

**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL UNIDAD 144.
CD. GUZMAN, JAL.**



Licenciatura en Intervención Educativa

**INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA EN EL ESTRÉS
LABORAL: TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS PRÁCTICAS PARA
DISMINUIR EL ESTRÉS.**

**PROYECTO DE DESARROLLO EDUCATIVO QUE PARA OBTENER EL
GRADO DE LICENCIADO EN INTERVENCIÓN EDUCATIVA
PRESENTAN**

**ALBERTO CALDERÓN SANDOVAL
MIRIAM JUDITH CÁRDENAS CORONA
BLANCA SUSANA MEDRANO GONZÁLEZ**

**DIRECTOR DE TESIS
MTRO. EZEQUIEL RAMIREZ LIRA**

**CD. GUZMAN, MPIO. DE ZAPOTLAN EL GRANDE, JAL. NOVIEMBRE DE
2007.**

Dedicatoria

El presente trabajo de Titulación que ha sido culminado, lo dedicamos especialmente a nuestros padres y hermanos, que con su apoyo incondicional fortalecieron nuestras esperanzas, para llegar a este ultimo paso importante que dará rumbos distintos a nuestras vidas.

Agradecemos y consideramos parte importante de este trabajo a nuestro apreciable y querido director de tesis Ezequiel Ramírez Lira, quien con su paciencia y sabiduría supo dirigirnos y brindar su apoyo incondicional en el proceso de titulación.

También agradecemos a los empleados de Caja Popular Mexicana SAP, la participación y disponibilidad de llevar a cabo el trabajo realizado, pero sobre todo, por abrirnos las puertas y darnos nuestro lugar como Interventores Educativos.

Por ultimo queremos agradecer a los profesores que creyeron y le dieron valor al esfuerzo y trabajo que hoy culminamos, llenos de satisfacción por dejar huella en una Institución, que reconoce nuestras capacidades para defendernos en un ámbito poco explorado.

Calderón Sandoval Alberto.
Cardenas Corona Miriam Judith.
Medrano González Blanca Susana.

ÍNDICE

	PAG.
INTRODUCCIÓN.....	IV
1. ANÁLISIS DEL CONTEXTO.....	6
1.1 Origen de las cajas.....	6
1.2 Datos Históricos de Caja Popular Mexicana.....	6
1.3 Descripción de la entidad.....	7
1.4 Desarrollo de la organización en Caja Popular Mexicana.....	8
1.5 Estructura Organizacional.....	9
1.6 Contexto socioeconómico.....	10
2. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES.....	13
2.1 Descripción de la población de Caja Popular Mexicana.....	13
2.2 Desarrollo del diagnóstico.....	13
2.3 Resultados del diagnóstico.....	14
2.4 Interpretación del diagnóstico.....	20
3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	21
3.1 Concepto de estrés.....	21
3.2 consecuencias del estrés.....	22
3.3 Estrés laboral.....	23
3.4 Estrategias para disminuir el estrés.....	23
4. PLAN DE INTERVENCIÓN.....	26
4.1 Justificación.....	26
4.2 Objetivo general.....	27

4.3	Objetivo específico.....	27
4.4	Planificación de actividades.....	27
4.5	Metodología del taller.....	28
4.6	Inventario de recursos.....	29
4.7	Participantes.....	30
4.8	Cronograma.....	30
5.	EVALUACIÓN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN.....	31
5.1	Evaluación de progresos y resultados	31
5.1.1	Primera fase.....	31
5.1.2	Segunda fase.....	33
5.1.3	Tercera fase.....	34
5.2	Evaluación de progresos y resultados a los instructores que aplicaron el proyecto de Intervención.....	37
5.3	Situación previa.....	40
5.4	Situación actual.....	41
6.	CONCLUSIONES.....	43
7.	REFERENCIAS.....	47
8.	ANEXOS.....	49
1.	Instrumento diagnóstico (Guía de entrevista estructurada).	
2.	Guía de observaciones.	

- 3. Planeación de actividades.**
- 4. Diario de Campo.**
- 5. Croquis de la institución.**
- 6. Cuestionario de evaluación de la 1ª sesión.**
- 7. Cuadro de tareas (identificando factores estresantes).**
- 8. Cuestionario de Evaluación de la 2ª sesión.**
- 9. Cuestionario de evaluación aplicadores del proyecto.**

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de desarrollo educativo fue realizado en la Caja Popular Mexicana SAP (Sociedad de Ahorro y Préstamo), con el objetivo general de contribuir en la disminución del estrés laboral entre el personal aplicando técnicas y estrategias prácticas.

Es común que en las empresas las largas jornadas laborales, horas interminables frente a la computadora y conflictos interpersonales sean potenciales fuentes de estrés, que al ocasionar un desgaste físico y emocional del personal pueden aumentar el ausentismo y hacer descender la productividad.

El proyecto surge mediante el trabajo de diagnóstico realizado en la institución, en el transcurso de las prácticas profesionales, en donde el análisis de la problemática se centró en los efectos o consecuencias del estrés laboral que presentan los trabajadores debido a las características de los estresores como; los procesos de comunicación entre empleados y la actitud hacia el trabajo colaborativo. Estas necesidades y el plan de trabajo se determinaron mediante la interacción con los empleados, a partir de la observación y de lo que se reportó en los diarios de campo.

Las técnicas y estrategias alternativas que se utilizaron contra el estrés, son una propuesta que sirve como guía para desarrollarlas en el proceso laboral, sin necesidad de ropa especial ni conocimientos previos; los ejercicios pueden realizarse en el ámbito laboral y duran de 5 a 60 minutos; brindan herramientas para prevenir problemas en la cintura, hombros y cabeza, al tiempo que se relajan, liberan tensiones y logran sacar al individuo del esquema de trabajo al cual está sometidos, proporcionando tranquilidad y esparcimiento para abatir el estrés.

La metodología de trabajo del proyecto de intervención está conformada por tres fases que integran un total de 5 sesiones acontecidas en el transcurso de un mes, iniciando el día 8 de mayo y culminando el 09 de junio de 2007.

La primera fase hace referencia al contenido temático que se abordó en el taller, incluye la definición de estrés (reacciones físicas, emocionales), síntomas, causas y factores estresantes. Con ello se buscó propiciar la reflexión y sirvió como antecedente para identificar los posibles factores que propician el estrés en el ámbito laboral.

La segunda fase contempla el análisis de los avances y las actividades que fueron realizadas después de haberse implementado la primera sesión. Entre ellas se encuentra un cuadro de tareas para identificar factores estresantes y la corrección de posturas básicas que disminuyen las tensiones provocadas por el estrés (anexo 4).

La tercera fase consistió en aplicar técnicas y estrategias participativas, de respiración y relajación, que fueran pertinentes a las necesidades detectadas a partir del seguimiento que se le dio al proyecto y la interacción con los empleados.

La evaluación se realizó mediante la técnica de la entrevista, la observación, el seguimiento del proyecto, el diario de campo y como instrumento el cuestionario y el cuadro de tareas. Dichas técnicas e instrumentos fueron indispensables para llevar a cabo la concentración de los resultados de nuestro trabajo de intervención y se encuentran en el apartado de anexos ordenadas de 1 al 9.

En el apartado de las competencias adquiridas se encuentra la descripción precisa de cada una de estas competencias logradas en el transcurso de la aplicación del proyecto de intervención.

1. ANÁLISIS DEL CONTEXTO

1.1 Origen de las cajas

Las Cajas Populares tienen su origen a partir del Movimiento Cooperativo que surge en la Europa del siglo XIX al estallar una situación de pobreza extrema como consecuencia de la Revolución Industrial. Partiendo de ese momento se van presentando movimientos sociales y laborales bajo la leyenda del cooperativismo, invadiendo paulatinamente países como Inglaterra en 1844 por los justos pioneros de Rochdale; en Alemania 1848 por Guillermo Raiffeisen y Herman Schulze-Delitzsch, en Canadá 1900 y Estados Unidos 1909 por el periodista canadiense Alfonso Desjardins; así hasta llegar a México en 1951 por el Padre Pedro Velázquez Hernández adoptando el lema Por un Capital en Manos del Pueblo.

En el año de 1995 las autoridades dieron la autorización para que Caja Popular Mexicana se constituyera como Sociedad de Ahorro y Préstamo, y el día 7 de julio, de ese mismo año fue firmada por el Sr. Guillermo Ortiz Martínez, Secretario de Hacienda Crédito Público.

1.2 Datos históricos de Caja Popular Mexicana

En 1964, se constituye la Confederación Mexicana de Cajas Populares, ocasionando un fenómeno interesante, el número de cajas disminuyó, en tanto que el promedio de socios y activos se incrementó sustancialmente. Hacia el año de 1973 se crearon las Federaciones Regionales, durante la Asamblea de Monterrey, en este período las Cajas Populares aumentaron su ritmo de crecimiento.

El 27 de Diciembre de 1991 se agrega en la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares de Crédito, la figura de Sociedades de Ahorro y Préstamo, buscando el reconocimiento jurídico de las Cajas Populares. En agosto de 1994 se publica en el Diario Oficial de la Federación, las modificaciones a la Ley General de Sociedades Cooperativas, primera modificación desde la década de los treinta, cuando fue elaborada. En estas

modificaciones se integra la figura de Cooperativa de Ahorro y Crédito, aunque menciona que su operación estará basada en las reglas que determine la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

En el año de 1995 las autoridades dieron la autorización para que CAJA POPULAR MEXICANA se constituyera como Sociedad de Ahorro y préstamo, y el día 7 de julio, de ese mismo año fue firmada por el Sr. Guillermo Ortiz Martínez, Secretario de Hacienda Crédito Público la resolución que permite tener una personalidad jurídica adecuada a nuestra esencia de entidad financiera con vocación social, como lo es Caja Popular Mexicana, Sociedad de Ahorro y Préstamo.

Caja Popular Mexicana, ha logrado crecer y desarrollarse en la actualidad tiene presencia en 24 Estados de la República Mexicana, con una cobertura de 331 sucursales.

Los días 19 y 20 de Febrero del año en curso, se llevó a cabo el 1er. Congreso Nacional del Ahorro y Crédito Popular, en la ciudad de México donde se reunieron más de 750 representantes de las Asociaciones del Ahorro y Crédito Popular del país, donde tuvo efecto la creación del Consejo Mexicano de Ahorro y Crédito Popular (COMACREP), contando con la presencia del Lic. Vicente Fox Quesada, Presidente de México, quien mostró su apoyo al Sector del Ahorro y Crédito Popular.

