetivos de la Institución..... | 28 |
| 2.3 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI..... | 29 |
| 2.4 ANÁLISIS FODA..... | 30 |
| 2.5 DISEÑO METODOLÓGICO..... | 31 |
| 2.5.1 Tipo de Investigación..... | 31 |
| 2.5.1.1 Inductivo-Deductivo..... | 31 |
| 2.5.1.2 Analítico Sintético..... | 32 |
| 2.6 METODOLOGÍA..... | 32 |
| 2.7 DISEÑO ESTADÍSTICO..... | 32 |
| 2.7.1 Unidad de Estudio..... | 33 |
| 2.8 TÉCNICAS..... | 34 |
| 2.8.1 Encuesta..... | 34 |
| 2.8.2 Observación Científica..... | 34 |
| 2.8.3 Instrumento..... | 34 |
| 2.8.3.1 Cuestionario..... | 34 |
| 2.9 FICHA DE OBSERVACIÓN..... | 35 |
| 2.10 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS..... | 36 |

CAPÍTULO III

DISEÑO DE LA PROPUESTA

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE TÉCNICAS Y TERAPIAS PREVENTIVAS PARA TRATAR EL ESTRÉS LABORAL EN LAS SECRETARÍAS DE LA UNIVESIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

| | |
|---|----|
| 3 ANTECEDENTES..... | 48 |
| 3.1 Justificación..... | 50 |
| 3.2 Objetivos..... | 51 |
| 3.2.1 Objetivo General..... | 51 |
| 3.2.2 Objetivos Específicos..... | 51 |
| 3.3 Descripción de la Propuesta..... | 52 |
| 3.3.1 Introducción..... | 52 |
| 3.4 Elaboración del Manual de Técnicas y Terapias Preventivas para tratar el Estrés Laboral en las Secretarías de la Universidad Técnica de Cotopaxi..... | 53 |
| 3.4.1 Índice..... | 53 |
| 3.4.2 Definiciones del Estrés..... | 55 |
| 3.4.3 Importancia del Estrés detectado en las secretarías de la Universidad Técnica de Cotopaxi..... | 55 |
| 3.4.4 Tipos de Estrés..... | 56 |
| 3.4.4.1 Estrés Agudo..... | 56 |
| 3.4.4.2 Estrés Crónico..... | 57 |
| 3.4.4.3 Estrés Laboral o Profesional..... | 58 |
| 3.4.5 Como Cambiar la Organización para Prevenir el Estrés de Trabajo..... | 59 |
| 3.4.6 El Estrés, la Salud y la Productividad..... | 60 |
| 3.4.7 Ejercicios para Relajarse Durante la Jornada Laboral..... | 62 |
| 3.4.8 Técnicas para Enfrentar el Estrés Laboral..... | 63 |
| 3.4.8.1 Técnicas Respiratorias..... | 63 |

| | |
|---|----|
| 3.4.8.2 Técnicas de Relajación Progresiva..... | 63 |
| 3.4.8.3 Técnicas de Detención del Pensamiento..... | 64 |
| 3.4.8.4 Técnica del Rechazo de Ideas Absurdas..... | 65 |
| 3.4.8.5 Técnicas de Biorretroalimentación..... | 66 |
| 3.4.9 Claves para Afrontar el Estrés..... | 66 |
| 3.4.10 Tratamientos del Estrés..... | 67 |
| 3.4.10.1 Terapias..... | 67 |
| 3.4.10.1.1 Terapias Físicas..... | 67 |
| 3.4.10.1.1.1 Kinesiterapia..... | 68 |
| 3.4.10.1.1.2 La Hidroterapia..... | 68 |
| 3.4.10.1.1.3 La Sauna..... | 69 |
| 3.4.10.1.1.4 La Arcilla..... | 70 |
| 3.4.10.1.1.5 Ejercicios Gimnásticos..... | 70 |
| 3.4.10.1.2 Psicoterapias..... | 71 |
| 3.4.11 El estrés detectado en las Secretarías de la Universidad Técnica de Cotopaxi, en la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas..... | 72 |
| 3.4.12 Recomendaciones a la secretarias de la Universidad Técnica de Cotopaxi..... | 72 |
| 3.4.13 Vocabulario..... | 73 |
| 3.4.14 Conclusiones y Recomendaciones..... | 76 |
| 3.4.14.1 Conclusiones..... | 76 |
| 3.4.14.2 Recomendaciones..... | 76 |

BIBLIOGRAFÍA

| | |
|-------------------------------|----|
| BIBLIOGRAFÍA CITADA..... | 77 |
| BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA..... | 77 |
| BIBLIOGRAFÍA ELECTRÓNICA..... | 77 |

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla N° 1 Categorías Fundamentales..... | 4 |
| Tabla N° 2 FODA- UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI..... | 30 |
| Tabla N° 3 Secretarías de la Universidad Técnica de Cotopaxi..... | 33 |
| Tabla N° 4 Ficha de Observación..... | 35 |
| Tabla N° 5 Conoce usted que es el estrés laboral..... | 36 |
| Tabla N° 6 Sabía usted, que existen diferentes tipos de estrés..... | 37 |
| Tabla N° 7 Señale cuál de estos tipos de estrés conoce usted..... | 38 |
| Tabla N°8 Se ha organizado en la Institución que usted labora; charlas o seminarios sobre el estrés laboral..... | 39 |
| Tabla N° 9 Ha sido usted víctima del estrés..... | 40 |
| Tabla N° 10 Sabía que el estrés laboral puede afectar a diferentes órganos de nuestro cuerpo..... | 41 |
| Tabla N° 11 A qué partes de su cuerpo lo ha afectado..... | 42 |
| Tabla N° 12 Conoce usted que el estrés afecta a su rendimiento laboral..... | 43 |
| Tabla N°13 Conoce usted de la existencia de un manual de técnicas y terapias preventivas para tratar el estrés laboral..... | 44 |
| Tabla N°14 Estaría usted de acuerdo en la elaboración de un manual de técnicas y terapias preventivas para tratar el estrés laboral..... | 45 |
| Tabla N°15 Sobre las técnicas y terapias citadas para evitar el estrés laboral señale las que deberían ir en el manual..... | 46 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico N° 1 Organigrama Estructural Universidad Técnica de Cotopaxi..... | 29 |
| Gráfico N° 2 Conoce usted que es el estrés laboral | 36 |
| Gráfico N° 3 Sabía usted, que existen diferentes tipos de estrés..... | 37 |
| Gráfico N° 4 Señale cuál de estos tipos de estrés conoce usted..... | 38 |
| Gráfico N°5 Se ha organizado en la Institución que usted labora; charlas o seminarios sobre el estrés laboral..... | 39 |
| Gráfico N° 6 Ha sido usted víctima del estrés | 40 |
| Gráfico N°7 Sabía que el estrés laboral puede afectar a diferentes órganos de nuestro cuerpo..... | 41 |
| Gráfico N° 8 A qué partes de su cuerpo lo ha afectado..... | 42 |
| Gráfico N° 9 Conoce usted que el estrés afecta a su rendimiento laboral..... | 43 |
| Gráfico N°10 Conoce usted de la existencia de un manual de técnicas y terapias preventivas para tratar el estrés laboral..... | 44 |
| Gráfico N°11 Estaría usted de acuerdo en la elaboración de un manual de técnicas y terapias preventivas para tratar el estrés laboral..... | 45 |
| Gráfico N° 12 Sobre las técnicas y terapias citadas para evitar el estrés laboral señale las que deberían ir en el manual..... | 46 |
| Gráfico N° 13 Estrés agudo..... | 57 |
| Gráfico N° 14 Estrés crónico..... | 58 |
| Gráfico N° 15 Estrés laboral o profesional..... | 59 |
| Gráfico N°16 Como cambiar la organización para prevenir el estrés de trabajo | 60 |
| Gráfico N° 17 El estrés, la salud y la productividad..... | 61 |
| Gráfico N° 18 Ejercicios para relajarse durante la jornada laboral..... | 62 |
| Gráfico N° 19 Técnicas respiratorias..... | 63 |
| Gráfico N° 20 Técnicas de relajación progresiva..... | 64 |

| | |
|--|----|
| Gráfico N° 21 Técnica de detención del pensamiento..... | 65 |
| Gráfico N° 22 Técnicas de rechazo de ideas absurdas..... | 65 |
| Gráfico N° 23 Técnica de biorretroalimentación..... | 66 |
| Gráfico N° 24 Terapias físicas..... | 67 |
| Gráfico N° 25 La kinesiología..... | 68 |
| Gráfico N° 26 La hidroterapia..... | 69 |
| Gráfico N° 27 La sauna..... | 69 |
| Gráfico N° 28 La arcilla..... | 70 |
| Gráfico N° 29 Ejercicios Gimnásticos..... | 70 |
| Gráfico N° 30 Psicoterapias..... | 71 |



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

TEMA: “Elaboración de un Manual de Técnicas y Terapias Preventivas para Tratar el Estrés Laboral en las Secretarías de la Universidad Técnica de Cotopaxi en el período académico 2011-2012”

Autoras: Caillagua Calero Rocío del Carmen

Untuña Soria Ana María.

RESUMEN

La Universidad Técnica de Cotopaxi, ubicada en el sector San Felipe, parroquia Eloy Alfaro, Av. Simón Rodríguez; es una prestigiosa Institución de Educación Superior, que lucha por el bienestar de la colectividad, en especial a aquellas personas de bajos recursos económicos, buscando de forma constante una educación de calidad y excelencia; por lo que trata de cumplir con la exigencias tanto internas como externas.

El Manual de Técnicas y Terapias Preventivas para Tratar el Estrés Laboral en las Secretarías de la Universidad Técnica de Cotopaxi, se ha desarrollado con la finalidad de ayudar a prevenir el estrés laboral y con el propósito de mejorar el desempeño de las actividades diarias de las secretarías; éste manual ayudará a tener un conocimiento claro acerca de las enfermedades que puede causar el estrés laboral y, para cumplir con la investigación desarrollada se han utilizado técnicas como la observación y la encuesta, cada una con su respectivo análisis e interpretación de resultados obtenidos; para de esta forma prevenir el problema que en algún momento se puede presentar en el Personal Administrativo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

TOPIC: "Development of a Manual of Preventive Techniques and Therapies for Treating Job Stress in the secretariats of the Technical University of Cotopaxi in the 2011-2012 Period"

Authors: Caillagua Calero Rocío del Carmen
Untuña Soria Ana María.

SUMMARY

The Technical University of Cotopaxi, located in San Felipe, Eloy Alfaro parish, Simon Rodriguez Av, is a prestigious institution of higher education, fighting for the welfare of the community, especially people of low income, looking consistently high-quality education and excellence, so it tries to meet the demands of both internal and external.

The Preventive Technical and Therapies for Treating Job Stress in the secretariats of the Technical University of Cotopaxi, has been developed in order to help prevent stress at work and in order to improve the development of their daily activities of the secretaries, this manual helps to have a clear understanding about the diseases that can cause stress at work and to comply with the research conducted, with used techniques such as observation and survey, with its own analysis and interpretation of results obtained, to prevent a problem that may occur sometime in the Administrative Personal.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL
Latacunga – Ecuador

CERTIFICACIÓN SUMMARY

En calidad de Docente de la Universidad Técnica de Cotopaxi, CERTIFICO haber revisado el SUMMARY de la presente tesis: "ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE TÉCNICAS Y TERAPIAS PREVENTIVAS PARA TRATAR EL ESTRÉS LABORAL EN LAS SECRETARÍAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI EN EL PERIODO ACADÉMICO 2011-2012", de CAILLAGUA CALERO ROCÍO DEL CARMEN con C.C 050213839-9 y UNTUÑA SORIA ANA MARIA con C.C 050338722-7, egresadas de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial.

Es todo cuanto certificar en honor a la verdad, pueden las interesadas dar a la presente certificación el uso que estime conveniente.

Latacunga, julio 2012

.....
M. Sc. Estuardo Vladimir Sandoval Vizuet

C.C 0502104219

DOCENTE

INTRODUCCIÓN

El estrés es un trastorno biopsicosocial que afecta actualmente a las secretarias de la mayoría de Instituciones, la cual se encuentra inmersa en las áreas administrativas que exige y demanda cada día profesionales aptas y capacitadas para enfrentar y resolver cada uno de los problemas de índole laboral, Institucional y emocional.

Las causas y efectos del estrés en el área laboral son variados, sin embargo lo importante es motivar y preparar a las secretarias de la Institución, para afrontar con tenacidad y valentía los retos planteados a nivel laboral, sin descuidar su salud ocupacional para obtener excelentes resultados en el logro de metas que se propongan.

Es esta respuesta de los individuos a las diferentes situaciones que se le presenta, la que conlleva a una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, y al mismo tiempo le permite responder adecuadamente a las demandas externas. El estrés desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto va pasando por una serie de etapas, durante las cuales se puede detener la acción que éste trastorno genera o permite que se desarrolle plenamente hasta llegar a las últimas consecuencias.

La Institución debe ser consciente que las secretarias de su organización son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que debe poner atención especial a sus demandas e insatisfacciones ya que esto permitirá mejorar el clima organizacional y llevará a obtener mejores resultados en el aspecto laboral.

Para lograr un buen desempeño laboral de las secretarias, es deber de las autoridades implementar alternativas como el uso de manuales de técnicas y terapias preventivas

para tratar el estrés laboral, los cuales sirvan como guía de conocimientos prácticos, y ayuden a su desarrollo laboral, de tal manera que no atenten contra su salud; ya que sí las secretarías están capacitadas y poseen un amplio conocimiento respecto a las técnicas y terapias de prevención para el estrés laboral, estarán dispuestas a brindar un servicio de calidad y calidez reflejando así una buena imagen Institucional.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos.

Capítulo I trata lo siguiente

Antecedentes, Categorías Fundamentales, Marco Teórico, Estrés Laboral, Definición, Enfermedades Laborales, Signos, Enfermedades Crónico- Degenerativas, Enfermedades por Estrés Agudo, Enfermedades por Estrés Crónico, Causas y Efectos del Estrés Laboral, Causas, Efectos del Estrés Laboral, Técnicas y Terapias para tratar el Estrés Laboral.

Capítulo II trata lo siguiente

Breve caracterización de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Reseña Histórica, Misión, Visión, Objetivos de la institución, Organigrama Estructural Institucional, Análisis Foda, Diseño Metodológico, Tipos de Investigación, Unidad de Estudio, Técnicas, Ficha de Observación, Análisis e Interpretación de los resultados.

Capítulo III trata lo siguiente

Elaboración de un Manual de Técnicas y Terapias Preventivas para Tratar el Estrés Laboral de las secretarías de la Universidad Técnica de Cotopaxi y posteriormente las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTO TEÓRICO Y OBJETO DE ESTUDIO

1.1 ANTECEDENTES

Estrés se deriva del griego *stringere*, que significa provocar tensión. La palabra se usa por primera vez probablemente alrededor del siglo XIV, y a partir de entonces, durante muchos años, se emplearon en textos en inglés numerosas variantes de la misma, como *stress*, *stresse*, *strest*, e inclusive *straisse*.

Hasta a mediados del siglo XIX el Fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que este, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcanzará la estabilidad de *milieuinterieur* (medio interior). Este puede ser uno de las primeras consecuencias potenciales de disfunción, provocadas por el rompimiento del equilibrio en el organismo, o de someterse al estrés.

En 1920 el fisiólogo estado unidense Walter Cannon enfocó su investigación hacia las reacciones específicas, esenciales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, en realidad se enfrenta a lo que, previa evolución, se habría de convertir en el concepto actual de estrés.

El inicio del empleo actual del término estrés, no tiene su antecedente en Cannon, sino en el doctor Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, a quien frecuentemente se le llama “padre del concepto estrés”. Sus investigaciones

constituyeron las primeras aportaciones significativamente al estudio del estrés y sentaron las bases para llevar a cabo investigaciones, aun en la actualidad.

Sin embargo, al continuar con sus investigaciones, integró a sus ideas, que no solamente los agentes físicos nocivos actuando directamente sobre el organismo animal son productores de estrés, sino que además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés.

A partir de ahí, el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas.

En la actualidad, los investigadores del comportamiento tienden a ocuparse más del estudio del estrés que los médicos, lo que ha dado lugar a diversas consecuencias importantes, la mayoría de las cuales ha hecho crecer la controversia en torno a lo que realmente significa estrés.