La Caja Popular Mexicana llega a Ciudad Guzmán en Diciembre del 1995, iniciando solamente con 3 trabajadores, se ubicaba en Federico del toro #142 "A".

1.3 Descripción de la entidad.

Caja Popular Mexicana es una institución autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para constituirse y operar como sociedad de ahorro y préstamo cuyas operaciones son reguladas por la Ley de ahorro y crédito popular, siendo supervisadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Fundamenta su trabajo en valores y principios de la cooperación universal y es

resultado de cincuenta y cinco años de experiencia en el fomento del ahorro.

La Caja Popular Mexicana es una organización con presencia en 22 estados de la República Mexicana. Contando actualmente con 333 sucursales, en las que se da servicio a más de un millón de socios y ahorradores. Es una institución de carácter no lucrativo, que busca el beneficio de los asociados. Se encuentra ubicada en Federico del Toro 142- A Zona Centro C.P. 49000.

Caja Popular Mexicana cuenta con el puesto de Gerente, Subgerente, Ejecutivo y Caja. La cantidad de personal en CD. Guzmán es de 7 empleados y de las 14 sucursales restantes de la región sur, mínimo hay una persona por puesto.

La Regulación y Vigilancia de Caja Popular Mexicana esta a Cargo de la Comisión Nacional Bancaria, es el órgano que se encarga de vigilar el cumplimiento de las leyes y normas de financiamiento de las instituciones financieras; y tiene amplias facultades para sancionar a los infractores, incluyendo desde la sustitución de funcionarios y directivos hasta la suspensión de operaciones.

Misión: Es una cooperativa financiera de ámbito nacional, que contribuye a mejorar la calidad de vida de sus socios mediante la educación en la cultura del ahorro, en la práctica de la ayuda mutua y el uso responsable del crédito. Proporcionando productos y servicios competitivos y administrando eficientemente sus recursos.

Visión: Ser la mejor cooperativa financiera, preferida por la calidad de sus productos y servicios; reconocida por su seguridad, confiabilidad, solidez, compromiso social y liderazgo en el sector financiero popular.

Caja Popular Mexicana ofrece servicios financieros diseñados para satisfacer necesidades de un amplio sector de la sociedad.

1.4 Desarrollo de la organización en Caja Popular Mexicana

La institución cuenta con un terreno de aproximadamente 7 metros de ancho, por 40 metros de largo, cuenta con un espacio para albergar a 40 personas aproximadamente, con dos baños, una cocina, una bodega, un patio, 9 archiveros, un mobiliario de 5 escritorios, 6 computadoras, 30 sillas, 1 grabadora, 2 cámaras de vigilancia y 1 televisor.

1.5 Estructura organizacional

Caja popular Mexicana no cuenta con una fuente de información organizacional de donde se desprenda las actividades y los puestos en un organigrama, las funciones que desempeñan son establecidas desde el momento en que ingresan a trabajar en un periodo de 20 días de capacitación, que les otorgan en la plaza de Tala, Jalisco.

En la sucursal de ciudad Guzmán el equipo se conforma principalmente por la gerencia que se encuentra a cargo del L.A.E. José Luís Zúñiga Vargas, el cual se encarga de que la empresa brinde los servicios adecuadamente a los socios que asisten cotidianamente y es la persona principal de la institución en quien recae la responsabilidad.

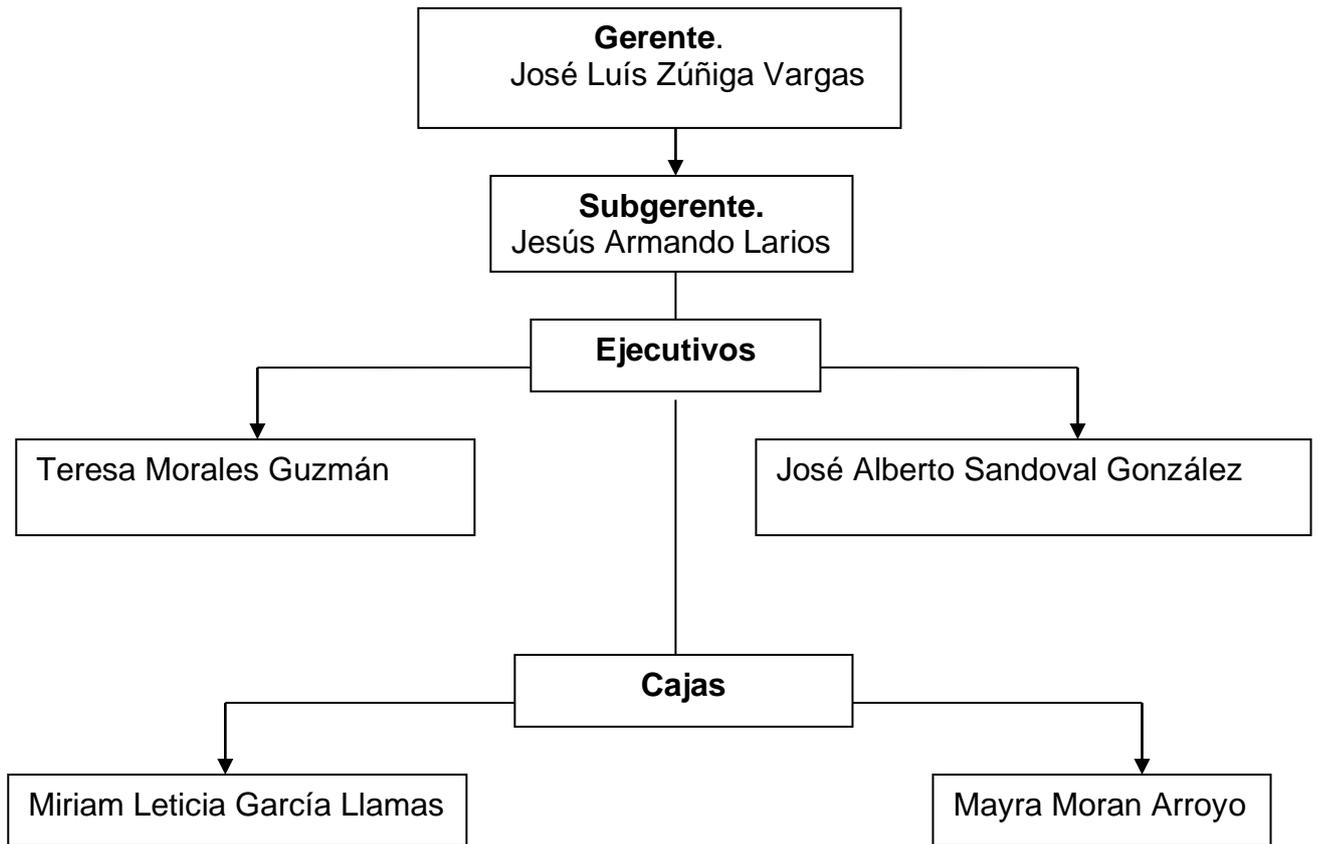
El subgerente Jesús Armando Larios, se encarga de la promoción de créditos y suple las actividades del gerente en su ausencia.

Los ejecutivos Teresa Morales y Alberto González Sandoval. Se encargan de otorgar préstamos y de hacer estudios socioeconómicos.

Las cajeras Miriam Leticia García Llamas Y Mayra Moran Arrollo están especialmente para recibir abonos y entregar créditos autorizados por los ejecutivos.

En el siguiente organigrama se desprenden los puestos según los rangos y

funciones que desempeñan en la institución.



1.6 Contexto socioeconómico

Zapotlán el Grande. Es un municipio del estado de Jalisco, México. Se localiza en la Región Sur. Su nombre proviene del náhuatl y significa "Tierra de Mucho Maíz", su extensión territorial es de 295.29 km². Según el II conteo de población y vivienda, el municipio tiene 96,050 habitantes y se dedican principalmente al sector terciario. La cabecera municipal es Ciudad Guzmán.

El 6.87% de la economía de los habitantes se dedica al sector primario, el 24.37% al sector secundario, el 65.77% al sector terciario y el resto no se especifica. El 34.49% se encuentra económicamente activa. Las principales actividades económicas son: comercio, servicios, industria, agricultura y ganadería:

- Agricultura: se cultiva maíz, frijol, sorgo y caña de azúcar.
- Ganadería: se cría ganado bovino, porcino y ovino. Además de aves.

- Industria: existen varias industrias, en las que se fabrica cerillos, productos de madera y químicos.
- Turismo: posee atractivos naturales.
- Comercio: cuenta con restaurantes, mercado y tiendas. Predomina la venta de productos de primera necesidad y los comercios mixtos que venden artículos diversos.
- Servicios: se prestan servicios financieros, profesionales, técnicos, comunales, sociales, personales y de mantenimiento.
- Explotación forestal: se explota el pino.
- Pesca: se captura tilapia, carpa y trucha.

Con respecto a la educación se conoce que el 94.17% de la población es alfabeta, de los cuales el 18.16% ha terminado la educación primaria. El municipio cuenta con 34 preescolares, 50 primarias, 14 secundarias, 10 bachilleratos y 18 centros de capacitación para el trabajo.

La atención a la salud es atendida por la Secretaría de Salud del estado, el Instituto Mexicano del Seguro Social, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y la Cruz Roja; también existen hospitales privados como el hospital Juan Pablo, Sanatorio San José, Sanatorio Santa Rosalía, Hospital San Vicente y médicos particulares. El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) se encarga del bienestar social.

Cuenta con centros deportivos, en los que se practica: fútbol, básquetbol, atletismo y voleibol. Además cuenta con centro cultural, plaza, cine, palenque, museo, parques, jardines y biblioteca.

Cuenta con 22,915 viviendas, las cuales generalmente son privadas. El 96.74% tiene servicio de electricidad, el 94.31% tiene servicio de drenaje y agua potable. Su construcción es generalmente a base de ladrillo, concreto y tabique.

El municipio cuenta con servicios de agua potable, alcantarillado, alumbrado público, mercados, rastro, cementerios, vialidad, aseo público, seguridad pública, parques, jardines y centros deportivos.

El 98.4% de los habitantes disponen de agua potable; el 97.2% de alcantarillado y el 99.1% de energía eléctrica.