En la antigüedad el mecanismo del estrés cumplía el propósito de preparar a los seres humanos para responder a estados de emergencia que le representaban una amenaza física.

La forma de responder a este tipo de emergencia era, por lo general, huyendo o peleando, respuestas para las cuales se requiere una gran cantidad de energía y fuerza muscular.

Los cambios hormonales y otras alteraciones fisiológicas que se producen en estados de estrés van dirigidos a lograr esto.

En la moderna sociedad no tienen que enfrentarse por lo general a animales salvajes (al menos en el sentido literal del término). Sin embargo, se enfrentan a situaciones de otro tipo tales como problemas en el trabajo, o el matrimonio, con los mismos mecanismos que los antepasados se enfrentaban a los animales salvajes.

El concepto de estrés es pues entendido aquí como la situación en la cual una exigencia externa actúa sobre un cuerpo y éste, análogamente a una máquina, se expone a un desgaste. Ante esta demanda, el cuerpo necesitaría “energía” proveniente del sistema nervioso para sobrellevar los desgastes. Por ello, los científicos relacionaron inicialmente el estrés con un “desgaste de la energía nerviosa”. Esto cobra particular relevancia cuando en el siglo XVIII los médicos plantean que la tercera parte de las enfermedades se debían a orígenes nerviosos.

Se ve ya desde esta definición una sugerencia de que la persona puede pasar por situaciones que “sobrecargan” sus recursos físicos de tal manera que se dé una saturación que su sistema nervioso pueda no sobrellevar.

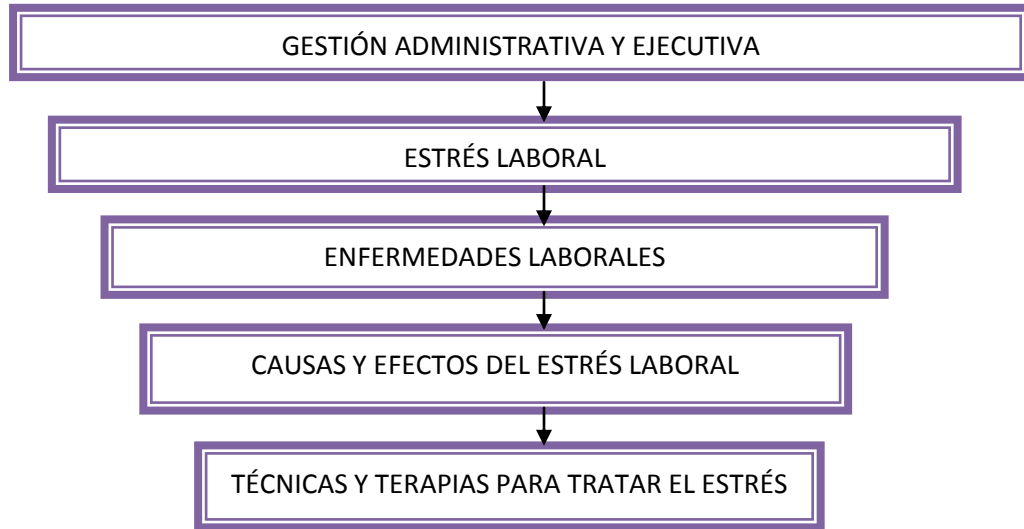
Es evidente la impronta mecánica que por analogía ayuda a entender el plano más físico del impacto del estrés en cuanto fuerza desgastante. Dicho concepto, llevado rectamente a la realidad humana, ayuda a reflexionar sobre una recta exigencia personal que eduque para la entrega generosa en la medida de las propias capacidades y posibilidades según la realidad de cada uno.

Esto, además, contribuyó a que los problemas psicológicos que entonces se calificaban como “nerviosos” perdieran el estigma que llevaban de enfermedad psiquiátrica. Estas nuevas ideas, además, dieron pie a que se plantearan nuevas y más humanas hipótesis de tratamiento que las aplicadas a las llamadas “enfermedades nerviosas”. Esta novedosa perspectiva, al considerar la realidad social del individuo, exige educar a la persona en un sano y adecuado afrontamiento de las exigencias del medio.

1.2 CATEGORIAS FUNDAMENTALES

Tabla N1

CATEGORIAS FUNDAMENTALES



Elaborado por: Grupo de Tesistas

1.3 MARCO TEÓRICO

El presente trabajo investigativo tiene como objeto la elaboración de un Manual de Técnicas y Terapias Preventivas para tratar el Estrés Laboral en las Secretarías de la Universidad Técnica de Cotopaxi. El cual se basará en conceptos recopilados de diferentes autores, en dirección electrónica y contribución del grupo investigador.

1.3.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EJECUTIVA

Es el conjunto de acciones mediante las cuales el personal desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de diversas tareas, eso hace que muchas veces sean víctimas del estrés, por lo que se hace necesario el conocimiento amplio acerca de las enfermedades laborales causadas por el estrés que les ayudará a controlar sus niveles de adrenalina y así mejorarán en el desempeño de sus funciones administrativas.

1.3.1.1 IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN

La administración es un órgano social específicamente encargado de hacer que los recursos sean productivos, refleja el espíritu esencial de la era moderna, es indispensable y esto explica por qué una vez creada creció con tanta rapidez y tan poca oposición.

La administración busca el logro de objetivos a través de las personas, mediante técnicas dentro de una organización. Ella es el subsistema clave dentro de un sistema organizacional. Comprende a toda organización y es fuerza vital que enlaza todos los demás subsistemas.

Según SOLANA, Ricardo (1993) “Los factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido”.

Administración de Organizaciones. Ediciones Interoceánicas Buenos Aires, 1993. (Pág. 208).

Otro punto a destacar según el experto. La administración busca el logro de metas con la ayuda de los seres humanos buscando el éxito comprometido entre todos para un fin común.

Dentro de la administración encontramos:

- Coordinación de recursos humanos, materiales y financieros para el logro efectivo y eficiente de los objetivos organizacionales.
- Relación de la organización con su ambiente externo y respuestas a las necesidades de la sociedad.
- Desempeño de ciertas funciones específicas como determinar objetivos, planear, asignar recursos, instrumentar, etc.
- Desempeño de varios roles interpersonales, de información y decisión.

Las organizaciones y los individuos continuamente toman decisiones adaptativas con objeto de mantener en equilibrio dinámico con su medio. Para el proceso de toma de decisiones el flujo de información es esencial.

Dicho proceso implica el conocimiento de pasado, estimaciones a futuro y la retroalimentación periódica relacionada con la actividad actual. La tarea de la administración es instrumentar este sistema de información-decisión para coordinar los esfuerzos y mantener un equilibrio dinámico.

1.3.1.2 ADMINISTRACIÓN

La administración se define como el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo alcance con eficiencia metas seleccionadas. Esta se aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, a las industrias manufactureras y a las de servicio.

En fin la administración consiste en darle forma, de manera consistente y constante a las organizaciones. Todas las organizaciones cuentan con personas que tienen el encargo de servirle para alcanzar sus metas, llamados Gerente, administradores etc.

1.3.1.2.1 GERENTE

Un Gerente es una persona responsable de dirigir las actividades que ayudan a las organizaciones para alcanzar sus metas. La medida de la eficiencia y la eficacia de un Gerente, es el grado en que determine y alcance los objetivos apropiados.

- Los Gerentes actúan mediante relaciones que son vías de dos sentidos; una de las partes está sujeta a la otra.
- Los gerentes actúan mediante relaciones que tienen repercusiones que involucran a otras personas, para bien o para mal.

1.3.1.2.2 ADMINISTRADORES

Son individuos en una organización que dirigen las actividades de otros. Estos también podrán tener algunas responsabilidades operativas. Se pueden dividir en dos grupos:

- Los operativos son personas que trabajan directamente en un puesto o actividad y no tienen responsabilidad de supervisar el trabajo de otros empleados.
- Los administradores dirigen las actividades de otras gentes.
- Los administradores convierten un conjunto de recursos humanos, materiales, técnicos, monetarios, de tiempo y espacio en una empresa útil y efectiva.

Estos tienen la responsabilidad de realizar acciones que permitan que las personas hagan sus mejores aportaciones a los objetivos del grupo.

1.3.1.2.2.1 EL PAPEL DEL ADMINISTRADOR

La profesión de administrador es muy variada dependiendo del nivel en que se sitúe el administrador, deberá vivir con la rutina y con la incertidumbre diaria del nivel operacional o con la planeación, organización, dirección y control de las actividades de su departamento o división en el nivel intermedio, o incluso con el proceso.

Cuanto más se preocupe por desarrollar conceptos más preparado estará para actuar en el nivel institucional de la empresa. Un administrador debe conocer cómo se prepara un presupuesto de gastos o una previsión de ventas, como se construye un organigrama o flujo grama, como se interpreta un balance, como se elabora la planeación y el control de producción, etc. ya que estos conocimientos son valiosos para la administración, sin embargo lo más importante y fundamental es saber cómo utilizarlos y en qué circunstancias aplicarlos de manera adecuada.

Según KOONTZ, Harold.(1999) “Decir que los administradores motivan a sus seguidores, es decir, que realizan cosas con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos e inducir a los seguidores a actuar de determinada manera”.

11ª Edición Editorial (Pág. 501).

De acuerdo al autor se considera que los administradores motivan a sus seguidores, para satisfacer impulsos hacer alcanzados con un fin común.

1.3.1.2.2 PROCESO ADMINISTRATIVO

La Administración puede verse también como un proceso está compuesto por funciones básicas:

1.3.1.2.2.1 PLANIFICACIÓN

Procedimiento para establecer objetivos y un curso de acción adecuado para lograrlos.

Según FAYOL Henry, la planeación es importante porque propicia el desarrollo de la organización, reduce al máximo los riesgos y maximiza el aprovechamiento de los recursos y tiempo (1991, pág. 89-96).

La planeación es el primer paso de la gestión administrativas por medio del cual se identifica los objetivos que se van a alcanzar en un tiempo determinado.

1.3.1.2.2.2 ORGANIZACIÓN

Proceso para comprometer a dos o más personas que trabajan juntos de manera estructurada, con el propósito de alcanzar una meta o una serie de metas específicas.

Según FAYOL Henry, Es un conjunto de reglas y normas de comportamiento, deben sujetarse a todos sus miembros y así, valerse de este medio que permite a una empresa alcanzar sus determinados objetivos (1992, pág. 47-49).

Es un conjunto de reglas y normas de comportamiento que han de respetar todos sus miembros, y así generar el medio que permite la acción de una empresa, y de esta manera llegar a culminar exitosamente con las metas propuestas.

1.3.1.2.2.2.3 DIRECCIÓN

Función que consiste en dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera, con respecto a una tarea.

1.3.1.2.2.2.4 COORDINACIÓN

Integración de las actividades de pares independientes de una organización con el objetivo de alcanzar las metas seleccionadas.

1.3.1.2.2.2.5 CONTROL

Proceso para asegurar que las actividades reales se ajusten a las planificadas. Las funciones o procesos detallados no son independientes, sino que están totalmente interrelacionadas. Cuando una organización elabora un plan, debe ordenar su estructura para hacer posible la ejecución del mismo.

1.3.2 ESTRÉS LABORAL

1.3.2.1 DEFINICIÓN

Según SEYLE, Hans. (1956). Revista Psicológica: “El estrés afecta a la salud física de las personas”. (Pág.42).

El estrés es la “presión o tensión experimentada por la percepción de un desequilibrio entre la demanda de la situación y la capacidad personal para responder con éxito a esa demanda, cuando las consecuencias de la resolución son percibidas como importantes”. Aunque el estrés se experimenta psicológicamente, también afecta a la salud física de las personas.

Para las tésistas, el estrés afecta en gran parte las habilidades que posee cada persona al momento de desenvolverse en sus funciones diarias, y a la vez bloquea todo el desarrollo de productividad para la Institución.

Entre los factores más comunes del estrés laboral cabe mencionar la falta de control sobre el trabajo, las demandas excesivas a los trabajadores y la falta de apoyo de colegas y superiores. El estrés es atribuible a un desajuste entre las personas y el trabajo, a las malas relaciones y a la presencia de violencia psicológica o física en el lugar de trabajo, así como a conflictos entre el papel que desempeñan los trabajadores en el trabajo y fuera de éste.

Las personas reaccionan de manera diferente a unas mismas circunstancias. Algunas personas llevan mejor que otras el que se les exija mucho. Lo importante es la evaluación subjetiva que hace la persona de su situación; la situación por sí sola no permite determinar el grado de estrés que puede provocar. Así, se puede indicar que hay cuatro elementos básicos en la situación de estrés:

- La situación objetiva o situación real a la que el sujeto se ve expuesto.

- La situación percibida (situación subjetiva).
- La selección de la respuesta del individuo para hacer frente a la situación.
- La conducta ejecutada.

Para las tesoreras, el estrés si afecta en la salud física del personal administrativo sobre todo cuando no existe un ambiente laboral adecuado, un empleado no puede desempeñar un buen trabajo si a su alrededor no tiene la suficiente confianza con sus colegas o superiores, creándose así un ámbito laboral pesado.

Según SANCHEZ, Elisa (1996) “el estrés laboral es aquel que se desarrolla en un contexto organizativo”. (Pág. 22).

Existen demasiadas ocasiones en las que las secretarias se han visto presionadas en el trabajo, y estas situaciones son las que desencadenan un estado de estrés. El estrés laboral causa a su vez una serie de síntomas que pueden afectar a la vida normal y a su salud, disminuyendo así la calidad de vida, por lo que es necesario controlarlo.

Para Elisa los causantes del estrés son varios:

- Sobrecarga de trabajo en relación con el tiempo del que se dispone para realizarlo
- Las relaciones interpersonales
- La incertidumbre que genera un contrato temporal
- La inconformidad con el nivel salarial
- Falta de claridad de ideas
- Dificultad a la hora de tomar decisiones
- Mal humor
- Repercusión en el sueño y en el nivel de cansancio general
- Trastorno en los hábitos alimenticios.

Todos estos síntomas, no son más que la respuesta del cuerpo a esta situación de estrés. Sin duda alguna, como coinciden muchos expertos, el estrés no es nada malo por sí mismo ya que ayuda a mantener la concentración en los objetivos planteados. Sin embargo, situaciones prolongadas de estrés excesivo pueden significar un auténtico daño para la salud.

Otro punto a destacar según la experta, es el estrés que sufren los grandes cargos de responsabilidad como los directivos. Las grandes repercusiones económicas de sus decisiones, sus continuos viajes y cambios de horarios sumados a las largas jornadas laborales que suponen una disminución del tiempo de ocio y descanso, provocan mayores niveles de estrés.

Para el grupo de tesis, el estrés se encuentra presente con los cambios de horarios sumados a las largas jornadas laborales y al constante cambio de actividades, pero sin embargo un pequeño tiempo de ocio y descanso lograría que las secretarias cumplan sus actividades de una mejor manera.

Según, PEIRO, (1993) "Los efectos del estrés varían según los individuos. La sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas". (Pág. 11).

No todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo.

El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos

derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.

Para el grupo de Tesistas, el estrés varía con los constantes cambios de sitios de trabajo, demasiada responsabilidad perjudicando en gran cantidad el humor, que no ayuda de mucho para la productividad de la Institución.

Una buena gestión administrativa tiene una trascendencia importante dentro del desarrollo institucional, permite conocer la calidad del personal que está dentro de la organización, también ayuda a mantener una comunicación acertada con los colaboradores para que exista un desempeño adecuado al momento de establecer los planes de trabajo, evitando de esta manera el estrés laboral.

1.3.2.2 MEDIDAS ORGANIZACIONALES

En el manejo colectivo de los factores causales del estrés, el criterio predominante consiste desde luego, en reducir al máximo las situaciones generadoras de situaciones tensionales dentro de la empresa u organización. Las acciones específicas se dirigen hacia las características de estructura de la organización, estilos de comunicación, procesos de formulación de decisiones, cultura corporativa, funciones de trabajo, ambiente físico y métodos de selección y capacitación del personal.

Es importante considerar las mejoras físicas, ergonómicas, de seguridad y de higiene del entorno laboral en los centros de trabajo, pues tienen particular relevancia para los trabajadores al representar la preocupación real y el esfuerzo patente de la empresa por mejorar el bienestar de sus empleados.