Dentro de los medios y vías de comunicación Cuenta con servicio de correo, fax, telégrafo, teléfono, servicio de radiotelefonía y señal de radio y televisión. La transportación se efectúa a través de la carretera Guadalajara-Manzanillo-Michoacán. Cuenta con una red de carreteras rurales que comunican las localidades; la transportación se realiza en autobuses públicos o vehículos de alquiler y particulares. Además cuenta con servicio de ferrocarril de carga.

2. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES ORGANIZATIVAS

Conocer a la institución nos permite ser conscientes de las necesidades que surgen e identificar en ellas las más prioritarias, de manera que una vez identificada la problemática se procede a buscar alternativas de solución, con la finalidad de apoyar a la institución en la resolución de sus problemas, a través de métodos, técnicas y estrategias que sean pertinentes y acordes a la realidad que se suscita en determinado momento dentro de la institución.

Para lograr identificar el problema es necesario realizar la construcción de instrumentos que arrojen datos verídicos, de tal manera que facilite el proceso del plan de intervención y este se considere satisfactorio.

2.1 Descripción de la población

La población que participó en el desarrollo del proyecto son empleados de la Caja Popular Mexicana SAP. Sucursal Ciudad Guzmán, Jalisco, que inician sus labores en la empresa desde las 8:30 a.m. con intermedio para comer a las 2:00 y regresando a las 4:00 p.m. para culminar a las 7:00 p.m. los empleados mantienen una rutina de trabajo acelerada por las constantes cargas de trabajo, la edad de los participantes oscila entre los 23 y los 39 años.

Cada uno de los trabajadores cuenta con fusiones específicas en cada área de trabajo, en la cual atienden un promedio de 250 personas al día que asisten para realizar determinada operación.

2.2 Desarrollo del diagnóstico

Para poder establecer un plan de acción y que sea congruente con las necesidades de los empleados, es necesario realizar un diagnóstico, cabe mencionar que el proyecto surgió de una propuesta emitida por el gerente de la sucursal, por ende, es indispensable ratificar que tanta importancia tiene la necesidad para todos los trabajadores.

Para llevar a cabo la realización del presente diagnóstico se elaboró una guía de entrevista estructurada, que se aplicó a 5 de los 6 empleados, debido a que el faltante estaba de comisión fuera de la institución. La entrevista se realizó en las instalaciones de la empresa en horarios accesibles de tal manera que no se interrumpiera su trabajo. En la entrevista estructurada se incluyen interrogantes que nos permite identificar el concepto que tienen por estrés, los factores que se involucran, conocimiento de técnicas para disminuir el estrés, que son contrastadas con cuestionamientos personales acerca de los síntomas, actividades que realizan para abatir el estrés e identificar las situaciones que detectan ser fuente propiciadora del estrés (anexo 1).

Se consideró a la observación participante para registrar los sucesos relacionados con el estrés en los empleados, con la finalidad de conocer y observar sus inquietudes, actitudes y aptitudes manifestadas en el transcurso de su jornada laboral (anexo 2).

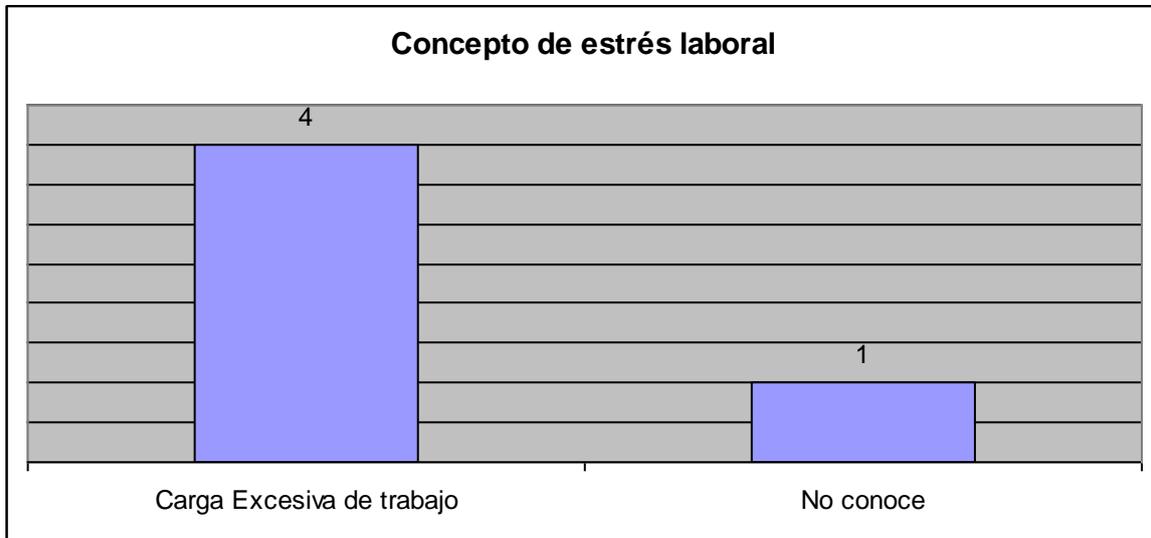
2.3 Resultados del diagnóstico

Las preguntas realizadas en la entrevista a los trabajadores de Caja Popular Mexicana para conformar el diagnóstico, se estructuraron como se presenta en el siguiente orden y posteriormente aparece la grafica y los resultados de cada una de ellas.

1. ¿Qué es el estrés laboral?
2. ¿Conoces cuales son los factores que propician el estrés?
3. ¿Alguna vez ha manifestado sentir síntomas relacionados con el estrés?
4. ¿A que crees que se deben estos síntomas?
5. ¿Cómo te sientes cuando estas estresado?
6. ¿Cuáles son los ejercicios que realizas cuando te sientes estresado a)?
7. ¿Qué es lo que te hace estresarte con más frecuencia?
8. ¿Conoces algunas técnicas que te ayuden a disminuir el estrés laboral?
9. ¿Te gustaría que se abordara un taller donde puedas aprender a utilizar algunas técnicas para disminuir el estrés? ¿Por qué?
10. ¿Cómo te gustaría que fuera?

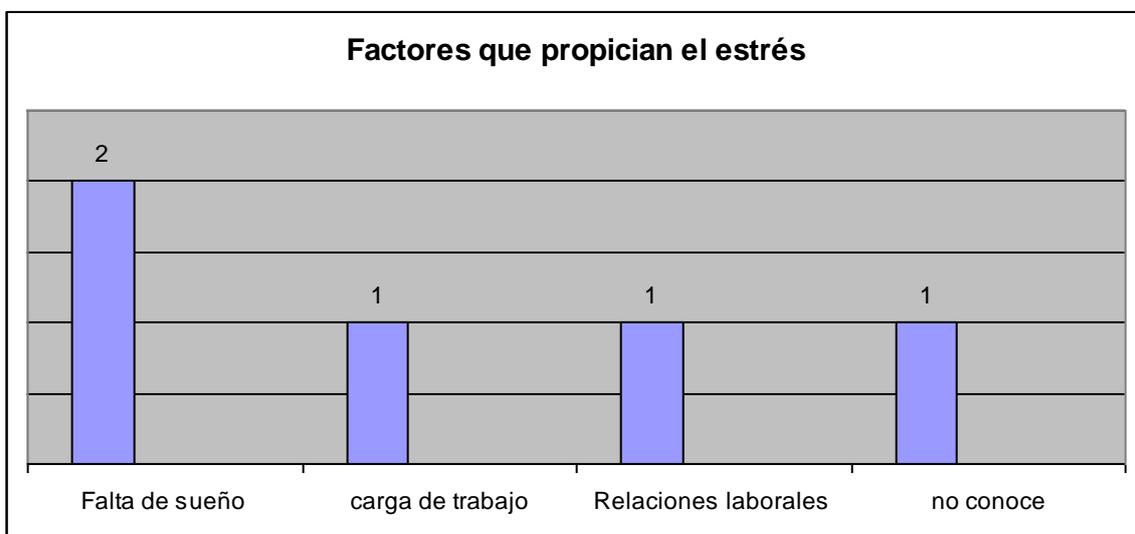
11. ¿Del 1 al 10, que numero de importancia le darías para que se lleve acabo este taller considerando el 1 como menor y el 10 como mayor importancia y por qué?

Tabla 1



1. De acuerdo a los resultados obtenidos de las 5 entrevista se registra que, para cuatro de los trabajadores el estrés es una carga excesiva de trabajo y la persona restante no tiene conocimiento del concepto de estrés.

Tabla 2



2. En esta pregunta se señala cuales son los conocimientos que el personal de la institución tiene acerca de los factores que propician el estrés laboral, mencionan 2 de ellos que la falta de sueño y la mala alimentación son factores de importancia, para otro la carga de trabajo, así mismo otro más indica que las

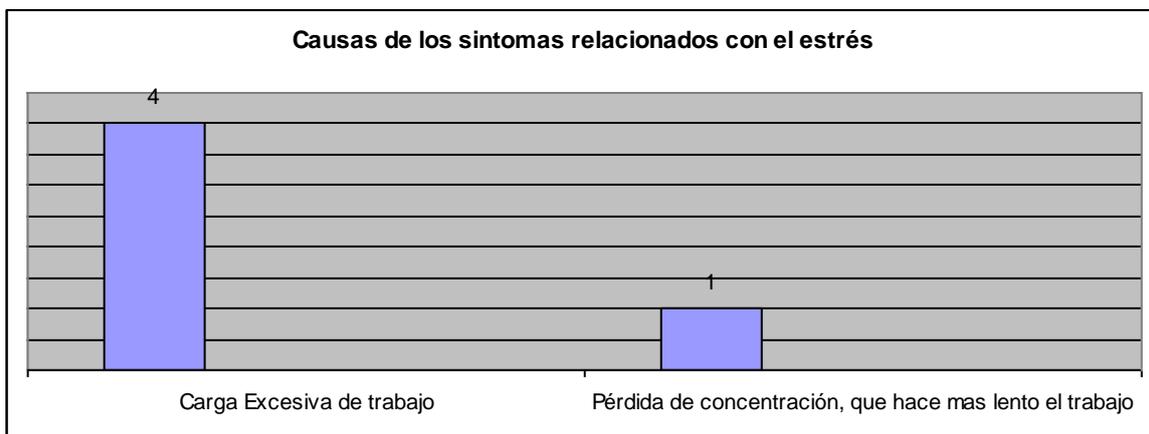
relaciones laborales y el restante no conoce los factores que propician el estrés. Cabe mencionar que son consideraciones que los cinco trabajadores hacen desde su ámbito familiar y no desde su perspectiva de laboral, en donde no han logrado definir cuales son los factores o situaciones en su lugar de trabajo que propician el estrés.

Tabla 3



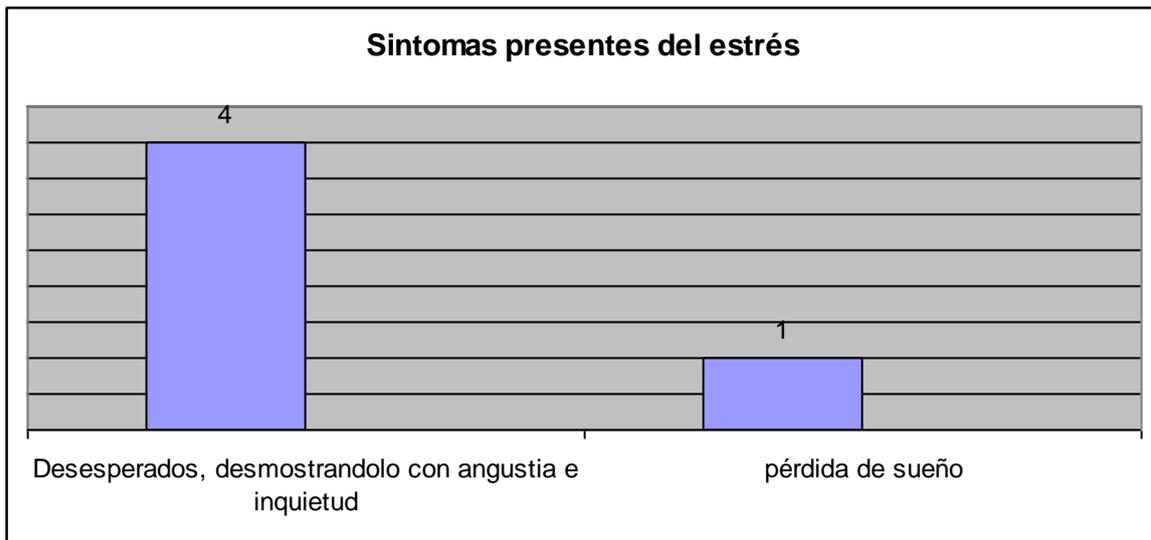
3. Los trabajadores de la institución han manifestado sentir síntomas relacionados con el estrés, entre los más frecuentes se encuentran con mayor importancia, Dolor de cabeza e insomnio, Irritabilidad y mal humor y con menor escala pero presente se encuentra el dolor muscular.

Tabla 4



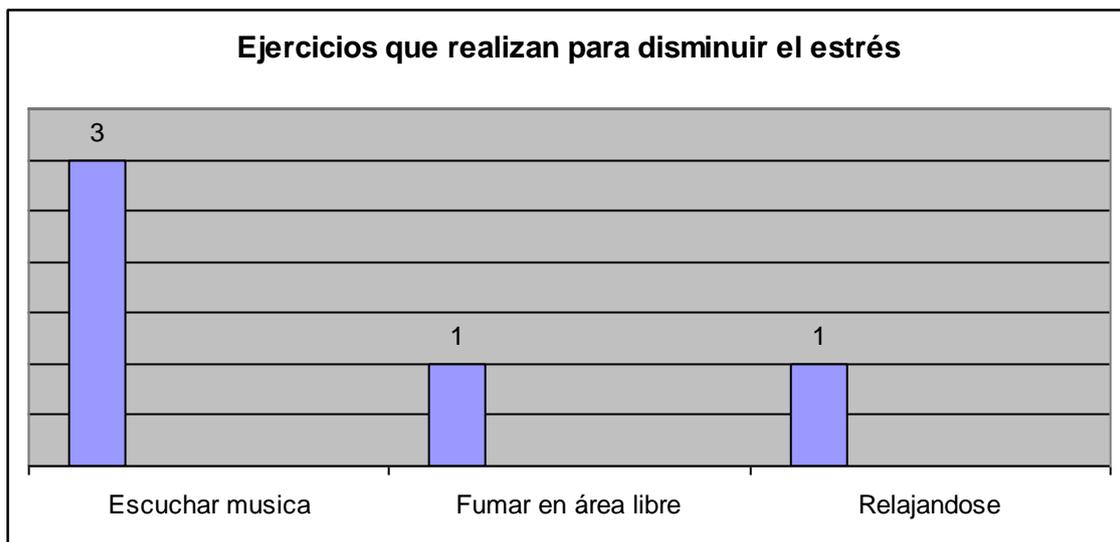
4. Los empleados de Caja Popular Mexicana creen que los síntomas del estrés se deben principalmente, a la carga excesiva de trabajo y solo uno cree a la perdida de concentración que hace su trabajo más lento.

Tabla 5



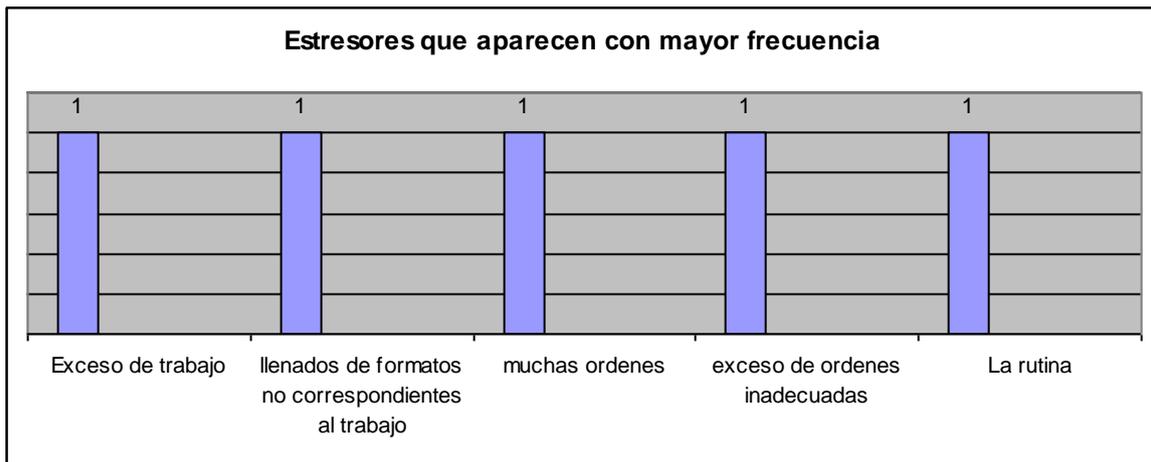
5. Los empleados cuando están estresados se sienten en su mayoría desesperados y su forma de demostrarlo es a través de angustia e inquietud, mientras que para uno de ellos existe y es frecuente la pérdida de sueño.

Tabla 6



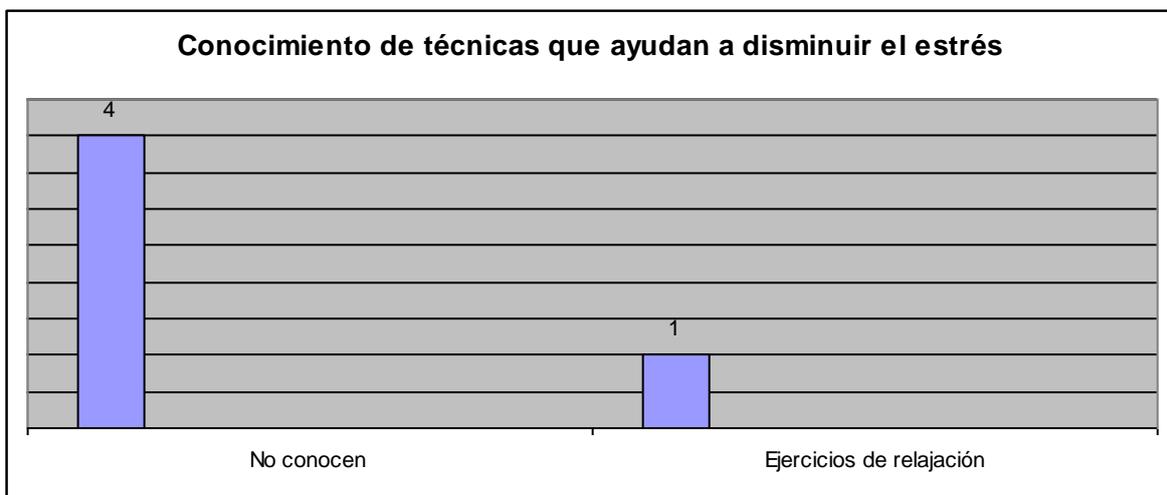
6. Esta pregunta es referente a identificar en los empleados el o los tipos de ejercicios que realizan para disminuir el estrés, por ello encontramos que 3 de los empleados escuchan música y caminan, otro fuma en área libre y el último trata de relajarse, con esto detectamos que en su caso no practican ejercicios y son actividades lo que en su mayoría ellos realizan.

Tabla 7



7. los factores que estresan con mayor frecuencia los empleados de Caja Popular Mexicana según las respuestas de los empleados son; El exceso de trabajo que lo relacionan con la cantidad de actividades encomendadas, recibir muchas ordenes a la vez, pues les impide concentrarse y los confunde en su trabajo, l otro de estos factores se refiere al llenado de formatos que no corresponden al trabajo, con ello se refieren al realizarlo en dos ocasiones a pluma y a computadora., también el exceso de ordenes inadecuadas y la rutina cotidiana son factores que han ocasionado que haga estresarse con mayor frecuencia a los empleados de dicha institución.

Tabla 8



La pregunta numero 8 esta enfocada a identificar si los empleados de la institución tienen conocimiento de técnicas que ayudan a disminuir el estrés, con ello encontramos que en su mayoría no conoce técnicas y uno solo la de relajación.