Las medidas de cambio de la organización persiguen la reestructuración de los procesos y tareas, que permita desarrollar las capacidades del trabajador, mejorando su responsabilidad y formas de comunicación por medio de programas de asistencia

para los trabajadores, círculos de calidad, grupos de asesoría, soporte, participación activa, trabajo de equipo, solidaridad laboral, desarrollo profesional, promoción de su creatividad y procesos de mejora continua.

El cambio se debe propiciar por medio de una incorporación gradual de los trabajadores a la organización a través de diferentes estrategias como desarrollo organizacional, adecuación de los estilos de liderazgo, redistribución del poder y la autoridad, participación responsable y activa en los procesos de toma de decisiones de las áreas, favoreciendo la comunicación interna formal e informal, mejorando el ambiente de trabajo, creando un clima laboral favorable a la empresa y propicio para el desarrollo sustentable, sano e integral de la vida productiva de los trabajadores.

1.3.2.3 FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

El enfoque más común para abordar las relaciones entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores ha sido a través del concepto de estrés, el medio ambiente de trabajo en conjunto con el estilo de vida provocan la acción de factores psicológicos y sociales negativos.

Estos factores consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente laboral, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización por un lado y por otra parte las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo.

Los principales factores psicosociales generadores de estrés presentes en el medio ambiente de trabajo involucran aspectos de organización, administración y sistemas de trabajo y desde luego la calidad de las relaciones humanas.

Algunos de los principales factores psicosociales que con notable frecuencia condicionan la presencia de estrés laboral se señalan a continuación:

1.3.2.3.1 Desempeño Profesional:

- Trabajo de alto grado de dificultad.
- Trabajo con gran demanda de atención.
- Actividades de gran responsabilidad.
- Funciones contradictorias.
- Creatividad e iniciativa restringidas.
- Exigencia de decisiones complejas.
- Cambios tecnológicos intempestivos.
- Ausencia de plan de vida laboral.
- Amenaza de demandas laborales.

1.3.2.3.2 Dirección:

- Liderazgo inadecuado.
- Mala utilización de las habilidades del trabajador.
- Mala delegación de responsabilidades.
- Relaciones laborales ambivalentes.
- Manipulación o coacción del trabajador.
- Motivación deficiente.
- Falta de capacitación y desarrollo del personal.
- Carencia de reconocimiento.
- Ausencia de incentivos.
- Remuneración no equitativa.
- Promociones laborales aleatorias.

1.3.2.3.3 Organización y Función:

- Prácticas administrativas inapropiadas
- Atribuciones ambiguas
- Desinformación y rumores
- Conflicto de autoridad

- Trabajo burocrático
- Planeación deficiente

1.3.2.3.4 Tareas y Actividades:

- Cargas de trabajo excesivas
- Autonomía laboral deficiente
- Ritmo de trabajo apresurado.
- Exigencias excesivas de desempeño.
- Actividades laborales múltiples.
- Rutinas de trabajo obsesivo.
- Competencia excesiva, desleal o destructiva.
- Trabajo monótono o rutinario.
- Poca satisfacción laboral.

1.3.2.3.5 Medio Ambiente de Trabajo:

- Condiciones físicas laborales inadecuadas.
- Espacio físico restringido.
- Exposición a riesgo físico constante.
- Ambiente laboral conflictivo.
- Trabajo no solidario.
- Menosprecio o desprecio al trabajador.

1.3.2.3.6 Jornada Laboral:

- Rotación de turnos.
- Jornadas de trabajo excesivas.
- Duración indefinida de la jornada.

1.3.3 ENFERMEDADES LABORALES

El organismo presenta una respuesta fisiológica al estrés, experimentado secreciones hormonales "anómalas" que el cuerpo suele activar en puntualmente en situaciones de peligro o amenaza.

- Aumenta el ritmo cardíaco.
- Se contrae el bazo, liberándose gran cantidad de glóbulos rojos.
- Se redistribuye la sangre que abandona sitios menos "importantes" como la piel o las vísceras para concentrarse en las "zonas de acción"(músculos, cerebros y corazón).
- Aumenta la capacidad respiratoria.
- Se dilatan las pupilas.
- Aumenta la coagulación de la sangre.
- Aumenta el número de linfocitos, que son las células de defensa.

Según SEYLE, Hans. (1957). Revista Psicológica: "El estrés es la medida del desgaste vital". (Pág.38).

Las investigaciones al respecto han demostrado que las personas sometidas a cantidades crecientes de estrés resultan cada vez más susceptibles de padecer enfermedades físicas y de sufrir trastornos.

Para el grupo de Tesistas, el estrés es la medida del desgaste de energías físicas y emocionales y sin un cuidado adecuado es un daño mortal y perjudicial para la salud del ser humano.

1.3.3.1 SIGNOS

El estrés afecta órganos y funciones de todo el organismo. Los síntomas más comunes son:

Cabello.- Algunos tipos de calvicie han podido ser directamente relacionaos con altos niveles de estrés.

Boca.- Los individuos que se encuentran baja condición física a consecuencias de un estrés excesivo desarrollan con frecuencia úlceras bucales.

Cerebro.- Muchos trastornos mentales y emocionales pueden ser inducidos por el estrés. En casos extremos, un estrés demasiado prologado puede provocar el llamado Colapso Nervioso, en el cual las personas no son capaces de afronta ni siquiera los problemas cotidianos más elementales.

Músculos.- Cuando un individuo permanece sometido a un estrés excesivo sufre más tirones musculares y se le acentúan los tics nerviosos.

Corazón.- El estrés puede, aumentar la presión sanguínea lo que, a su vez, aumenta el riesgo de sufrir un ataque cardíaco. Sin embargo, la tensión no es la única causa ni la más importante, de la presión sanguínea elevada. Otros factores, tales como los genes, la dieta o el ejercicio físico desempeñan un papel fundamental.

Piel.- Durante los periodos de estrés excesivo, pueden presentarse repentinos accesos de eczema o soriasis.

Pulmones.- Algunas personas que padecen asma ven agravado su padecimiento durante los periodos en que sufren problemas emocionales.

Sistema Inmunológico.- Un estrés prolongado puede debilitar el sistema inmunológico. Los afectados resultan más propensos a sufrir infecciones menores, tales como resfriados.

Órganos Reproductores.- El estrés es capaz de provocar distintos tipos de trastornos menstruales. Incluso puede llegar a desaparecer el periodo (amenorrea). En el hombre el estrés es la causa más frecuente de impotencia, así como eyaculación precoz.

Aparato Digestivo.- Se ha demostrado que el estrés causa, o agrava, muchas enfermedades del aparato digestivo, incluyendo las gastritis, úlceras gástricas, síndrome de colon irritable y colitis.

Vejiga.- Para muchas mujeres, y algunos hombres, una vejiga irritable es la respuesta automática a las diferentes situaciones de estrés.

Un estrés excesivo sitúa al organismo en una posición de trastorno emocional. Esta agitación puede afectar a una serie de órganos y sistemas del cuerpo humano.

1.3.3.2 ENFERMEDADES CRÓNICO - DEGENERATIVAS

Según SANTOS, (2005) hace referencia que “al debilitarse las defensas del organismo las actividades del cuerpo se desaceleran y pueden cesar totalmente, generando problemas psicológicos, una enfermedad física o incluso la muerte”. (Pág. 75).

El estrés puede repercutir en los hábitos, como el mayor consumo de tabaco, de bebidas alcohólicas, uso de drogas, buscando en ellos la relajación durante unos instantes a través de estos estímulos químicos. El Estrés hace variar los hábitos alimenticios, pues debido a la falta del tiempo necesario para recuperar fuerzas se lo

comparte para llevar a término una entrevista de negocios, o se toma cualquier bocado para poder aprovechar más el tiempo.

Para el grupo de Tesistas es importante, mejorar los hábitos del trabajador, la alimentación adecuada, ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, disminuir las adicciones y evitar la vida sedentaria, para de esta manera no decaer con enfermedades graves de muerte.

Además, son de gran utilidad las denominadas técnicas de atención que consisten en métodos para ayudar a los trabajadores a resolver sus reacciones fisiológicas y psicológicas, con estrategias para reducir el estrés en el ambiente laboral. Consisten en ejercicios de relajación, auto entrenamiento, bioetroestimulación, ejercicios respiratorios, autoestima, meditación.

Según VILLALOBOS, (1999), (Enfermedades por Estrés), Las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés laboral pueden clasificarse en dos grandes grupos. (Pág. 66)

1.3.3.3 ENFERMEDADES POR ESTRÉS AGUDO

Aparecen en los casos de exposición breve e intensa a los agentes lesivos, en situaciones de gran demanda que el individuo debe solucionar, aparecen en forma súbita, evidente, fácil de identificar y generalmente es reversible. Las enfermedades que habitualmente observan son:

- **Úlcera por Estrés.**

La úlcera por estrés es una lesión que se presenta en los pacientes con estrés prolongado, en los que tienen quemaduras con más del veinticinco por ciento de la

superficie corporal, en los que sufren intervenciones quirúrgicas prolongadas, en las septicemias y en los enfermos poli traumatizados graves o en la fase terminal.

Las complicaciones de las úlceras son el sangrado manifestado por vómito con sangre y evacuaciones negras.

- **Ansiedad.**

La ansiedad causada por el estrés, principal causa del dolor de espalda. La ansiedad está cada vez más presente en nuestra sociedad, a causa del estrés de la vida diaria. Aparte de los problemas psicológicos que puede generar la ansiedad, un estudio ha demostrado que también tiene influencia en las dolencias físicas, por ejemplo en el dolor de espalda.

1.3.3.4 ENFERMEDADES POR ESTRÉS CRÓNICO

El estrés crónico produce alteraciones en neuronas del hipocampo resultando en problemas de la memoria. Así mismo, observamos una supresión de las defensas del sistema inmune y toda una constelación de síntomas psicofisiológicos como fatiga de las glándulas suprarrenales, causado por la reducción de cortisol.

El estrés crónico, además, tiene una influencia directa en alergias respiratorias, particularmente asma, así como también tiene implicancias en los problemas de insomnio, hipertensión, artritis reumatoide causados por la elevación crónica de citoquinas pro-inflamatorias, depresión y fatiga crónica causada por una reducción en los niveles de cortisol. Desde el punto de vista metabólico, el estrés crónico induce al consumo excesivo de calorías generando el incremento de cortisol, glucosa e insulina, lo cual promueve la obesidad, diabetes tipo 2, y problemas cardiovasculares.

1.3.4 CAUSAS Y EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL

1.3.4.1 CAUSAS

Se ha de mostrado que un buen número de acontecimientos estimulantes (tanto externos como internos) son capaces de provocar estrés. Tales estímulos o agentes provocadores de estrés, incluyen el calor, el frío, las infecciones, las intoxicaciones, la hemorragia, las heridas.

Según MELGOSA, (1999), “la fase de alarma constituye el aviso claro de la presencia de un agente estresor la cual es seguida por la fase de resistencia cuando la presencia del estrés supera, producen poca tensión y sin embargo, fatigan y desgastan la energía corporal”. (Pag.48).

Si en el ser humano aparece algún síntoma de fatiga el organismo está creando una alarma para que preveamos enfermedades más graves.

Si en el ambiente laboral se presentan a menudo causas de tensión, la circulación sanguínea y la frecuencia cardiaca del empleado mantendrán altos niveles: además una cantidad adicional de adrenalina fluirá a través de la corriente sanguínea. Y con el tiempo el organismo mostrará inevitablemente un daño fisiológico y el individuo enfermará.

1.3.4.2 EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL

Según DOVAL, (2004), Efectos negativos del estrés en el trabajador. La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo "malo" o negativo, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo. (Pág. 76).

Debido a que cada individuo es susceptible y también cuenta el ritmo de vida que lleve y la alimentación que tenga, el estrés lo afectará a nivel psicológico o en su salud corporal.

En la vida toda acción realizada tiene como efecto una reacción específica. Al estudiar la temática del estrés no puede obviarse que el estrés mal manejado ocasiona repercusiones en la personas, sin embargo actualmente se está haciendo énfasis a los efectos del estrés a nivel fisiológico ya que estos propician un gran deterioro en los individuos impidiéndoles realizar sus actividades cotidianas.

A continuación se presenta principales efectos negativos del estrés laboral en el trabajador:

- Aumento de la tasa cardíaca.
- Tensión muscular.
- Dificultad para respirar.
- Efectos Fisiológicos.
- Efectos Cognitivos.
- Preocupaciones.
- Efectos Motores.

1.3.5 TÉCNICAS Y TERAPIAS PARA TRATAR EL ESTRÉS

1.3.5.1 TÉCNICAS

Las técnicas más habituales de afrontamiento y superación del estrés laboral son las siguientes:

Técnicas Respiratorias

Muy útiles en los procesos de ansiedad, hostilidad, resentimiento, tensión muscular, fatiga y cansancio crónico.

Técnicas de Relajación Progresiva

Son útiles en la ansiedad, depresión, impotencia, baja autoestima, fobias, miedos, tensión muscular, hipertensión, alteraciones digestivas, insomnio, tics, etc.

Técnicas de Detención del Pensamiento

Útiles en ansiedad ante situaciones concretas, fobias, miedos, obsesiones, pensamientos indeseados.

Técnica del Rechazo de Ideas Absurdas

Se utiliza en procesos ansiosos generalizados, depresión, desesperanza, impotencia, baja autoestima, hostilidad, mal humor, irritabilidad, resentimiento, etc.

Técnicas de Biorretroalimentación

Efectivas en procesos ansiosos generalizados, tensión muscular, hipertensión, cefaleas, dolores de cuello y espalda, espasmos musculares, tics, temblores, etc.

1.3.5.2 TERAPIAS

Las terapias más importantes a las que se puede tener acceso en la sociedad actual son:

- **Terapias físicas**
- **Psicoterapias**

Terapias Físicas.- Son aquellas técnicas que no requieren atravesar el estrato dérmico para introducir el medio de tratamiento con el fin de conseguir los efectos biológicos deseados.

Entre las principales terapias físicas tenemos:

Ejercicios Gimnásticos.- La liberación de los movimientos musculares y articulares que generalmente se encuentran limitados en situaciones de estrés.

La Kinesiterapia.- Conocida habitualmente como masajes terapéuticos, que permiten mediante el empleo de las manos que en este caso tendría un papel equivalente al medicamento.

La hidroterapia.- Es la cura por el agua aplicada exteriormente.

Psicoterapias.- La psicoterapia a menudo se usa en combinación con otros tratamientos (medicamentos, control del comportamiento, o actividades en el trabajo). La relación que se desarrolla entre el terapeuta y el paciente es muy importante.

CAPÍTULO II

2.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

2.2 RESEÑA HISTÓRICA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

En Cotopaxi el anhelado sueño de tener una institución de Educación Superior se alcanza el 24 de enero de 1995. Las fuerzas vivas de la provincia lo hacen posible, después de innumerables gestiones y teniendo como antecedente la Extensión que creó la Universidad Técnica del Norte.

El local de la UNE-C fue la primera morada administrativa; luego las instalaciones del colegio Luis Fernando Ruiz que acogió a los entusiastas universitarios; posteriormente el Instituto Agropecuario Simón Rodríguez, fue el escenario de las actividades académicas: para finalmente instalarnos en casa propia, merced a la adecuación de un edificio a medio construir que estaba destinado a ser Centro de Rehabilitación Social.

En la actualidad son cinco hectáreas las que forman el campus y 82 las del Centro Experimentación, Investigación y Producción Salache.

Hemos definido con claridad la postura institucional ante los dilemas internacionales y locales; somos una entidad que por principio defiende la autodeterminación de los pueblos, respetuosos de la equidad de género. Nos declaramos antimperialistas porque rechazamos frontalmente la agresión globalizadora de corte neoliberal que privilegia la acción fracasada economía de libre mercado, que impulsa una propuesta

de un modelo basado en la gestión privada, o trata de matizar reformas a la gestión pública, de modo que adopte un estilo de gestión empresarial.

En estos 15 años de vida institucional la madurez ha logrado ese crisol emancipador y de lucha en bien de la colectividad, en especial de la más apartada y urgida en atender sus necesidades. El nuevo reto institucional cuenta con el compromiso constante de sus autoridades hacia la calidad y excelencia educativa.