Tabla 9



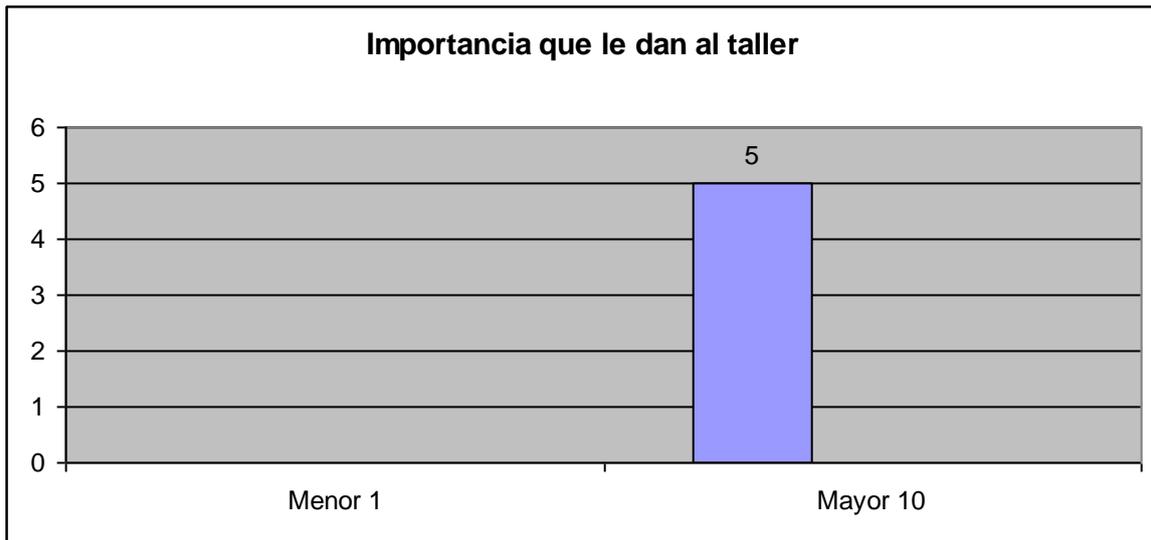
9. Al 100% de los empleados de la institución les gustaría que se abordara un el taller, para aprender a utilizar y poner en práctica algunas técnicas para disminuir el estrés desde su espacio de trabajo.

Tabla 10



10. La pregunta 10 hace referencia a considerar algunos elementos que les gustaría contuviera el taller para disminuir el estrés, entre las más destacadas están las técnicas de relajación y respiración para llevarlas a la práctica, otro de los requisitos es que el taller sea dinámico y práctico por ultimo sugiere uno que se convine con la teoría.

Tabla 11



11. La importancia que le dan los empleados de la Caja popular Mexicana al taller para disminuir el estrés está considerando con un 100%, de acuerdo a los resultados que arrojo esta ultima pregunta.

2.4 Interpretación del diagnóstico

Con base a los resultados obtenidos y presentados en las tablas anteriores hacemos constar que los empleados de Caja Popular Mexicana SAP; necesitan un taller para disminuir el estrés, debido a las constantes horas de trabajo, a los síntomas físicos y emocionales manifestados y sobre todo por la tradicional rutina de trabajo a la cual están sometidos día a día.

Para los empleados de la empresa la participación en un taller es pertinente porque les permite explorar nuevas técnicas y estrategias en contextos fuera de su ámbito de trabajo por periodos determinados, que les permitan disminuir el estrés generado.

Las técnicas y estrategias para abatir el estrés tienen la ventaja de cambiar las rutinas que llevan a cabo los empleados, traen algunos beneficios como fomentar temáticas en las cuales se puedan abordar problemas específicos que acontecen dentro de la institución y que también sean fuente propiciadora de estrés laboral en su entorno de trabajo...

3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

3.1 concepto de estrés

Según la biblioteca Deusto (s/f: p.p. 11,12) de desarrollo personal hace mención al concepto de estrés. “como la consecuencia de nuestra reacción interna ante las cosas que nos suceden y las exigencias que debemos ampliar. Lo advertimos cuando estamos angustiados, inquietos avergonzados o irritados, tanto si el origen de estos sentimientos se halla en nosotros mismos como si está en otra persona o en algo que nos ocurre. Solo podemos enfrentarnos adecuadamente al estrés considerando sus dos componentes: los acontecimientos y las exigencias externos impuestos en nuestras vidas y nuestra reacción interna ante ellos.”

El concepto de estrés según Furnanham (1993: p.p.16) hace referencia a” la condición física y mental que resulta de una amenaza o exigencia externa imposible de manejar fácilmente. Un estresor es la fuerza interna o externa que genera estrés. Tensión es el efecto adverso del estrés en una persona. El agotamiento es un estado de fatiga causado por la exposición prolongada al estrés”.

En últimos tiempos las organizaciones empresariales se encuentran con la necesidad de desarrollar en los empleados las habilidades que les permitan incrementar la productividad y calidad laboral, sin considerar tiempos, cargas excesivas y programas de prevención o acción interna, como herramienta o estrategia principal para buscar la calidad empresarial.

Los diversos factores que producen estrés en una institución, están determinados por agentes estresores que se propician dentro de ella, y a su vez propician conflictos institucionales que traen prejuicios para la productividad laboral. Efectivamente como dice Rodríguez (1999: p.p 43), “la mayoría de estresores que existen en el ámbito profesional proceden del entorno laboral, de la forma en que la organización estructura sus tareas y responsabilidades y del modo que se organizan los diferentes procesos desarrollados en ella”.

Los programas de prevención o de acción contra el estrés laboral pueden ser considerados en cursos de capacitación, talleres o conferencias, considerando las técnicas y estrategias que mejor se adapten a la institución.

3.2 consecuencias del estrés.

Para Ivancevich (1985: p.p. 27,28) la consecuencia del estrés es “La activación de los mecanismos de defensa del organismo no constituyen la única consecuencia del contacto con un estresor. Los efectos o consecuencias del contacto con un estresor. Los efectos o consecuencias del estrés pueden ser muy diversos y numerosos, muchos son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosos.” Ivancevich hace mención de cinco efectos consecuenciales del estrés.

- a) efectos subjetivos: ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, culpabilidad y vergüenza, mal humor, melancolía y soledad.
- b) efectos conductuales: propensión a sufrir accidentes, arranques emocionales, pérdida de apetito, consumo excesivo de bebidas o cigarrillos, conducta impulsiva, inquietud y temblor.
- c) efectos cognoscitivos: incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.
- d) efectos fisiológicos: elevación de niveles de glucosa sanguínea, incremento del ritmo cardíaco y de la presión sanguínea, sequedad en la boca, dilatación de las pupilas, dificultad para respirar, escalofríos y nudo en la garganta.
- e) Efectos organizacionales: ausentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación personal, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo.”

Las consecuencias antes mencionadas no siempre aparecen por el estrés o son efecto de este, sin embargo no podemos dejar desapercibido estos efectos que pueden ser malos para la salud tanto física como mental, sin embargo debemos de estar bien y buscar estrategias de solución o de ayuda para mantener un equilibrio emocional adecuado para cada caso.

3.3 Estrés laboral.

Ivancevich (1985: p.p 31,32) menciona que el estrés afecta el desempeño laboral. “Los estresores potenciales se multiplican a medida que la organización crece en dimensiones y complejidad, en el grado en el que el trabajo se especializa más y en que la obsolescencia humana se vuelve un desafío mayor que la obsolescencia mecánica. No solo invertimos una gran cantidad de tiempo en el trabajo; mucha gente encuentra una parte sustancial de su satisfacción y de su identidad en el propio trabajo.”

Consecuentemente sus vidas laborales y no laborales se entrelazan y son interdependientes. La distinción relacionada con el trabajo y estrés no relacionado con éste es, entonces, artificial. Las fuentes de estrés en el trabajo inciden en la vida no profesional y afectan los estresores y el estrés en tal ámbito. Como consecuencia de los estresores vivimos durante un día de trabajo.

El ejecutivo puede llegar a casa irritable, no comunicativo, provocando así que las relaciones matrimoniales se vuelvan tensas. Esta tensión puede constituir una fuente de un estrés posterior, que a su vez afecta negativamente el desempeño en el trabajo y provoca incluso mayor estrés relacionado con este.

También debemos de tomar en cuenta de los costos relacionados con accidentes, algunos de los cuales están asociados a éste. El sabotaje puede ser resultado de la frustración generado por el estrés; el ausentismo y la rotación reflejan a menudo estrés ocasionado por la insatisfacción. Por ello, el clima organizacional de una empresa se vincula no solamente con la y las condiciones de vida de la colectividad del trabajo. Así, el crecimiento de la empresa, el aumento de la productividad y la estabilidad de la organización dependen además de los medios de producción, de las condiciones de trabajo, de los estilos de vida, así como del nivel de salud y bienestar de sus trabajadores.

3.4 Estrategias para disminuir el estrés.

Conceptualizando el término estrategia tenemos que para Gairin y sus colaboradores (2003: p.p 51), “una estrategia es una elección que busca

obtener ventajas competitivas organizando los recursos disponibles de manera que se optimice su valor y se minimicen las reacciones contrarias que genera su aplicación. Su formulación pretende tanto conseguir y hacer realidad un objetivo (por ejemplo de formación) como orientar los esfuerzos. Por su propia naturaleza la estrategia valora y considera el riesgo como factor de decisión superando así el “buen juicio” que tiende siempre a la opción menos arriesgada”.

A través de las técnicas y estrategias de intervención contra del estrés laboral se puede disminuir factores desencadenantes derivados del estrés.

El concepto de control del estrés laboral hace referencia al conjunto de estrategias a la prevención y/o intervención de la experiencia y de sus consecuencias negativas.

La implementación de técnicas y estrategias para el abatimiento del estrés conducen a una forma de vida más saludable y a integrarse a un clima laboral que los haga sentirse más relajados y destensionados por los acontecimientos de un día de trabajo.

La intervención mediante módulos generales y complementarios está diseñada para enriquecer y contribuir el trabajo armónico de un lugar, es la herramienta más efectiva para combatir el estrés y estar en un estado agradable.

Creemos que una empresa que se preocupa por la salud de sus empleados se preocupa por su empresa, pues serán ellos quienes contribuyan a la producción de esta y la determinen en el éxito o fracaso según la importancia que le asigne.

Nuestro trabajo de intervención se centro principalmente en la teoría de Rodríguez (1999: 58) donde Para él “los objetivos de la Intervención pueden ir dirigidos a mejorar las características de la situación, la atribución realizada de la misma por parte del trabajador o las respuestas emitidas para conseguir restablecer el equilibrio perdido. Lo presenta en tres pasos:

En el primer grupo de estrategias se pondría el énfasis en el control de los principales desencadenantes de estrés laboral, y/o en consecución de determinados recursos personales que permitan un afrontamiento eficaz.