2.2.1 MISIÓN

La Universidad "Técnica de Cotopaxi", es pionera en desarrollar una educación para la emancipación; forma profesionales humanistas de alto nivel académico, científico y tecnológico; sobre la base de los principios de solidaridad, justicia, equidad y libertad; genera y difunde el conocimiento, la ciencia, el arte y la cultura a través de la investigación científica; y se vincula con la sociedad para contribuir a la transformación social - económica del país.

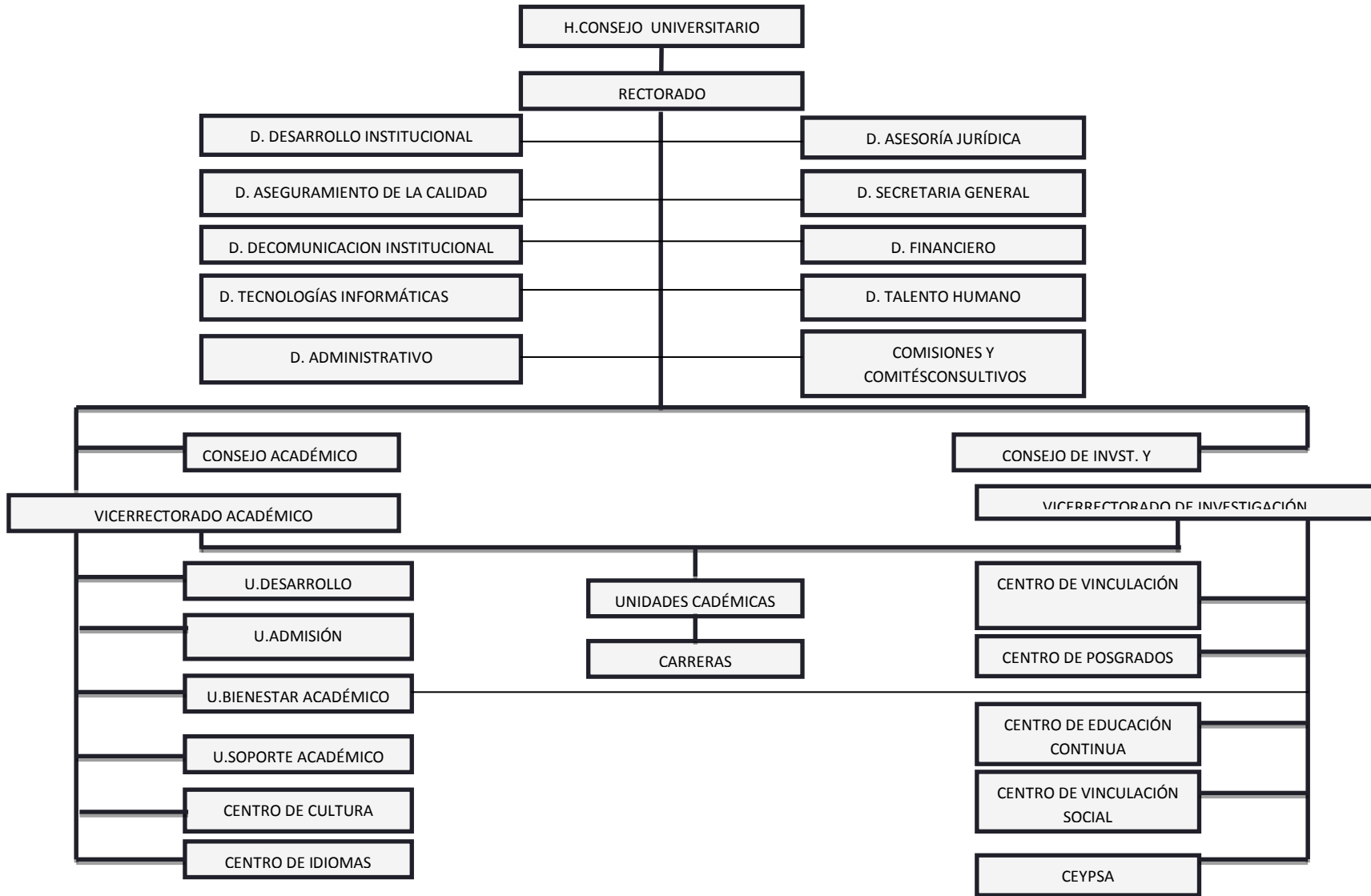
2.2.2 VISIÓN

En el año 2015 seremos una universidad acreditada y líder a nivel nacional en la formación integral de profesionales críticos, solidarios y comprometidos con el cambio social; en la ejecución de proyectos de investigación que aportan a la solución de los problemas de la región y del país, en un marco de alianzas estratégicas nacionales e internacionales; dotada de infraestructura física y tecnológica moderna, de una planta docente y administrativa de excelencia; que mediante un sistema integral de gestión le permite garantizar la calidad de sus procesos y alcanzar reconocimiento social.

2.2.3 OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN

- Desarrollar la formación de los estudiantes, con base humanística, científica-técnica, al más alto nivel académico, respetuosos de los derechos humanos, la equidad de género, la interculturalidad, el entorno ambiental; con pensamiento crítico y conciencia social, que contribuyan al desarrollo del país.
- Fortalecer la actividad investigativa, de forma tal que permita crear y ampliar el conocimiento científico y tecnológico, así como diagnosticar la problemática social, cultural, económica y productiva de la región y del país para incidir en su desarrollo.
- Potenciar la vinculación con la sociedad, a través de la extensión universitaria, la difusión cultural, la transferencia científica y tecnológica, la educación continua y popular para contribuir al desarrollo de las capacidades de la población.

2.3 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI



2.4 ANÁLISIS FODA

Tabla N° 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

| FORTALEZAS | OPORTUNIDADES |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Estabilidad Institucional• Incremento de población estudiantil• Flexibilidad de la estructura académica y administrativa | <ul style="list-style-type: none">• Vinculación con la sociedad contribuyendo al desarrollo social-económico del país.• Acreditación Universitaria• Conocimiento sobre las enfermedades del estrés laboral |
| DEBILIDADES | AMENAZAS |
| <ul style="list-style-type: none">• Falta de capacitación sobre las enfermedades que puede causar el estrés laboral.• Falta de información de técnicas y terapias preventivas para evitar el estrés.• Falta de charlas acerca del estrés. | <ul style="list-style-type: none">• Falta de presupuesto para la Institución, por parte del Gobierno Central.• Complicaciones en la salud• Creación de nuevas leyes para la Educación Superior. |

Elaborado por: Grupo de Tesistas.

2.5 DISEÑO METODOLÓGICO

2.5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación a desarrollar será descriptiva, porque en ella se describirá y se analizará las diferentes enfermedades causadas por el estrés laboral, permitiendo llegar al conocimientos y a las necesidades que tiene el personal del Área Administrativa de la Universidad Técnica de Cotopaxi, y así describir y explicar la integridad entre la variable y la investigación descriptiva en base a la cual se plantea el problema.

2.5.1.1INDUCTIVO – DEDUCTIVO

Este método parte del estudio de hechos o fenómenos particulares para llegar al descubrimiento de los principios generales en concordancia con sus etapas. Este método ayuda a analizar situaciones específicas en cada una de las Áreas Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi lo que servirá para el desarrollo de la investigación sobre el Estrés Laboral, con la finalidad de no ser presas fáciles de ésta.

Persigue un proceso donde se presentan, conceptos, principios y definiciones, de las cuales se extraen las conclusiones, teniendo siempre en cuenta sus etapas. Este método explicara un profundo análisis del problema, motivo fundamental de la investigación el cual se verá plasmado en la construcción de las categorías fundamentales del marco teórico, para que este proyecto pueda llevarse a cabo exitosamente.

2.5.1.2 ANALÍTICO-SINTÉTICO

Consiste en desintegrar un hecho o idea en sus partes, para explicar la causa de los hechos o fenómenos uniendo el todo del problema, facilitando así su comprensión. Este tipo de método será empleado cuando se proceda a ejecutar la interpretación de resultados, donde se empiece a dar valor al análisis de los datos, la síntesis se verá plasmada en la propuesta que las investigadoras plantearan la misma que estará ubicada en la tesis.

2.6. METODOLOGÍA

La metodología que se aplicará es el diseño no experimental porque no habrá manipulación de las variedades, solamente se podrá constatar sus efectos.

2.7. DISEÑO ESTADÍSTICO

En la presente investigación se utilizará la estadística descriptiva que permitirá analizar los datos obtenidos en el estudio del mercado potencial, y que a través de la aplicación de datos estadísticos se llegará a una conclusión de la situación actual de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

2.7.1 UNIDAD DE ESTUDIO

La presente investigación se realizará en la Universidad Técnica de Cotopaxi de la ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi. Las encuestas estarán enfocadas a las secretarías de la Institución.

En esta investigación no se aplicará la determinación de la muestra, debido a que se enfocará a la totalidad de la población.

Tabla N° 3

POBLACIÓN

SECRETARÍAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

| N° | DESCRIPCIÓN | POBLACIÓN |
|-----------|--|------------------|
| 1 | Secretaría Rectorado | 2 |
| 2 | Secretaría Vicerrectorado | 2 |
| 3 | Secretaría Humanísticas | 3 |
| 4 | Secretaría CIYA | 2 |
| 5 | Secretaría Idiomas | 1 |
| 6 | Secretaría Financiero | 1 |
| 7 | Secretaría Bienestar Estudiantil | 1 |
| 8 | Secretaría de Posgrados | 1 |
| 9 | Secretaría de Planificación | 1 |
| 10 | Secretaría General | 1 |
| 11 | Secretaría Procuraduría | 1 |
| 12 | Secretaría de Servicios Informáticos | 1 |
| 13 | Secretaría de Cultura Física | 1 |
| 14 | Secretaría de Dirección Administrativa | 2 |
| | TOTAL | 20 |

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado por: Grupo de Tesistas

2.8 TÉCNICAS

2.8.1 ENCUESTA

Es una técnica de adquisición de información mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión de las secretarías del Área Administrativa de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Esta técnica se aplicará a través de un cuestionario con fin de recaudar información real y verídica sobre el estrés laboral.

2.8.2 OBSERVACIÓN CIENTÍFICA

Como método consiste en la percepción directa del objeto de investigación. La observación investigativa es el instrumento universal del científico, el grupo de tesis utilizó la observación científica para detectar síntomas de estrés en las secretarías de la U.T.C.

2.8.3. INSTRUMENTO

Para recolectar la información de la investigación, se utilizarán el siguiente instrumento.

2.8.3.1. CUESTIONARIO

El cuestionario es un instrumento de la encuesta que contiene preguntas para medir las variables, ayuda obtener información sobre el tema a investigar, este instrumento contendrá preguntas cerradas que serán aplicadas al personal del Área Administrativa de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

La observación como método científico nos permite obtener conocimiento acerca del comportamiento del objeto de investigación tal como este se da en la realidad.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

2.9 FICHA DE OBSERVACIÓN

Tabla N 4

**FICHA DE OBSERVACIÓN A LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE COTOPAXI**

| OBSERVACIONES | RESPUESTA | | |
|---|-----------|----|----------|
| | SI | NO | AVECES |
| Se observa cansancio físico en las secretarias del Universidad Técnica de Cotopaxi | X | | |
| Se observa mal humor en las secretarias de la Universidad Técnica de Cotopaxi | | | X |
| Se observa falta de atención al público por parte de las secretarias | X | | |
| Se observa desconocimiento del tema: estrés laboral | X | | |
| Se observa que no existe material con relación al tema del estrés | X | | |
| Se observa falta de aplicación de alguna técnica o terapia para relajarse durante la hora de receso | X | | |

Fuente: Secretarias de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado: Grupo de Tesistas

2.10 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS, DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.

1.- ¿Conoce usted qué es el estrés laboral?

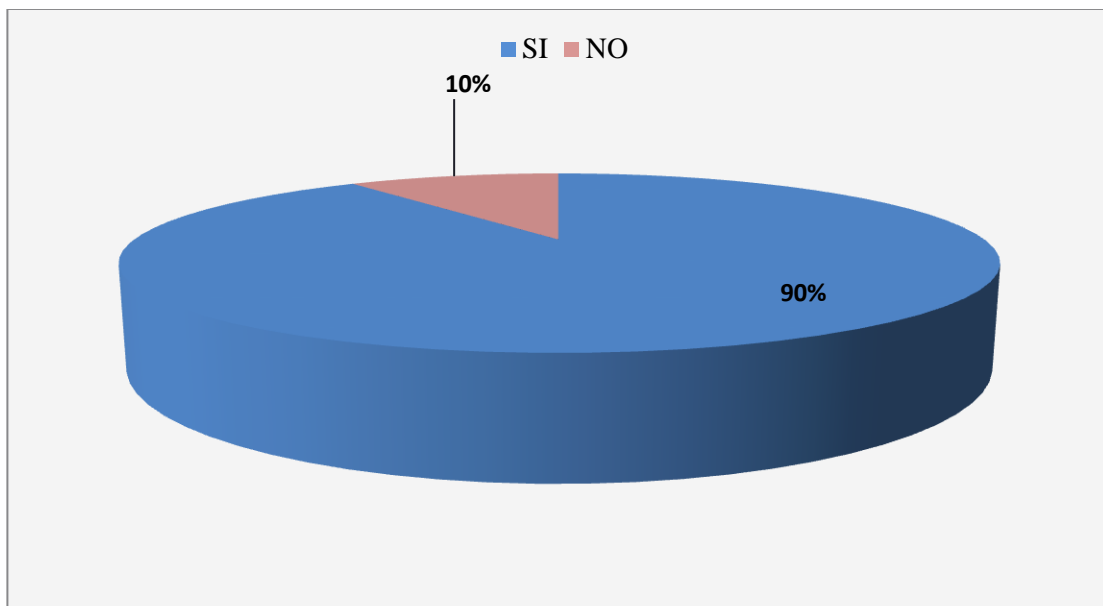
Tabla N° 5
ESTRÉS LABORAL

| Opciones | Encuestados | Porcentaje |
|--------------|-------------|-------------|
| Si | 18 | 90% |
| No | 2 | 10% |
| Total | 20 | 100% |

Fuente: Encuesta a las Secretarias del Área Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado: Investigadoras.

Gráfico N° 2
ESTRÉS LABORAL



Fuente: Encuesta a las Secretarias del Área Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado: Investigadoras.

De acuerdo a la encuesta realizada, el 90% si conocen acerca del estrés laboral; y el 10% desconocen sobre el estrés laboral.

Las investigadoras consideran que las secretarias de la Institución conocen sobre el estrés laboral, pero de manera general.

2.- ¿Sabía usted, que existen diferentes tipos de estrés?

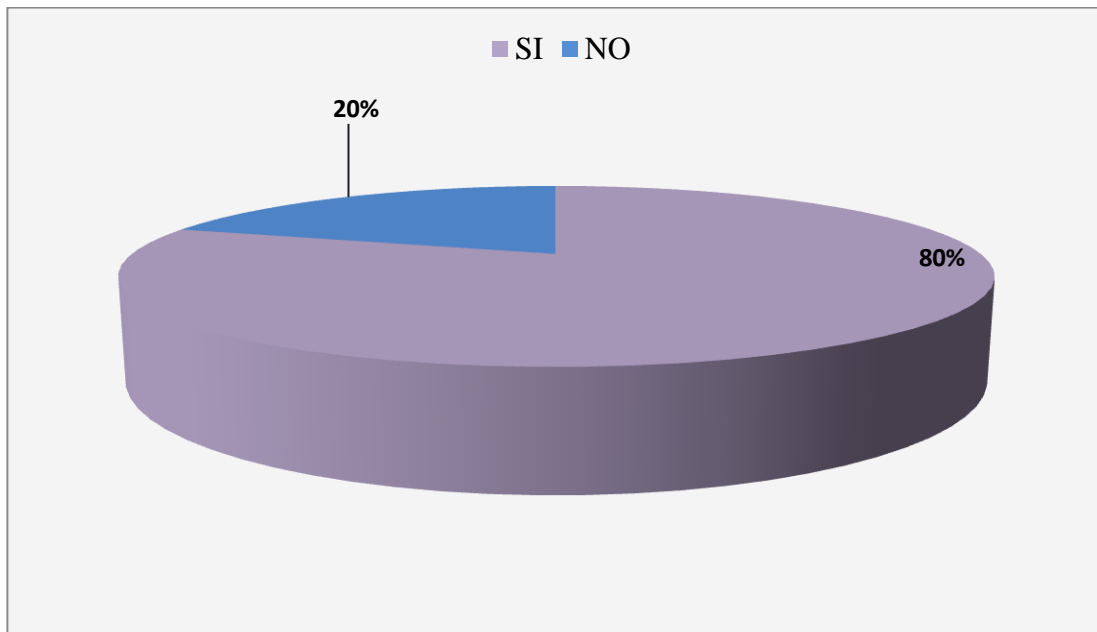
Tabla N° 6
TIPOS DE ESTRÉS

| Opciones | Encuestados | Porcentaje |
|--------------|-------------|-------------|
| Si | 16 | 80% |
| No | 4 | 20% |
| Total | 20 | 100% |

Fuente: Encuesta a las Secretarías del Área Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado: Investigadoras.