En segundo lugar, en las estrategias centradas en los procesos de atribución se persigue la disminución de la discrepancia percibida entre las demandas del ambiente y las capacidades del individuo. Para ello, se utilizan técnicas dirigidas a modificar la valoración subjetiva del trabajador de los estímulos del entorno y de los recursos disponibles para hacerles frente.

Por último, los programas de intervención centrados en las estrategias de afrontamiento, se orientan básicamente, hacia la búsqueda, selección, aprendizaje y emisión de respuestas adaptativas”.

Gairín et al. (2003: p.p 87, 88) “identifican, la estrategia colaborativa como una forma habitual de actuar o de proceder en el contexto donde nos situamos, llevando a cabo de una forma intencionada y planificada entre varias personas que comparten un interés común, con el objetivo de impulsar proyectos, de participar en las decisiones y de resolver problemas o de afrontar una situación de forma eficaz y eficiente”.

Cantón, citado por Gairin (2003: p.p 45,46) señala que “también podemos encontrar estrategias operativas asociadas a múltiples actuaciones relacionadas con la actividad del análisis o alguna de sus fases. Así, es frecuente hablar de estrategias de intervención general (para diagnosticar organizaciones, para orientar al cambio.) o de organización del trabajo (búsqueda de la información, para ayudar a un equipo a identificar su tarea, para motivar...); asimismo, las encontramos vinculadas a enfoques de intervención dirigidos a mejorar la calidad y en propuestas relacionadas con la gestión del conocimiento”

4. PLAN DE INTERVENCIÓN

Como propuesta de intervención se considero llevar a cabo un taller, que les permitiera a los trabajadores de Caja Popular Mexicana mejorar su calidad de vida, abatiendo el estrés laboral, al cual están sometidos por las cargas de trabajo y las constantes relaciones con los clientes, el taller fue considerado de acuerdo con los recursos que la institución tiene y proporcionó, en horarios flexibles y que no causara alteraciones o modificaciones a su reglamento.

En el ámbito laboral puede resultar especialmente útil fomentar el aprendizaje y la concientización de los individuos, con estrategias de carácter organizativo, tendiente a facilitar al individuo recursos para el ordenamiento de su tiempo o para reducir las existentes demandas de trabajo.

En este sentido lo que buscamos es propiciar y elevar la calidad productiva y el trabajo armónico a partir de una intervención pertinente. Un trabajador produce más si se encuentra en un ambiente propicio para desempeñarse como tal dando resultado de este mayor producción y rendimiento laboral. Se elevarían las competencias del empleado, el conocimiento y las habilidades sociales, se elevarían las actitudes respecto a la tarea, el servicio, las políticas y la participación, mejoraría la comunicación interna y fomentaría el trabajo en equipo, pero sobre todo reducir los índices de estrés aboral.

4.1 Justificación

Esta intervención surge de una propuesta emitida por el gerente de la sucursal José Luís Zúñiga, en la que planteó la necesidad de realizar un taller, que disminuyera el estrés laboral que se presenta en los trabajadores de Caja Popular Mexicana. De ahí nuestro interés que da surgimiento a una propuesta de intervención, que cubriera las expectativas de todos los empleados una vez ratificado la propuesta emitida por el gerente, mediante un previo diagnóstico con la población restante que pertenece a la institución.

El interés personal de llevar acabo el taller surgió con el propósito de conocer otro ámbito que ha sido poco explorado y al cual no se le brinda mucha importancia, integrar y aprender nuevos conocimientos. Pero sobre todo intervenir en las necesidades prioritarias que encontramos en la institución.

4.2 Objetivo general

El objetivo principal de este taller es contribuir a la disminución del estrés laboral de los trabajadores de Caja Popular Mexicana SAP implementando técnicas y estrategias prácticas que puedan utilizar durante el trabajo.

4.3 objetivos específicos

- ◆ Que los empleados sean capaces de reconocer sus propias reacciones frente a estímulos estresantes y desarrollen técnicas para afrontarlos.
- ◆ Que los empleados desarrollen las técnicas necesarias para la prevención del estrés laboral desde su área de trabajo.
- ◆ Implementar un clima laboral favorable, mediante técnicas y posturas que les permitan a los empleados disminuir el estrés que es generado por las cargas excesivas de trabajo.
- ◆ Fomentar en ellos el trabajo en equipo y colaboración para crear un mejor ambiente de trabajo.

4.4 Planificación de actividades

Son un auxiliar que nos permite identificar aquellos factores que son indispensables en nuestro trabajo de intervención, siendo precisos y coherentes con las necesidades determinadas por el previo diagnóstico.

Para la implementación de este programa se eligió y diseñaron 3 planeaciones correspondientes a cada una de las fases antes mencionadas, se estructura de esta forma porque las temáticas abarcan más de una sesión, por tanto fue más factible para el desarrollo del proyecto realizarlo por este modelo y no por carta descriptiva (anexo 3).

La planeación de actividades refiere en el objetivo principal de cada temática implementada, los resultados de aprendizaje esperados, los subtemas, las evidencias de aprendizaje, criterios de evaluación y la bibliografía correspondiente a cada tema.

4.5 Metodología del taller.

El taller se impartirá en 5 sesiones, en un periodo no mayor a cuatro semanas y se encuentra estructurado en 3 fases.

La primera fase, hace referencia al contenido temático que se abordará en el taller, de manera que se busque propiciar la reflexión y sirva como experiencia para identificar los posibles factores que propician el estrés en el ámbito laboral.

La segunda fase contempla el análisis de los avances y las actividades que han sido encomendadas a realizarse, después de haberse implementado la primera sesión, se realizó modificaciones pertinentes para la última fase de aplicación.

La tercera fase consiste en aplicar técnicas y estrategias como, técnicas participativas, de respiración y relajación, que les permitan salir de su rutina de trabajo y les propicie un clima productivo y agradable. Estas técnicas fueron consideradas dentro del taller porque los empleados de Caja Popular Mexicana SAP; necesitan herramientas y técnicas que les ayuden a bajar los índices de estrés laboral al cuál están sometidos.

Para llevar a cabo estas fases se utilizaron instrumentos y técnicas como: los cuestionarios, fueron una herramienta útil, arrojaron resultados que fueron determinantes para la continuidad del proyecto, así como para la resolución de los datos obtenidos durante la aplicación del taller y son referidos en la evaluación de progresos y resultados con forme al orden en que fueron utilizados.

El diario de campo es una herramienta que nos permitió llevar a cabo un registro de los acontecimientos suscitados en el transcurso de la aplicación de

dicho taller, mediante este, la observación y los cuestionarios aplicados se realizó una triangulación para determinar los resultados y conclusiones al final del proyecto, contemplando las acciones que realizaron los empleados antes y después de la propuesta de intervención (Anexo 4)

El croquis de la institución nos permitió observar las áreas y los espacios en lo que podíamos trabajar, determinar las técnicas y las estrategias a implementar considerando el espacio y los recursos de los que podríamos disponer (anexo 5).

Los participantes del taller serán los 6 miembros de la Caja Popular Mexicana SAP. Los interventores del taller tienen la libertad para emplear las experiencias de aprendizaje que considere convenientes, así como para modificar la secuencia propuesta.

4.6 Inventario de recursos

Material y equipo:

- Cuadernillo para diario vivencial.
- 10 láminas para rotafolio
- 1 cañón.
- Grabador.
- Discos de música de relajación.
- Aromas (inciensos).
- Tapetes o sábanas.
- Almohadas.
- Cuarzos.
- Fuente.
- plantas.
- cuadros.
- Velas

Nota: los tapetes, las almohadas y las sábanas, serán proporcional al número de participantes o asistentes al taller adquiridos por ellos mismos.

4.7 Participantes

- 3 Interventores educativos, para trabajar con el grupo asistente al taller aproximadamente de 6 personas. Cabe mencionar que se auxiliaron entre los tres para coordinar el curso taller.

4.8 cronograma de actividades

4 de mayo de 2007	Preparación de material requerido
8 de Mayo de 2007	Presentación de plantillas con los trabajadores, sobre el trabajo de intervención.
18 de mayo de 2007	Aplicación de la primera sesión.
22 de mayo de 2007	Segunda sesión, revisión de tarea
29 de mayo de 2007	Recolección de tareas
9 de junio de 2007	Tercera y ultima aplicación

5. EVALUACIÓN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

La evaluación se realizó al inicio, desarrollo y al final del proyecto de intervención, fundamentándonos en el modelo de evaluación de C.S.E. Atención a las necesidades de los que toman decisiones, desarrollado en la Universidad de California por M. C. Alkin (1969: p.p 54,55) dedicado al análisis y mejora de la práctica de la evaluación, como el proceso para determinar los tipos de decisiones que han de tomarse para: seleccionar, recoger y analizar la información necesaria, con el fin de suministrar esta información a aquellos que deben tomar decisiones. Se desarrolla este modelo en cinco estadios:

1. Valoración de necesidades.
2. Planificación del programa.
3. Instrumentalización.
4. Evaluación de progresos.
5. Evaluación de resultados.

Los tres primeros estadios están establecidos en el diagnóstico, plan de actividades y metodología del proyecto de intervención, mientras que los dos restantes se describen a continuación en el proceso realizado en cada una de las fases, para poder obtener los resultados de la intervención socioeducativa.

5.1 Evaluación de progresos y resultados en la primera fase

5.1.1 Primera fase

En este apartado se identificó hasta que punto se lograron los objetivos o fracasos, con el fin de subsanar las deficiencias o productos que van apareciendo en los resultados de cada una de las tres fases como se muestra a continuación.

La primera fase del proyecto de intervención se realizó el día 8 de mayo y concluyó el 09 de junio de 2007. Los resultados de la primera fase competen a:

- El trato brindado en la interacción de las actividades que coordinaron los interventores.
- La participación y la contribución al desarrollo personal por ambas partes.

El objetivo principal de esta sesión fue que los empleados de Caja Popular Mexicana, identificaran y asimilaran los diversos factores estresantes, así como sus características, síntomas, causas y consecuencias que obstaculizan sus labores cotidianas por el estrés que les genera.

Por tanto para todas las preguntas del cuestionario acontecidas en el siguiente espacio se considera para si y no el siguiente significado. (Ver cuestionario en anexo 6)

1. ¿Se sintió bien recibido(a) por el facilitador?
2. ¿Tuvo problemas para realizar o seguir los ejercicios?
3. ¿Siente que pudo participar dando opiniones, haciendo preguntas y aclarando sus dudas?
4. ¿Los temas tratados en esta sesión tienen relación con Su vida diaria?
5. ¿Contribuye este curso taller para mejorar su ambiente laboral?
6. ¿Sintió que las dinámicas lo sacaron de su esquema de trabajo?
7. ¿Le quedo comprendido cuales son los factores que inciden en el estrés?
8. ¿Logro identificar sus propios factores que inciden en el estrés?

SI: Implica que existió interacción entre los interventores durante el desarrollo de la sesión, es decir si considera que la temática y la dinámica fueron acorde a su realidad, les quedó un aprendizaje significativo tras aplicar las técnicas y estrategias utilizadas de tal manera que mejorarán su ambiente de trabajo.

No: Implica estar en desacuerdo con lo anterior.

Con la interpretación de los datos de la primera fase, encontramos que; existió interacción entre los interventores y los participantes durante el desarrollo de la sesión, los temas fueron acorde a su realidad de tal manera que se propició el aprendizaje significativo y se contribuyó por medio de técnicas y estrategias a mejorar su ambiente de trabajo, porque se sintieron bien recibidos por los facilitadores, no tuvieron problemas para realizar los ejercicios impartidos, todos sintieron que pudieron participar dando opiniones, haciendo preguntas y aclarando sus dudas, los temas tratados en esta sesión tienen relación con su vida diaria, consideran que este curso taller contribuye para mejorar su ambiente laboral, sintieron que las dinámicas los sacaron de su esquema de trabajo, porque les quedó comprendido y pudieron identificar cuáles eran los factores que inciden en el estrés laboral y a disminuirlo de manera creativa y dinámica.

5.1.2 Evaluación de progresos y resultados, segunda fase

La segunda fase de la evaluación se aplicó el 22 y 29 de mayo, mediante la técnica del seguimiento del proyecto y el instrumento del diario de campo, con ambas nos percatamos que, algunos de los factores que propician el estrés laboral están relacionados con:

- La falta de comunicación,
- El liderazgo inapropiado,
- El trabajo en equipo y la responsabilidad de sus propias funciones de trabajo.

A través de las técnicas e instrumento como las observaciones, diarios de campo y el seguimiento del proyecto. Nos percatamos en el desarrollo del proyecto que, algunos de los factores que propician el estrés en los trabajadores de Caja Popular Mexicana, están relacionados con la comunicación entre los miembros, esto se refiere a decir las ordenes correctas y precisas para que se lleven a cabo las actividades designadas, sin estar repitiendo las órdenes a cada integrante de la institución, debido a que esta

situación es molesta y provoca mal humor y tensión en quién recae esta repetición de ordenes.

Mediante la interacción con los empleados encontramos que en ocasiones el liderazgo no es apropiado, cabe señalar que hay quienes se dirigen más con el subgerente, probablemente porque haya más confianza, el problema aquí es que en ocasiones existe un abuso de confianza para realizar las funciones laborales por parte de algunos de los empleados, esto ocasiona que se propague más el estrés por que se saturan aun mas de trabajo y es constante la interrupción.

Comentan que es necesario trabajar estilos de liderazgo y el trabajo en equipo, para que se labore con armonía y se facilite las tomas de desiciones y el compañerismo laboral.

Dado este acontecimiento surgido mediante el cuadro de tareas, se realizó una pequeña modificación para trabajarse en la tercera fase, que consistió en aplicar técnicas participativas y de relajación, involucrando estrategias donde se tratara el trabajo en equipo, la comunicación y el liderazgo. Con ello cerramos nuestro trabajo, quedando claro el objetivo de trabajo de una forma más práctica, divertida y con fines de aprendizaje (ver cuadro de tareas anexo 7).

5.1.3 Evaluación de progresos y resultados, tercera fase

Para la evaluación de la tercera fase se llevo a cabo la aplicación de un cuestionario de 8 preguntas de opción múltiple en la que se considera las opciones buena, regular y mala, en las cuales se especifica los criterios a evaluar en cada una de las preguntas. Estos criterios fueron previamente dados a conocer a los participantes del taller (ver cuestionario en anexo 8).

La aplicación de este cuestionario fue realizada en la sesión de la tercera fase el día 09 de junio de 2007 en el parque ecológico las Peñas, a la cual asistieron los 6 trabajadores de Caja Popular Mexicana al termino de su jornada laboral, en esta ocasión el objetivo de esta tercera fase fue proporcionar por medio de

técnicas y estrategias prácticas, ejercicios a los trabajadores de Caja Popular Mexicana, que puedan aplicar en su espacio laboral y que les ayuden a disminuir las tensiones generadas por el estrés que les provoca en algunas situaciones de trabajo.

En el sistema de medición que se utilizó para obtener los resultados de la tercera fase del proyecto, se consideró la implicación de cada opción de las preguntas que a continuación se describen:

Para las preguntas:

1. ¿Cómo evalúas la sesión de hoy?
2. ¿Cómo evalúas las actividades implementadas?
3. ¿Considera que las dinámicas implementadas para salirse de su esquema de trabajo son?

Se consideraron los siguientes criterios:

Buena: Si las actividades fueron acordes y consideran que las técnicas y estrategias responden a su necesidad.

Regular: Si las técnicas y estrategias implementadas fueron acordes pero no existió la claridad y la organización suficiente por parte del equipo.

Mala: Si las actividades implementadas no estuvieron acorde con los temas y la disposición e interacción del equipo fue deficiente.

Con base a los criterios de evaluación descritos en el párrafo anterior, se encontró que: en las preguntas 1, 2 y 3 los empleados mencionan que en las sesiones las actividades y las dinámicas implementadas son buenas, que de acuerdo a los criterios establecidos significa que las actividades fueron acordes a la problemática que presentaban y que las técnicas y estrategias implementadas respondieron a su necesidad sacándolos de su esquema de vida cotidiana y disminuyendo el estrés laboral.

Para las preguntas:

4. ¿Los recursos materiales utilizados los considera?

5. ¿El espacio físico en el que se llevaron acabo las actividades lo considera?

Implica para:

Buena: Si considera que el espacio físico tuvo los elementos necesarios para crear un ambiente de aprendizaje óptimo indispensable para la intervención, tomando en cuenta los materiales adecuados en cada sesión

Regular: Si los espacios tenían ventilación e iluminación pero eran incómodos.

Mala. Si existe mucho ruido, es muy incómodo el lugar, no se logró la concentración y los espacios físicos no eran los adecuados.

La pregunta 4 y 5 hacen referencia al espacio físico y a los recursos materiales utilizados, considerando pertinencia e innovación.

Lo consideran buena, porque las actividades y el tiempo en el que se llevaron a cabo se distribuyeron adecuadamente, utilizando el espacio físico con los elementos necesarios para crear un ambiente de aprendizaje significativo e indispensable para la intervención, incluyendo los materiales adecuados en esta sesión.

Las preguntas:

6. ¿El tiempo en el que se llevaron acabo las actividades el día de hoy fue?
7. ¿Las indicaciones para realizar las actividades emitidas por los interventores fueron?

Buena: Si el tiempo fue preciso y las indicaciones fueron claras.

Regular: Si el tiempo fue insuficiente para desarrollar los temas y las actividades.

Mala: Si el tiempo y las actividades fueron deficientes.

La pregunta 6 y 7 descritas anteriormente constan del tiempo y las indicaciones para llevar a cabo las actividades de la tercera fase, la respuesta elegida por todos los participantes fue buena, debido a que las actividades e indicaciones de los interventores fueron claras y precisas.

Para la pregunta:

8. ¿La forma en la que contribuye la sesión para abatir el estrés es?

Buena: Si las técnicas y estrategias aplicadas las considera una alternativa práctica para salir de su esquema de trabajo y contribuya en el abatimiento del estrés laboral.

Regular: Si las técnicas son buenas pero falta hondar más en los temas.

Mala: Si las técnicas y estrategias no me proporcionan elementos para abatir el estrés.

La pregunta enfatiza la contribución personal que le proporcionó al trabajador la sesión, después de practicar técnicas y estrategias para disminuir el estrés laboral, los empleados concuerdan en que la sesión fue buena, porque consideran las técnicas y estrategias una alternativa práctica para salir de su esquema de trabajo.

5.2 Evaluación de progreso a los aplicadores del Proyecto

En el sistema de medición que se utilizó para obtener los resultados del cuestionario de evaluación, se establecieron los criterios y la implicación para determinar el valor a cada ítem (ver cuestionario anexo 9).

Los resultados que continuación se presentan se estructuran como fueron aconteciendo las cinco sesiones implementadas en tres fases en el transcurso de un mes. Los resultados hacen referencia al trabajo de los interventores (organización, coordinación, interacción, pertinencia, participación y dominio de las sesiones) y a la pertinencia al proyecto de intervención (acorde a la realidad y necesidad de los empleados, veracidad de la información impartida, pertinencia de los espacios físicos y a las dinámicas impartidas).

Las preguntas:

1. ¿La participación del equipo la considera?
2. ¿La participación individual fue?

Buena: si existió interacción, disposición y cordialidad de los interventores con los empleados.

Regular: Si se integraron los interventores en diversas ocasiones.

Mala: Si los interventores solo dieron instrucciones y no interactuaron con el equipo de trabajo.

En La pregunta 1 Y 2 se considera buena la participación en equipo e individual del trabajo de los interventores, porque existió interacción, disposición y cordialidad por parte de los facilitadores hacia los empleados.

En las preguntas:

3. ¿Las actividades implementadas en el curso taller fueron?
4. ¿El curso para su desarrollo laboral ha sido?
5. ¿De que forma considera las técnicas aplicadas durante el curso?
11. ¿Con el curso aprendo a reconocer estímulos estresantes y a desarrollar técnicas para afrontarlos de forma?

Se considera:

Buena: Si como empleado identifica factores estresantes y las técnicas y estrategias son acordes a su necesidad.

Regular: Si no reconoce los suficientes factores estresantes, pero las técnicas y estrategias son pertinentes.

Mala. Si las técnicas aplicadas no son acordes a su necesidad y no identifica factores estresantes.

En la pregunta 3, 4, 5 y 11 que corresponden al aprendizaje emitido con el desarrollo y aplicación de las actividades se considera buena, porque los participantes lograron identificar los factores estresantes, a practicar las técnicas y estrategias que les ayudan a disminuir el estrés laboral.

La pregunta contempla para:

6. ¿La pertinencia de los espacios físicos para la implementación de las actividades fueron?