Gráfico N° 3
TIPOS DE ESTRÉS



Fuente: Encuesta a las Secretarías del Área Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado: Investigadoras.

El 80% de encuestados si conocen que existen algunos tipos de estrés, y el 20% no.

Las secretarías de las diferentes Unidades Académicas conocen que existen algunos tipos de estrés, pero no en forma detallada, por lo que se hace necesario algún tipo de información con respecto al tema.

3.- ¿Señale cuál de estos tipos de estrés conoce usted?

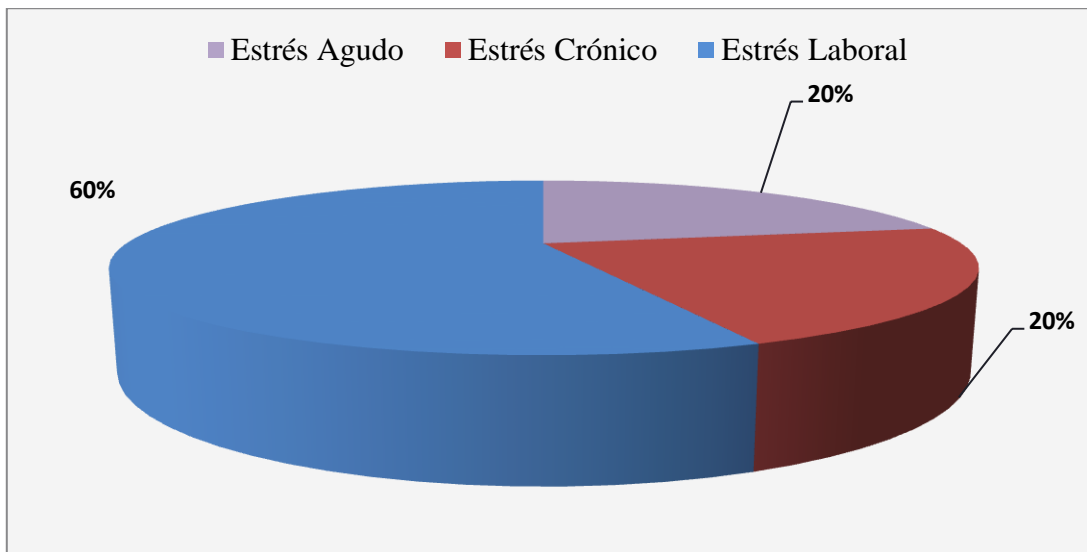
Tabla N° 7
TIPOS DE ESTRÉS CONOCIDOS

| Opciones | Encuestados | Porcentaje |
|----------------|-------------|-------------|
| Estrés Agudo | 5 | 20% |
| Estrés Crónico | 5 | 20% |
| Estrés Laboral | 10 | 60% |
| Total | 20 | 100% |

Fuente: Encuesta a las Secretarías del Área Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado: Investigadoras.

Gráfico N° 4
TIPOS DE ESTRÉS CONOCIDOS



Fuente: Encuesta a las Secretarías del Área Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado: Investigadoras.

Del 100% de encuestados el 20% tienen conocimiento acerca de estrés agudo, el otro 20% solo poseen poca información de estrés crónico, mientras que el 60% dicen conocer sobre estrés laboral.

Las secretarías de la Universidad Técnica de Cotopaxi, conocen en un mayor porcentaje uno de los tipos de estrés y en menor porcentaje los otros tipos de estrés mencionados.

4.- ¿Se han organizado en la Institución que usted labora; charlas o seminarios sobre el estrés laboral?

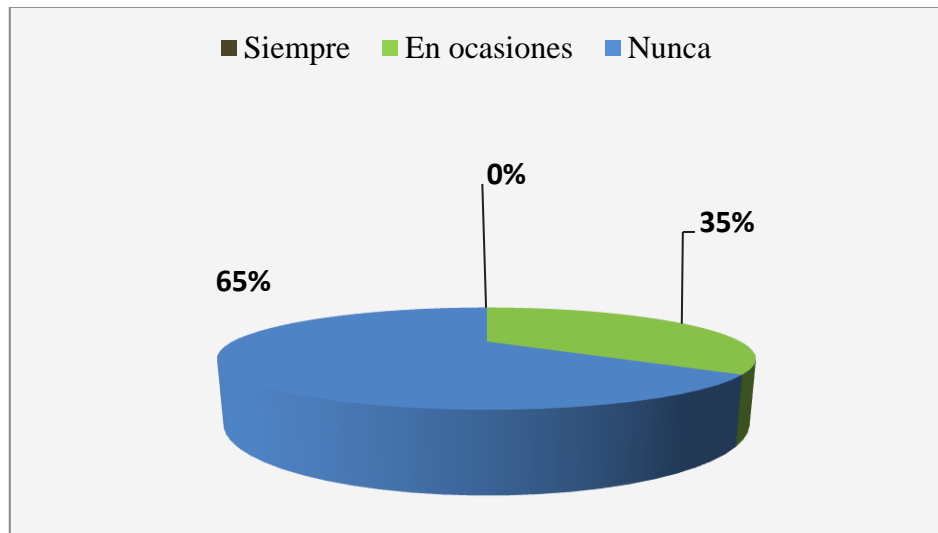
Tabla N° 8
CHARLAS O SEMINARIOS RECIBIDOS

| Opciones | Encuestados | Porcentaje |
|--------------|-------------|-------------|
| Siempre | 0 | 0% |
| En ocasiones | 7 | 35% |
| Nunca | 13 | 65% |
| Total | 20 | 100% |

Fuente: Encuesta a las Secretarías del Área Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado: Investigadoras.

Gráfico N° 5
CHARLAS O SEMINARIOS RECIBIDOS



Fuente: Encuesta a las Secretarías del Área Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Elaborado: Investigadoras.

De un total del 100% de encuestadas, el 35% ha recibido en ocasiones charlas o seminarios, mientras que el 65% no ha recibido nunca charlas o seminarios referentes al estrés laboral.

De acuerdo al porcentaje obtenido, se puede detectar que las secretarías en gran parte no han recibido ningún tipo de información acerca del estrés laboral.

5.- ¿Ha sido usted víctima del estrés?

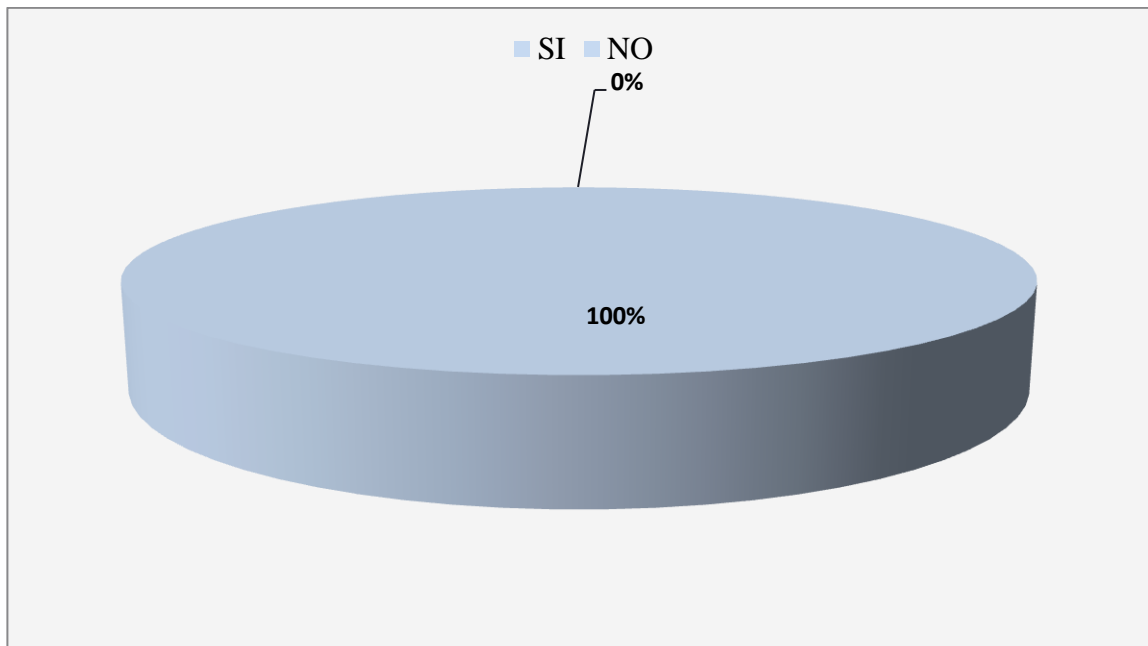
Tabla N°9
VÍCTIMAS DEL ESTRÉS

| Opciones | Encuestados | Porcentaje |
|--------------|-------------|-------------|
| Si | 20 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 20 | 100% |

Fuente: Encuesta a las Secretarias del Área Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado: Investigado

Gráfico N° 6
VÍCTIMAS DEL ESTRÉS



Fuente: Encuesta a las Secretarias del Área Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado: Investigado

El 100% de encuestados afirman que han sido víctimas del estrés.

Las secretarias manifiestan que si han sido víctimas del estrés, por el mismo hecho de encontrarse en un tipo de trabajo bajo presión.

6.- ¿Sabía qué el estrés laboral puede afectar a diferentes órganos de nuestro cuerpo?

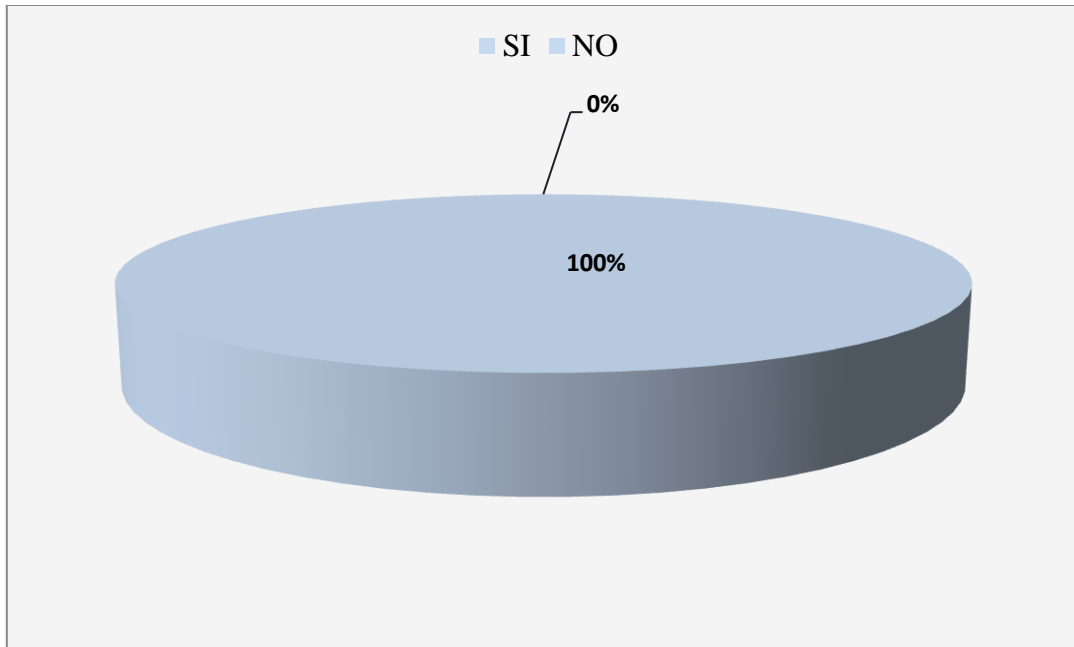
Tabla N° 10
EL ESTRÉS AFECTA AL CUERPO

| Opciones | Encuestados | Porcentaje |
|-----------------|--------------------|-------------------|
| Si | 20 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 20 | 100% |

Fuente: Encuesta a las Secretarías del Área Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado: Investigadoras.

Gráfico N° 7
EL ESTRÉS AFECTA AL CUERPO



Fuente: Encuesta a las Secretarías del Área Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado: Investigadoras.

El 100% de encuestados manifiestan que el estrés afecta a diferentes órganos.

Las secretarías responden que sí, debido a que en algún momento fueron afectadas por esta enfermedad

7.- ¿A qué partes de su cuerpo lo ha afectado?

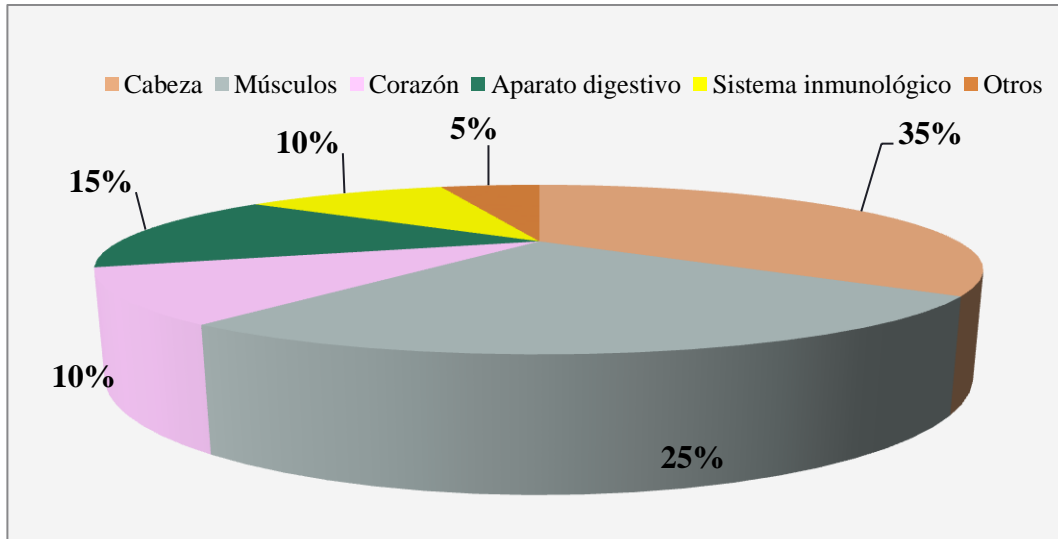
Tabla N° 11
ÓRGANOS AFECTADOS POR EL ESTRÉS

| Opciones | Encuestados | Porcentaje |
|----------------------|-------------|-------------|
| Cabeza | 7 | 35% |
| Músculos | 5 | 25% |
| Corazón | 2 | 10% |
| Aparato digestivo | 3 | 15% |
| Sistema inmunológico | 2 | 10% |
| Otros | 1 | 5% |
| Total | 20 | 100% |

Fuente: Encuesta a las Secretarías del Área Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado: Investigadoras.

Gráfico N° 8
ÓRGANOS AFECTADOS POR EL ESTRÉS



Fuente: Encuesta a las Secretarías del Área Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado: Investigadoras.

Del 100% de encuestadas el 35% manifiesta que afecta más a la cabeza, el 25% a los músculos, el 10% al corazón, el 15% al aparato digestivo, el 10% al sistema inmunológico y el 5% consideran que afecta a otras partes del cuerpo.

Las secretarías manifiestan que el órgano más afectado es la cabeza, y en menor proporción los demás órganos mencionados, debido a que, en el lugar de trabajo es importante la concentración para un buen desempeño laboral.

8.- ¿Conoce usted qué el estrés afecta a su rendimiento laboral?

Tabla N° 12

EL ESTRÉS AFECTA AL RENDIMIENTO

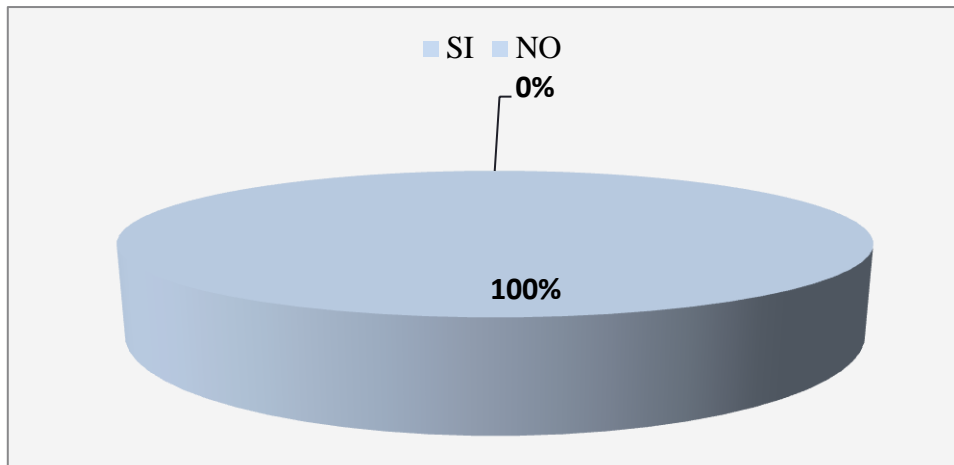
| Opciones | Encuestados | Porcentaje |
|--------------|-------------|-------------|
| Si | 20 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 20 | 100% |

Fuente: Encuesta a las Secretarías del Área Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado: Investigadoras.

Gráfico N° 9

EL ESTRÉS AFECTA AL RENDIMIENTO



Fuente: Encuesta a las Secretarías del Área Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado: Investigadoras.

Del 100% de secretarías administrativas encuestadas, todas manifiestan que si les afecta el estrés a su rendimiento laboral y en gran parte de sus actividades.

Las secretarías de la Institución se ven afectadas en su totalidad por esta enfermedad del siglo XXI.

9.-¿Conoce usted de la existencia de un manual de técnicas y terapias preventivas para contrarrestar el estrés laboral?

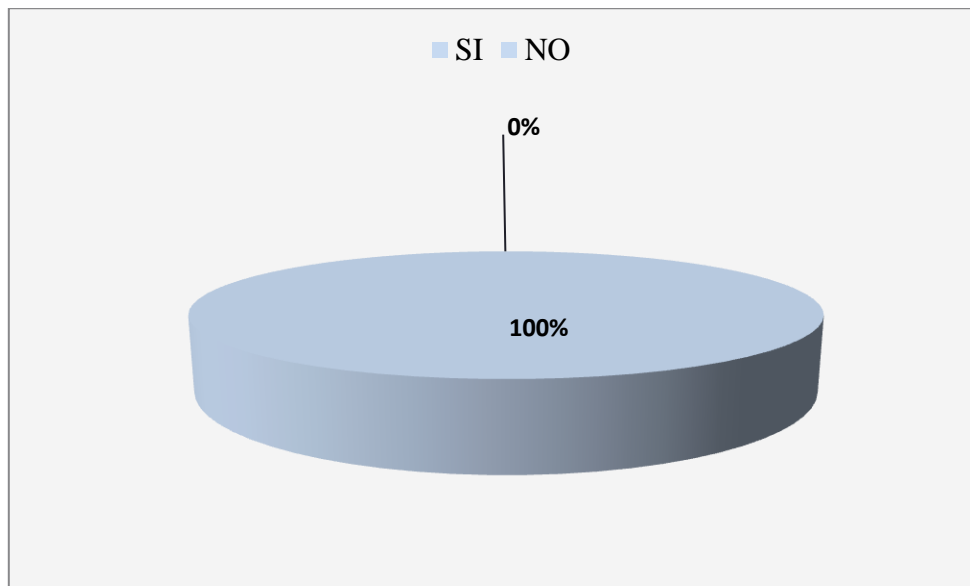
Tabla N° 13
EXISTE UN MANUAL DE TÉCNICAS Y TERAPIAS PREVENTIVAS SOBRE ESTRÉS

| Opciones | Encuestados | Porcentaje |
|--------------|-------------|-------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 20 | 100% |
| Total | 20 | 100% |

Fuente: Encuesta a las Secretarías del Área Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado: Investigadoras.

Gráfico N° 10
EXISTE UN MANUAL DE TÉCNICAS Y TERAPIAS PREVENTIVAS SOBRE ESTRÉS



Fuente: Encuesta a las Secretarías del Área Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado: Investigadoras.

El 100% manifiesta que no conoce de la existencia de un manual.

Las Tesistas evidencian la necesidad de un manual de técnicas de prevención para contrarrestar el estrés laboral, lo cual es importante implementar para solventar en la mayoría de secretarías esta necesidad.

10.- ¿Estaría usted de acuerdo en la elaboración de un manual de técnicas y terapias preventivas para contrarrestar las enfermedades causadas por el estrés laboral?

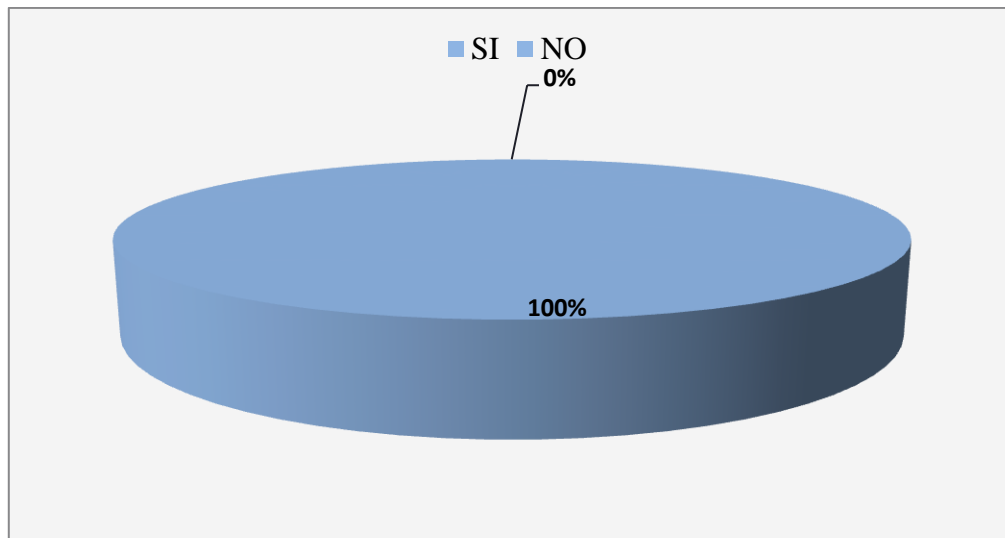
Tabla N° 14
ELABORACIÓN DE UN MANUAL SOBRE ESTRÉS

| Opciones | Encuestados | Porcentaje |
|--------------|-------------|-------------|
| Si | 20 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 20 | 100% |

Fuente: Encuesta a las Secretarías del Área Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado: Investigadoras.

Gráfico N° 11
ELABORACIÓN DE UN MANUAL SOBRE ESTRÉS



Fuente: Encuesta a las Secretarías del Área Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado: Investigadoras.

Del total de 100% del personal Administrativo encuestado está de acuerdo con la elaboración de un manual para contrarrestar las enfermedades del estrés laboral.

En la Universidad Técnica de Cotopaxi, no existe un manual para contrarrestar las enfermedades del estrés laboral, por lo que la elaboración del mismo es importante, para mejorar la salud y a la vez el rendimiento laboral del personal Administrativo dentro de la Institución.

11.- ¿Sobre las técnicas y terapias citadas para evitar el estrés laboral señale las que deberían ir en el manual?

Tabla N° 15

MEJOR TÉCNICA O TERAPIA DE PEVENCIÓN DE ESTRÉS

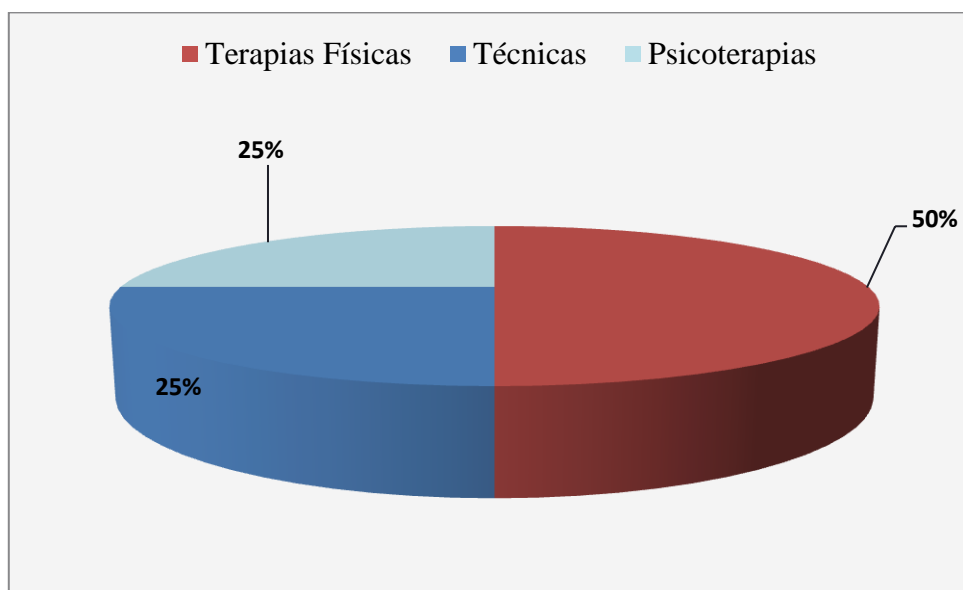
| Opciones | Encuestados | Porcentaje |
|------------------|-------------|-------------|
| Terapias Físicas | 10 | 50% |
| Técnicas | 5 | 25% |
| Psicoterapias | 5 | 25% |
| Total | 20 | 100% |

Fuente: Encuesta a las Secretarias del Área Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado: Investigadoras.

Gráfico N° 12

MEJOR TÉCNICA O TERAPIA DE PEVENCIÓN DE ESTRÉS



Fuente: Encuesta a las Secretarias del Área Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado: Investigadoras.

El 75% del personal en su mayoría realiza las terapias físicas, sin embargo al 25%, toma la opción de realizar las psicoterapias.

Las secretarias de la Universidad Técnica de Cotopaxi realizan los dos tipos de terapias, físicas y psicoterapias.

CAPÍTULO III

DISEÑO DE LA PROPUESTA

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE TÉCNICAS Y TERAPIAS PREVENTIVAS PARA TRATAR EL ESTRÉS LABORAL EN LAS SECRETARÍAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DATOS INFORMATIVOS

Institución Ejecutora: Universidad Técnica de Cotopaxi

BENEFICIARIOS

Directos: Secretarías del Área Administrativa de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Indirectos: Público en General.

Ubicación: Av. Simón Rodríguez

TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN

Inicio: Octubre 2011

Fin: Febrero 2012

EQUIPO RESPONSABLE

Tesistas: Caillagua Calero Rocío del Carmen

Untuña Soria Ana María

3. ANTECEDENTES

Esta investigación se la realiza con la intención de conocer más acerca del estrés, ya que va enfocado al ámbito laboral en cuestión del Área Administrativa del Universidad Técnica de Cotopaxi, ya que en la misma tiene un alto nivel de administradoras estresadas y así poder darles información de cómo combatirlo y poder elaborar un mayor desempeño en cada una de sus actividades.

Al observar la incidencia de las enfermedades derivadas del estrés, es evidente el grado de estrés que en forma genérica que presentan los grupos de trabajo de las diferentes Áreas Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

También se puede observar las causas que lo origina. Como también ver los síntomas que causa, ya que no a todas las Administrativas les sucede lo mismo.

El estrés al ser considerado como una enfermedad, se ha investigado distintas técnicas y terapias ya, sean físicas o psicoterapias.

El estrés también trae consecuencias Biológicas que pueden ser muy graves como son el envejecimiento prematuro, Enfermedades Crónico- degenerativas, como puede ser también el cambio de personalidad; esto se hace una enfermedad lo cual es muy grave y realmente se necesita un tratamiento para combatirlo.

Ante este tipo de problema la administradora afectada siente con mayor necesidad de buscar apoyo de un profesional en el ámbito de la salud, para no recaer como presa fácil ante el estrés laboral.

En la Universidad Técnica de Cotopaxi también ya se ha hecho común la frase “acostumbrado a trabajar bajo presión”, perjudicando así el bienestar profesional.

Hoy en día existen diversos métodos para combatir el estrés, un fenómeno que puede abordarse desde un punto de vista biomédico o, psicológico; sin duda, la combinación de técnicas y terapias permitirá obtener unos resultados más beneficiosos para la administradora que lo padece. Por tal razón se pondrá a disposición un manual de técnicas y terapias preventivas para contrarrestar las enfermedades del estrés laboral de las administradoras que se ven afectadas por este mal del siglo XXI.

Desde el enfoque psicológico se plantean varias alternativas; todas ellas otorgan gran importancia al control de la ansiedad emocional, así como al aprovechamiento de los recursos del organismo. Las cuales ayudarán a resolver los problemas del estrés laboral en la Secretarías del Área Administrativa de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

De no existir adecuadas técnicas y terapias en el control del estrés laboral, no se desarrollarían adecuadamente las actividades del personal Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, lo cual crearía un conflicto dentro de la Institución, para lo que es necesaria la total información acerca de los contenidos del manual, que beneficiarán al personal Administrativo.

3.1. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se realizará por la necesidad de conocer una de las tantas causas que provocan la enfermedad del siglo XXI, como es el estrés; el cual será enfocado en un grupo de personas que quizá se encuentran en una situación acorde al tema de investigación.

Es así que con la colaboración de las secretarías del Área Administrativa de la Universidad Técnica de Cotopaxi, se ha logrado hacer evidente que es necesaria una información más detallada acerca del tema; razón por la que se enfocará más en el tema del estrés laboral.

En la actualidad debido a que muchas personas pasan la mayor parte de la vida en el trabajo, quizá se hace necesario cierto tipo de ayuda para un buen desempeño laboral.

Razón por la que se pondrá a consideración un manual de técnicas y terapias preventivas para tratar el estrés laboral en las secretarías de la Universidad Técnica de Cotopaxi, en el que se evidenciará una profunda investigación con la finalidad de mejorar las actividades laborales del personal de cada Secretaría de la Institución, convirtiéndose en una guía manual para alimentar el conocimiento de aquellas personas que tienen estrecha relación con un trabajo realmente exigente.

El presente manual será de fácil comprensión para las secretarías de la Institución, el mismo que aportará con conceptos de gran importancia acerca del estrés.

Se debe recalcar que esta Institución no cuenta con un manual de técnicas y terapias preventivas para tratar el estrés laboral en las secretarías de la Universidad Técnica de Cotopaxi, motivo por el cual, el personal no está capacitado, de cómo evitar ser presa fácil del estrés.

Por ello es indispensable el uso de un manual de técnicas y terapias preventivas para tratar el estrés laboral en las Secretarías de la Universidad Técnica de Cotopaxi, cuyo contenido va acorde a las funciones que desempeña el personal de cada una de las dependencias de dicha Institución.

3.2. OBJETIVOS

3.2.1. Objetivo General

Elaborar un Manual de Técnicas y Terapias Preventivas para tratar el estrés laboral en las Secretarías de la Universidad Técnica de Cotopaxi, dirigido al personal de cada dependencia Institucional.

3.2.2. Objetivos Específicos

- Detectar los problemas causados por el estrés laboral en el desempeño de las actividades de las secretarias.
- Proponer técnicas y terapias preventivas para tratar el estrés laboral mediante la elaboración de un manual.
- Recomendar la utilización del presente manual, para poner en práctica los ejercicios de relajación, y demás sugerencias.

3.3. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

3.3.1. INTRODUCCIÓN

Estrés proviene del vocablo inglés stress, que en muchas ocasiones también se utiliza y que a su vez tiene su origen en el verbo latino stringere, que significa “provocar tensión o deformación en un cuerpo”.

El presente trabajo tiene como objetivo explicar algunos de los mecanismos estresores, factores determinantes y consecuencias del estrés por sí mismo. El estrés es uno de los factores de riesgo más importante para la mayoría de las enfermedades más frecuentes que se manifiestan en el final de este siglo, presentándose tanto en trastornos del corazón, como en hipertensión arterial, cáncer, diabetes, alteraciones metabólicas y hormonales.

El cuerpo desarrolla distintas habilidades para adaptarse a los estímulos a los que es sometida por su entorno, por medio de cambios internos, que incluyen, entre otras cosas, la liberación de hormonas. Queda claro entonces que el estrés está dentro de uno, y en la forma en que desarrolla esas habilidades para adecuarse al medio. Ahora bien, muchas veces, confunden la causa con el efecto, se intenta combatir el estrés luchando contra él, logrando en ese derroche de energía, solo aumentar el estrés inapropiado.

La respuesta de estrés es una respuesta automática del organismo a cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante la cual se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generan como consecuencia de la nueva situación, (Labrador, 1992). Por tanto, ello no es algo "malo" en sí mismo, al contrario; facilita el disponer de recursos para enfrentarse a situaciones que se suponen excepcionales.

ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE TÉCNICAS Y TERAPIAS PREVENTIVAS PARA TRATAR EL ESTRÉS LABORAL EN LAS SECRETARÍAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

| | |
|---|-----------|
| 3.4.1. ÍNDICE..... | 53 |
| 3.4.2. DEFINICIONES DEL ESTRÉS..... | 55 |
| 3.4.3. IMPORTANCIA DEL ESTRÉS..... | 55 |
| 3.4.4. TIPOS DE ESTRÉS..... | 56 |
| 3.4.4.1 Estrés Agudo..... | 56 |
| 3.4.4.2 Estrés Crónico..... | 57 |
| 3.4.4.3 Estrés Laboral o Profesional en la Universidad Técnica de Cotopaxi..... | 58 |
| 3.4.5. CÓMO CAMBIAR LA ORGANIZACIÓN PARA PREVENIR EL ESTRÉS DE TRABAJO..... | 59 |
| 3.4.6. EL ESTRÉS, LA SALUD Y LA PRODUCTIVIDAD..... | 60 |
| 3.4.7 EJERCICIOS BREBES PARA RELAJARSE DURANTE LA JORNADA LABORAL EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI..... | 62 |
| 3.4.8. TÉCNICAS PARA ENFRENTAR EL ESTRÉS LABORAL EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI..... | 63 |
| 3.4.8.1 Técnicas Respiratorias..... | 63 |
| 3.4.8.2 Técnicas de Relajación Progresiva..... | 63 |
| 3.4.8.3 Técnicas de Detención del Pensamiento..... | 64 |
| 3.4.8.4 Técnica del Rechazo de Ideas Absurdas..... | 65 |
| 3.4.8.5 Técnicas de Biorretroalimentación..... | 66 |
| 3.4.9. CLAVES PARA AFRONTAR EL ESTRÉS..... | 66 |
| 3.4.10. TRATAMIENTOS DEL ESTRÉS..... | 67 |
| 3.4.10.1 Terapias..... | 67 |
| 3.4.10.1.1 Terapias Físicas..... | 67 |
| 3.4.10.1.1.1 La Kinesiterapia..... | 68 |
| 3.4.10.1.1.2 La Hidroterapia..... | 68 |

| | |
|---|-----------|
| 3.4.10.1.1.3 La Sauna..... | 69 |
| 3.4.10.1.1.4 La Arcilla..... | 70 |
| 3.4.10.1.1.5 Ejercicios Gimnásticos..... | 70 |
| 3.4.10.1.2 Psicoterapias..... | 71 |
| 3.4.11 EL ESTRÉS DETECTADO EN LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI..... | 72 |
| 3.4.12 RECOMENDACIONES A LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI..... | 72 |
| 3.4.13 VOCABULARIO..... | 73 |

3.4.2. DEFINICIONES DEL ESTRÉS

- Los agentes estresores son aquellas circunstancias que se encuentran en el entorno que rodea a las personas y que producen situaciones de estrés. Los estresores pueden ser de índole individual, grupal y organizacional.
- La respuesta al estrés es la reacción de un individuo ante los factores que lo originan y los tipos de respuesta que pueden brindarse frente a una situación estresante.
- Estado que se acompaña de quejas o disfunciones físicas, psicológicas o sociales y que es resultado de la incapacidad de los individuos de estar a la altura de las exigencias o las expectativas puestas en ellos.

3.4.3 IMPORTANCIA DE DETECTAR EL ESTRÉS EN LAS SECRETARÍAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Presión, tensión, prisa, entrega, rapidez, inadaptación, plazo, cualquiera de estas palabras y otras muchas similares se pueden relacionar con el tema que nos ocupa en el presente manual, el estrés.

Una de las primeras cosas que es preciso conseguir, es concientizar al personal de su peligro, sus factores principales, consecuencias y formas para prevenir.

Más concretamente se dice que en biología y medicina el estrés es un proceso corporal, el plan general del cuerpo para adaptarse a todas las influencias, cambios, exigencias y tensiones a que están expuestas las secretarías.

Como es evidente, en este intento del cuerpo por adaptarse, también se incluye, cada vez más, las exposiciones mentales y sociales, ya que si una secretaria no ofrece una

respuesta acertada a lo que se le exige, puede caer en un estado de estrés negativo. El estrés en el ser humano es muy parecido relacionado principalmente con la velocidad a la que el cuerpo se desgasta.

Se puede encontrar estrés en todos los ámbitos laborales, pero bien es cierto que en algunos sectores hay más riesgos, ya que tienen una cantidad de estresores.

Se podría decir con total seguridad que el origen del estrés está en diversos factores objetivos, relacionados con la organización, los procesos y condiciones de trabajo, aunque a cada individuo le afecta de una forma diferente.

Se considera por tanto el estrés como la respuesta biológica que emite una secretaria expuesto de forma prolongada a una presión intensa por las cargas que le crea su entorno de trabajo, capaz de generarle, si no recibe los apoyos necesarios, daños a su salud, física o psíquicos.

3.4.4 TIPOS DE ESTRÉS

3.4.4.1 ESTRÉS AGUDO

El estrés agudo es el producto de una agresión intensa (aún violenta) ya sea física o emocional, limitada en el tiempo pero que supere el umbral del sujeto, da lugar a una respuesta también intensa, rápida y muchas veces violenta. Cuando el estrés agudo se presenta se llega a una respuesta en la que se pueden producir úlceras hemorrágicas de estómago como así también trastornos cardiovasculares. En personas con factores de riesgo altos, pueden tener un infarto ante situaciones de este tipo.

Gráfico N° 13



Fuente: Internet

3.4.4.2 ESTRÉS CRÓNICO

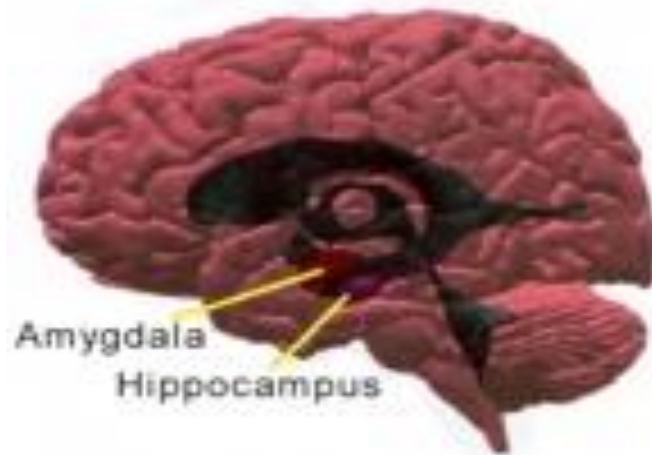
En el primer caso, nos referimos a un término muy popular denominado “estresado”, el cual sugiere la naturaleza crónica de un estado negativo.

El estrés crónico produce alteraciones en neuronas del hipocampo resultando en problemas de la memoria. Así mismo, observamos una supresión de las defensas del sistema inmune y toda una constelación de síntomas psicofisiológicos como fatiga de las glándulas suprarrenales, causado por la reducción de cortisol.

El estrés crónico, además, tiene una influencia directa en alergias respiratorias, particularmente asma, así como también tiene implicancias en los problemas de insomnio, hipertensión, artritis reumatoide causados por la elevación crónica de citoquinas pro-inflamatorias, depresión y fatiga crónica causada por una reducción en los niveles de cortisol. Desde el punto de vista metabólico, el estrés crónico induce al

consumo excesivo de calorías generando el incremento de cortisol, glucosa e insulina, lo cual promueve la obesidad, diabetes tipo 2, y problemas cardiovasculares.

Gráfico N° 14



Fuente: Internet

3.4.4.3 ESTRÉS LABORAL O PROFESIONAL EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

El estrés profesional se puede definir como un conjunto de reacciones nocivas tanto físicas como emocionales que concurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. El estrés profesional puede conducir a la enfermedad psíquica y hasta física.

Gráfico N° 15



Fuente: Secretario de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado: Grupo de Tesistas.

3.4.5 COMO CAMBIAR LA ORGANIZACIÓN PARA PREVENIR EL ESTRÉS DE TRABAJO

- Asegure que el volumen de trabajo coordine con las habilidades y los recursos de los trabajadores.
- Diseñe los trabajos para proveer el significado, el estímulo, y las oportunidades para que los trabajadores usen sus habilidades.
- Defina claramente los papeles y responsabilidades de los trabajadores.
- Dé oportunidades a los trabajadores de participar en las decisiones y acciones afectando sus trabajos.
- Mejore las comunicaciones, reduzca la incertidumbre sobre el desarrollo de carrera y las posibilidades de trabajo en el futuro.
- Provea oportunidades para la interacción social entre los trabajadores.
- Establezca los calendarios de trabajo que están compatibles con las demandas y responsabilidades fuera del trabajo.

Gráfico N° 16



Fuente: Internet

3.4.6 EL ESTRÉS, LA SALUD, Y LA PRODUCTIVIDAD

Algunos empleadores suponen que las condiciones estresantes de trabajo sea un mal necesario que las compañías deben aumentar la presión a los trabajadores y prescindir de las preocupaciones de salud para seguir siendo productivas y lucrativas en la economía de hoy. Pero las conclusiones de investigación cuestionan esta opinión. Los estudios muestran que las condiciones estresantes de trabajo están asociadas con el absentismo, la tardanza, y un número aumentado de intenciones de dimisión—todo de lo cual tiene un efecto negativo en lo esencial.

Los estudios recientes de las organizaciones denominadas sanas sugieren que las políticas beneficiando la salud del trabajador también benefician lo esencial. Una organización sana se define como una que tiene tasas bajas de enfermedad, lesiones, e invalidez en su personal y también está competitiva en el mercado.

Las investigaciones de NIOSH han identificado unas características organizativas asociadas con el trabajo sano de bajo estrés y con niveles altos de productividad.

Unos ejemplos de estas características incluyen los siguientes:

- El reconocimiento de empleados por buen rendimiento en el trabajo
- Oportunidades para el fomento de la carrera
- Una cultura de organización que valora al trabajador individual
- Acciones de la dirección que concuerdan con los valores organizativos

Gráfico N° 17



El Cambio Organizativo

+



El manejo del Estrés

=



Un Lugar Sano del Trabajo

Afecciones reducidas del estrés
Trabajadores satisfechos y productivos
Organizaciones lucrativas y competitivas

Fuente: Internet

3.4.7 EJERCICIOS BREVES PARA RELAJARSE DURANTE LA JORNADA LABORAL EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.

Algunos ejercicios para practicar durante el día y ayudarnos a soltar las tensiones se indican a continuación:

- Luego de un período de gran concentración es conveniente mirar hacia el exterior y focalizar la vista en un punto durante unos minutos
- Ejercicios de estiramiento de cuello y hombros.
- Inspirar levantando los hombros llevándolos cerca del cuello y al exhalar soltarlos rotar lentamente la cabeza de un hombro a otro y hacia delante y hacia atrás.
- Llevar el mentón pegado al pecho y rotar la cabeza a un lado y al otro y luego hacer la rotación completa del cuello.
- Levantarse luego de un tiempo de haber permanecido sentado y caminar tratando de estirar el cuerpo, las piernas y los brazos.

Gráfico N° 18



Fuente: Internet

3.4.8 TÉCNICAS PARA ENFRENTAR EL ESTRÉS LABORALEN LAS SECRETARIAS DE UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Las técnicas más habituales de afrontamiento y superación del estrés son las siguientes:

3.4.8.1 Técnicas Respiratorias

El estrés produce una gran activación y desgaste del organismo. Una respiración adecuada por 5 minutos, nos ayuda a disminuir dicha activación, a recobrar el equilibrio y a manejar nuestras emociones, muy útiles en los procesos de ansiedad, resentimiento, tensión muscular, fatiga y cansancio crónico.

Gráfico N° 19



Fuente: Internet

3.4.8.2 Técnicas de Relajación Progresiva

Tumbarse en el suelo, estirado con las piernas abiertas a unos 30-60 cm, los brazos separados del cuerpo y las manos dejadas a su aire. Cerrar suavemente los ojos. Ésta es la postura conocida como postura de reposo o postura de muerto. Respirar a su ritmo natural y dejarse llevar por la relajación, liberando sus miembros de las tensiones físicas mientras se piensa. Son útiles en la ansiedad, depresión, impotencia,

baja autoestima, fobias, miedos, tensión muscular, hipertensión, alteraciones digestivas, insomnio, tics, etc.

Gráfico N° 20



Fuente: Internet

3.4.8.3 Técnicas de Detención del Pensamiento

Esta técnica puede utilizarse también antes, durante o después de la situación que nos causa problemas. Esta técnica se centra en el control del pensamiento. Para ponerla en práctica se deben seguir los siguientes pasos:

- Cuando se empiece a encontrar incómodo, nervioso o alterado, préstele atención al tipo de pensamientos que estás teniendo, e identifique todos aquellos que son negativos.
- Di para ti mismo “¡Basta!”. Sustituye esos pensamientos por otros más positivos, son útiles en ansiedad ante situaciones concretas, fobias, miedos, obsesiones, pensamientos indeseados.

Gráfico N° 21



Fuente: Secretaria de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado: Grupo de Tesistas

3.4.8.4 Técnica del Rechazo de Ideas Absurdas

Cuando se encuentre con una idea absurda, piense en algo positivo o en lo que más ama en su vida, camine por 5 minutos y respire profundo y terminé con una gran sonrisa eso ayudará de mucho para evitar esas ideas. Se utiliza en procesos ansiosos generalizados, depresión, desesperanza, impotencia, baja autoestima, hostilidad, mal humor, irritabilidad, resentimiento, etc.

Gráfico N° 22



Fuente: Secretaria de la Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado: Grupo de Tesistas

3.4.8.5 Técnicas de Biorretroalimentación

La Biorretroalimentación utiliza instrumentos electrónicos especializados para monitorear los procesos fisiológicos desapercibidos mientras ocurren. El entrenamiento en retroalimentación nos familiariza con la actividad en diversos sistemas del organismo, para aprender a controlarlos, disminuir la tensión y mejorar la calidad de vida en general. Son efectivas en procesos ansiosos generalizados, tensión muscular, hipertensión, cefaleas, dolores de cuello y espalda, espasmos musculares, tics, temblores, etc.

Gráfico N° 23



Fuente: Internet

3.4.9 CLAVES PARA ENFRENTAR EL ESTRÉS LABORAL EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

- Contar con una buena forma física
- Llevar un ritmo de sueño y descanso adecuado
- Tener tiempo de ocio y horarios de trabajo flexibles
- Aprender técnicas de relajación
- Fomentar el pensamiento positivo

3.4.10 TRATAMIENTOS DEL ESTRÉS

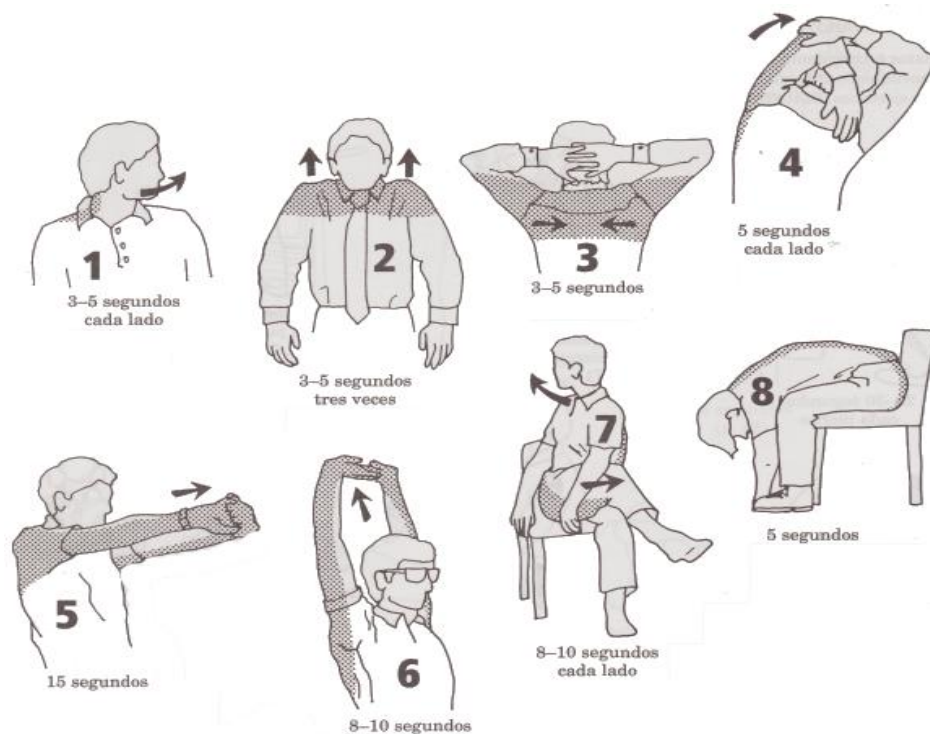
3.4.10.1 TERAPIAS

Terapias.- Las terapias más importantes a las que se puede tener acceso en la sociedad actual son:

- Terapias físicas
- Psicoterapias

3.4.10.1.1 Terapias Físicas.- Son aquellas técnicas que no requieren atravesar el estrato dérmico para introducir el medio de tratamiento con el fin de conseguir los efectos biológicos deseados.

Gráfico N° 24



Fuente: Internet

Entre las terapias físicas más conocidas tenemos:

3.4.10.1.1.1 La Kinesiterapia.- Conocida habitualmente como masajes terapéuticos, que permiten mediante el empleo de las manos que en este caso tendría un papel equivalente al medicamento. El masaje va a ser de gran ayuda al organismo a restablecer el contacto de nuestra mente con el cuerpo, a menudo incomunicados en el estrés. Va a actuar sobre tres planos bien diferenciados:

- El tejido conectivo
- Los músculos
- La estructura ósea - articular, los huesos y las articulaciones.

Gráfico N° 25



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado: Investigadoras

3.4.10.1.1.2 La hidroterapia.- Es la cura por el agua aplicada exteriormente.

Las formas fundamentales para su aplicación son en forma de:

- Lociones o lavados
- Envolturas parciales o totales
- Chorros de aguas
- Baños
- Baños de Vapor
- Andar sobre el rocío, la nieve o el agua.

En la persona estresada se puede aplicar el agua a una temperatura fría de 10 o bien a una temperatura muy caliente que oscile entre los 35 a 45 grados.

Gráfico N° 26



Fuente: Internet

3.4.10.1.1.3 La Sauna.- De calor seco, es que durante el transcurso de un baño sauna se piensa con más claridad, se discute con menos violencia y se reencuentra la paz perdida por el estrés cotidiano. La sauna consiste en un baño alterno, de aire caliente y seco de la cabina que oscila entre los 60 - 100 grados para que se pueda evaporar el sudor producido y donde se neutra con el aire exterior y con el agua fría en forma de ducha o en inmersión de baño. Los beneficios que aporta la sauna en la persona estresada son:

- Ofrece una verdadera relajación y descanso
- Aumenta el rendimiento personal y levante el estado de ánimo.

Gráfico N° 27



Fuente: Internet

3.4.10.1.1.4 La Arcilla.- Es de gran ayuda la arcilla para descargar una gran dosis de estrés, que aunque no va a resolver definitivamente la causa.

Gráfico N° 28



Fuente: Internet

3.4.10.1.1.5 Ejercicios Gimnásticos.- La liberación de los movimientos musculares y articulares que generalmente se encuentran limitados en situaciones de estrés.

Gráfico N° 29



Fuente: Internet

3.4.10.1.2 Psicoterapias

La psicoterapia ayuda a las personas de varias maneras. Además de recibir apoyo emocional, les ayuda a resolver conflictos con otras personas, a entender emociones y problemas, y a tratar soluciones nuevas para sus problemas viejos.

Las metas de la terapia pueden ser específicas (cambios en el comportamiento, mejorar sus relaciones en trabajo o con los amigos), o más generales (menos ansiedad y mayor autoestima). La duración de la psicoterapia depende de la complejidad y gravedad de los problemas. La psicoterapia a menudo se usa en combinación con otros tratamientos (medicamentos, control del comportamiento, o actividades en el trabajo). La relación que se desarrolla entre el terapeuta y el paciente es muy importante.

La persona debe de sentirse cómodo, seguro y comprendido. Esta clase de ambiente de confianza le permite a la persona expresar sus pensamientos y emociones y usar la terapia de manera eficaz.

Gráfico N° 30



Fuente: Internet



Fuente: Internet

3.4.11 EL ESTRÉS DETECTADO EN LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Al realizar la presente investigación y luego de haber aplicado la encuesta a las secretarias de las diferentes áreas administrativas, se verificó que las secretarias de la Universidad Técnica de Cotopaxi son las que más han experimentado el estrés laboral en su área de trabajo, por el hecho de que son los departamentos que más actividad realizan con frecuencia, debido a la alta demanda de alumnos.

También se pudo detectar que las secretarias de la Universidad Técnica de Cotopaxi tienen un cierto conocimiento con respecto al tema del estrés laboral y a la vez afirman no contar con un manual práctico sobre técnicas y terapias para tratar el mismo; por lo que se hace necesario la elaboración de un manual referente al tema, para lo cual las tesoreras recomendamos que se apliquen las técnicas, terapias físicas y psicoterapias citadas en la presente investigación; de esta manera nuestro aporte investigativo ayudará a mejorar la salud y el desempeño laboral en cada una de las secretarias de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

3.4.12 RECOMENDACIONES PARA LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.

Durante la investigación se obtuvo información de que las secretarias venían realizando ejercicios de rumba terapia los días viernes a partir de las tres de la tarde, razón por la que el grupo de investigadoras recomendamos retomar la opción del ejercicio de la rumba terapia; pero ya no los fines de semana, sino un día intermedio luego del receso durante unos 15 minutos, ya que de esta manera lograrán relajarse y salir de la rutina laboral.

3.4.13 VOCABULARIO

- **Absentismo.-** Un absentista es el propietario rural o terrateniente que vive lejos de sus tierras, descuidando su explotación o dejándolas directamente ociosas.
- **Afrontamiento.-** Es un proceso que pone en marcha el individuo para hacer frente a situaciones estresantes. Aunque la puesta en marcha de este proceso no garantiza el éxito del mismo.
- **Agresión.-** La agresión es un ataque no provocado, práctica o hábito de ser agresivo. Es una tendencia o conducta hostil o destructiva. Conducta que busca causar daño a otros.
- **Cefaléa.-** Dolor originado en las estructuras del cráneo. Según sus características y su origen puede clasificarse en migraña, cefalea tensional, jaqueca, etc.
- **Compatibles.-** Cuando dos productos de diferente naturaleza pueden unirse o coexistir sin reacción contraria de ninguna clase.
- **Controversia.-** Una controversia o disputa es un asunto de opinión en el cual existe discrepancia entre las partes activas, sea por desacuerdo, discusión o debate. Las controversias pueden variar en tamaño, desde disputas privadas entre dos individuos hasta desacuerdos a gran escala entre sociedades enteras.
- **Desesperanza.-** La creencia de que algo que deseamos no sucederá provoca un sentimiento negativo.
- **Desgaste.-** Cambio de dimensiones o naturaleza de dos superficies en contacto a causa de la presión recíproca o del movimiento relativo entre ambas.
- **Dimisión.-** Renuncia es el acto jurídico unilateral por el cual el titular de un derecho abdica al mismo, sin beneficiario determinado.
- **Estímulo.-** es un factor externo o interno capaz de provocar una reacción en una célula u organismo.
- **Fobia.-** Profunda aversión hacia alguna cosa; Miedo irracional y enfermizo hacia diversas cosas o situaciones específicas, que requiere tratamiento médico o psicológico.

- **Habilidades.-** Existen diferentes definiciones que intentan englobar el concepto de habilidad. Es el grado de competencia de un sujeto concreto frente a un objetivo determinado. Es decir, en el momento en el que se alcanza el objetivo propuesto en la habilidad.
- **Hipertensión.-** Se define como la presión arterial demasiado alta. Aunque la tensión arterial depende de muchos factores, como pueden ser el peso, la edad, etc.
- **Hipotensión.-** Presión sanguínea baja. Cuando la tensión arterial disminuye por debajo de lo normal decimos que existe hipotensión, lo contrario a la hipertensión.
- **Hormonas.-** Las hormonas son sustancias segregadas por células especializadas, localizadas en glándulas de secreción interna o glándulas endócrinas (carentes de conductos), o también por células epiteliales e intersticiales con el fin de afectar la función de otras células.
- **Hostilidad.-** a las conductas abusivas que se ejercen en forma de violencia emocional por parte de una persona, un grupo pequeño, o un colectivo grande. La hostilidad la puede sufrir una sola persona, un grupo o un colectivo grande.
- **Impotencia.-** Se relaciona con el miedo de perder poder o fuerza en su vida real.
- **Incertidumbre.-** Es el grado de desconocimiento o falta de información, porque existen desacuerdos sobre lo que se sabe o podría saberse; Inseguridad, desconocimiento de algo que crea un sentimiento de inquietud.
- **Infarto.-** Se denomina infarto a la necrosis isquémica de un órgano (muerte de un tejido), generalmente por obstrucción de las arterias que lo irrigan, ya sea por elementos dentro de la luz del vaso, por ejemplo placas de ateroma, o por elementos externos.
- **Insomnio.-** Dificultad para conciliar el sueño o para reposar con un sueño normal.
- **Interacción.-** El término interacción se refiere a una acción recíproca entre dos o más objetos con una o más propiedades homólogas.
- **Lucrativas.-** Entrega sin contraprestación, es decir, sin recibir nada a cambio.
- **Metabolismo.-** El metabolismo es el conjunto de reacciones bioquímicas y procesos físico-químicos que ocurren en una célula y en el organismo.

- **Nocivas.**-Se denomina "nocivo" a todo aquello que resulta, tóxico, dañino, perjudicial u ofensivo.
- **Oportunidades.**- En economía, el coste de oportunidad o coste alternativo designa el coste de la inversión de los recursos disponibles, en una oportunidad económica, a costa de las inversiones alternativas disponibles, o también el valor de la mejor opción no realizada.
- **Psicosociales.**- estudio científico de cómo los pensamientos, sentimientos y comportamientos de las personas son influenciados por la presencia real, imaginada o implicada de otras personas.
Son las tendencias que pueden repercutir favorablemente sobre los planes existentes o futuros de la empresa. Su análisis debe seguir dos dimensiones: el grado de atractivo que representa y la probabilidad de éxito.
- **Tardanza.**- Demora, lentitud.
- **Úlceras.**- Una úlcera o llaga, del latín *ulcus*, es toda lesión abierta de la piel o membrana mucosa con forma crateriforme (con forma de un cráter, al perderse parte del tejido) y con escasa o nula tendencia a la cicatrización espontánea.
- **Umbral.**-El umbral es la cantidad mínima de señal que ha de estar presente para ser registrada por un sistema. Por ejemplo, la mínima cantidad de luz que puede detectar el ojo humano en la oscuridad.

3.4.13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Luego de haber culminado el presente trabajo investigativo, se ha llegado a las siguientes conclusiones y recomendaciones.

3.4.13.1. CONCLUSIONES

- Son varias las técnicas y terapias dadas a conocer en el presente trabajo investigativo, pero se deben aplicar las que estén acorde a nuestro lugar de trabajo.
- Debemos reconocer en que momento nos encontramos ante una situación de estrés, y hay que saber enfrentarla de la mejor manera.
- Una vez detectado el estrés es necesario acudir a un profesional, y no solamente aliviar el dolor con una terapia sugerida.

3.4.13.2. RECOMENDACIONES

- En lo posible aplicar las técnicas y terapias sugeridas diariamente, en los momentos de receso, para lograr un mejor desempeño laboral.
- Saber enfrentar una situación de estrés y dominarlo, antes de que él nos domine a nosotros; demostrando así que somos capaces de resolver los problemas por más difíciles que estos sean.
- Visitar periódicamente a un especialista en la rama, ya que si se presenta un problema de salud mas grave quizá sería demasiado tarde para remediarlo.

4. BIBLIOGRAFÍA

4.1. BIBLIOGRAFÍA CITADA

- MELGOSA, J. “Sin Estrés”. Editorial SAFELIZ, S.L. Primera Edición. País España. Año 1999.
- PEIRÓ, J. M., Salvador, A. “Desencadenantes del Estrés Laboral “. Editorial UDEMA S. A. Primera Edición. País España. Año 1992.
- PEIRÓ, J. M., Salvador, A. “Control del Estrés Laboral “Editorial UDEMA S. A. Primera Edición. País España. Año 1993. Administración de Organizaciones. Ediciones Interoceánicas Buenos Aires, 1993.
- SANCHEZ, Elisa. Contexto Organizativo, 1996.
- VILLALOBOS, Enfermedades por Estrés, 1999.

4.2. BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

- SANTOS, J. A. (2004). Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional. Motal. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.
- SANTOS, J. A. (2005). Manual: PRANES. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.
- SANTOS, J. A. (2006), Retcambio: Un Contrafuego De Posibilidades. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.
- SEYLE, Hans (1956). Revista Psicológica.

4.3. PÁGINAS ELECTRÓNICAS

- DOVAL, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. (2004). Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento. **Extraído el 02 de marzo, 2006,**
dehttp://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-gonro01_1.htm.

- ESCALA, S. E. (2004). Cómo enfrentarse al Estrés Laboral. **Extraído el 02 de marzo, 2006,**
de<http://www.ondasalud.com/edicion/noticia/0,2458,235850,00.html>.

AMENOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

FICHA DE OBSERVACIÓN

**FICHA DE OBSERVACIÓN A LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE COTOPAXI**

| OBSERVACIONES | RESPUESTA | | |
|---|-----------|----|--------|
| | SI | NO | AVECES |
| Se observa cansancio físico en las secretarias del Universidad Técnica de Cotopaxi | | | |
| Se observa mal humor en las secretarias de la Universidad Técnica de Cotopaxi | | | |
| Se observa falta de atención al público por parte de las secretarias | | | |
| Se observa desconocimiento del tema: estrés laboral | | | |
| Se observa que no existe material con relación al tema del estrés laboral | | | |
| Se observa falta de aplicación de alguna técnica o terapia para relajarse durante la hora de receso | | | |

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi.

Elaborado: Grupo de Tesistas

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas



ENCUESTA DIRIGIDA ALAS SECRETARÍAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Objetivo: Conocer si la enfermedad del estrés laboral está afectando a las Secretarías de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Instrucciones: Lea detenidamente y conteste con la mayor veracidad del caso.

1.-Conoce usted qué es el estrés laboral?

Si

No

2.- ¿Sabía usted, que existen diferentes tipos de estrés?

Si

No

3.- Señale cuál de estos tipos de estrés conoce usted.

Estrés agudo

Estrés crónico

Estrés laboral o profesional

4.- Se han organizado en la institución que usted labora; charlas o seminarios sobre el estrés laboral?

Siempre

En ocasiones

Nunca

5.- Ha sido usted víctima del estrés?

Si

No

6.- Sabía que el estrés laboral puede afectar a diferentes órganos de nuestro cuerpo?

Si

No

7.- A qué partes de su cuerpo lo ha afectado?

Cabeza

Músculos

Corazón

Aparato digestivo

Sistema inmunológico

Otros

8.- Conoce usted que el estrés afecta a su rendimiento laboral?

Si

No

9.-Conoce usted de la existencia de un manual de técnicas y terapias preventivas para contrarrestar el estrés laboral?

Si

No

10.-Estaría usted de acuerdo en la elaboración de un manual de técnicas y terapias preventivas para contrarrestar las enfermedades causadas por el estrés laboral?

Si

No

11.-Sobre las técnicas o terapias citadas para evitar el estrés laboral señale la que mejor debería ir en el manual?

Terapias Físicas

Técnicas

Psicoterapias