Buena: Si considera que el espacio físico contó con los elementos necesarios como: iluminación, ventilación y fueron adecuados a cada sesión que se impartió.

Regular: implica que los espacios tenían ventilación e iluminación pero eran incómodos.

Mala. Existió mucho ruido, es muy incomodo el lugar, no se logró la concentración y los espacios físicos no eran los adecuados.

Las pregunta mencionada hace referencia al espacio físico en donde se desarrollaron las actividades, haciendo mención los trabajadores que fue bueno porque se contó con iluminación, ventilación y fue adecuado a cada sesión que se impartió durante el desarrollo del proyecto.

En las preguntas:

7. ¿El trabajo de intervención por parte de los facilitadores lo considera?

8. ¿La organización del equipo para coordinar y dirigir actividades lo considera?

9. ¿La estructura y la forma de llevar acabo el proyecto por parte de los Interventores lo considera?

10. ¿El ambiente de trabajo en las sesiones propiciadas por los interventores lo considera?

Buena: Si existe por parte de los interventores coordinación, organización, participación, integración e interacción con los participantes.

Regular: Si se propicio la motivación en los participantes pero la organización no estuvo coordinada.

Mala: Si no se logró el trabajo en equipo de los interventores.

En la pregunta 7, 8, 9 y 10, detalla el trabajo y el desempeño de los interventores en el desarrollo del proyecto los empleados consideran que es bueno porque existe coordinación, organización, participación, integración e interacción con los participantes

5.3 Situación previa

Antes de llevar a cabo el proyecto de intervención, los empleados de Caja Popular Mexicana giraban su rutina en torno a su trabajo, sienten tensión y presión a consecuencia de la carga excesiva de este mismo, mediante la interacción del proyecto y las observaciones nos encontramos que los factores que propician el estrés en la institución están relacionados con la mala alimentación, la carga de trabajo, el trabajo en equipo y la comunicación.

Los síntomas relacionados con el estrés que manifiestan los trabajadores son dolor de cabeza e insomnio, irritabilidades, mal humor y dolor muscular. Creen que se debe a la carga de trabajo y a la pérdida de concentración que hace más lento su trabajo.

Los trabajadores de Caja Popular Mexicana cuando están estresados se sienten desesperados demostrándolo con angustia e inquietud y pérdida de sueño.

A los empleados de la institución les causa estrés con mayor frecuencia el exceso de trabajo, le den muchas ordenes, llenar formato no correspondiente al trabajo, la autoridad para la toma de decisiones en su área no se maneja adecuadamente y porque es la misma rutina, dicha información fue recolectada a través de la interacción y las observaciones realizadas.

La propuesta de llevar a cabo un taller a los miembros de la institución produjo satisfacción en el gerente y en los empleados de esta misma, se planteo la idea mediante una previa presentación del trabajo y en la cual se integraría los diversos puntos de vista emitidos por el gerente y subgerente para llevarlo a cabo.

La estructuración de la planeación se dio conforme pasaba el tiempo y se propiciaba la interacción con los participantes después de haber designado como tarea un respectivo cuadro, en donde registrarían aquellos factores que fueran propiciadores de estrés.

5.4 Situación Actual

En este último apartado se resalta la información conforme se lograron los objetivos a lo largo de todo el proyecto de intervención socioeducativa en el estrés laboral: técnicas y estrategias prácticas para disminuir el estrés y que a continuación se presenta:

Mediante la primera fase se logró la interacción durante el desarrollo de las actividades, brindando un trato digno y contribuyendo a la participación y desarrollo personal, reflejándose en la capacidad de reconocer sus propias reacciones frente a estímulos estresantes y desarrollar técnicas y estrategias para afrontarlos desde su propio lugar de trabajo.

En la segunda fase los empleados encontraron a través del análisis del cuadro de tareas la fuente principal de donde se desencadena el estrés laboral, siendo concientes acerca del correcto liderazgo que se implica tener para desarrollarse un clima sano y agradable.

Con la tercera fase Los empleados desarrollan técnicas para fortalecer la comunicación como equipo de trabajo que son, a través de la implementación de estrategias necesarias para la prevención del estrés laboral, desde y fuera de su área de trabajo, que les permite adentrarse a un clima laboral favorable.

Hoy los empleados de Caja Popular Mexicana SAP reconocen la necesidad de salirse de su esquema de trabajo y practicar técnicas que les ayudan a disminuir el estrés generado, pero a su vez a implementar estrategias de trabajo como equipo, para fortalecerse y apoyarse mutuamente sin saturar el espacio de otros de sus compañeros, comprenden que las instrucciones claras y precisas los

conducen a acciones positivas y a realizar su trabajo con mayor eficiencia y calidad posible.

6. CONCLUSIONES

Consideramos que las técnicas y estrategias aplicadas en este proyecto resultan favorables, en una institución donde prevalece el estrés y se encuentran sometidos ante una rutina de trabajo agotadora y lineal.

Los resultados favorables que arrojan la aplicación de técnicas y estrategias para abatir el estrés, se ven reflejados, en los comportamientos de los empleados, con respecto a sus actitudes y aptitudes mostradas en sus jornadas laborales.

Este trabajo nos deja una experiencia grata al haber explorado e implementado técnicas y estrategias prácticas, de las cuales se retoman temáticas muy importantes que se encuentran dentro de los factores principales que propician estrés en la institución donde desarrollamos nuestro trabajo de intervención.

La realización de nuestro proyecto en el ámbito laboral nos da la pauta para identificar nuestro trabajo y darlo a conocer a instituciones que lo valoran y lo respetan. Es necesario abrirnos caminos en terrenos poco explorados pese a que aya quienes traten de interferirse en el.

La interacción que se da entre nuestro trabajo de intervención con nuestra línea de orientación, se relaciona de tal manera que como interventores educativos somos capaces de diagnosticar e implementar planes, acciones y programas que den respuesta a las demandas de la sociedad en los diversos contextos con los que podemos estar ligados día a día.

Dentro de la línea de orientación podemos diseñar programas de carácter preventivo o correctivo. En este sentido podemos definir que nuestro proyecto de intervención responde a la necesidad de desarrollar a través de un taller un programa correctivo y a su vez preventivo para imposibilitar problemas a futuro.

El proyecto de intervención que implementamos está ampliamente ligado con nuestro trabajo como interventores educativos, siendo competentes para dar resoluciones a los problemas manifestados, asesorando grupos e individuos, implementando programas adecuados y poniendo en común lo aprendido con cada una de las materias abordadas en el transcurso de la licenciatura.

Como Interventores Educativos somos capaces de intervenir con el desarrollo y la elaboración de instrumentos adecuados al trabajo referido, de tal manera que de respuesta con cambios significativos y propositivos en determinado contexto o institución, tomando decisiones precisas de acuerdo a lo que nos compete y podemos hacer.

Durante el proceso de intervención desarrollamos 5 competencias que se encuentran ligadas al trabajo emprendido que se desarrolla a continuación de la siguiente manera.

- Para ratificar que este taller era una necesidad en común para todos los trabajadores, se diseñó una guía de entrevista con preguntas abiertas, mediante la cual se buscó la verdadera necesidad y se tomaron las respectivas decisiones, dicha guía se implementó llevando a cabo la técnica de la entrevista a cada uno de los empleados, de esta manera y mediante la interacción con los trabajadores obtuvimos el diagnóstico, que nos permitió corroborar los datos y la necesidad presentada por todos los integrantes de la institución. Con ello consideramos haber logrado la competencia de:
- Realizar diagnósticos educativos, a través del conocimiento de paradigmas, métodos y técnicas de la investigación social con una actitud de búsqueda, objetividad y honestidad para conocer la realidad educativa y apoyar la toma de decisiones.

Para llevar a cabo el taller intervención en el estrés laboral: técnicas y estrategias prácticas, fue necesario construir y trasladar un ambiente de aprendizaje, que propiciara en los trabajadores de Caja Popular Mexicana la relajación y la comodidad para realizar las actividades encomendadas por parte de los interventores, se traslado el equipo de trabajo a un área que fuera totalmente ajena y distinta a su espacio laboral, con la finalidad de sacarlos del esquema y de su rutina personal y laboral, mostrando con esto las ventajas que tiene elegir un lugar preciso y distinto a lo usual, por lo menos una vez al mes. El ambiente de aprendizaje implementado contuvo los elementos como espacio amplio, ventilación, iluminación, material didáctico (papelotes,), de apoyo (hojas blancas, pañuelos, vasos y platos) entre otros, por ello consideramos se cumple la siguiente competencia:

- Crear ambientes de aprendizaje para incidir en el proceso de construcción de conocimiento de los sujetos, mediante la aplicación de modelos didáctico-pedagógicos y el uso de los recursos de la educación. Los ambientes de aprendizaje responderán a las características de los sujetos y de los ámbitos donde se espera influir profesionalmente, con una actitud crítica y de respeto a la diversidad.

El proyecto de intervención que se realizó en Caja Popular Mexicana, está diseñado específicamente para trabajar en un ámbito educativo de carácter no formal, en él se integran técnicas y estrategias pertinentes a las necesidades que los miembros de la institución así lo requieren, para complementar algunas técnicas de este proyecto fue necesario consultar a expertos en psicología sobre técnicas de relajación y respiración que fuesen sencillas, para que a su vez contribuyeran a disminuir el problema presentado en los miembros de la institución. Mediante esta descripción de nuestro trabajo se logra la competencia de:

- Diseñar programas y proyectos pertinentes para ámbitos educativos formales y no formales, mediante el conocimiento y utilización de procedimientos y técnicas adecuadas a las características de los diferentes

espacios de concreción institucional y áulico, partiendo del trabajo colegiado e interdisciplinario y con una visión integradora.

Mediante la interacción con los empleados de Caja Popular Mexicana se asesoró de manera individual algunos miembros de la institución que así lo requirieron, al darse cuenta de algunos factores internos del trabajo que estaban contribuyendo a la propagación del estrés y a la falta de comunicación y trabajo en equipo, las asesorías como ya se mencionó fueron de forma individual, con ello se logró:

- Asesorar individuos, grupos e instituciones a partir del conocimiento de enfoques, metodologías y técnicas de asesoría, identificando problemáticas, sus causas y alternativas de solución a través del análisis, sistematización y comunicación de la información que oriente la toma de decisiones con una actitud ética y responsable.

Para la realización de este proyecto fue necesario planear el proceso del taller, detallando en las guías pedagógicas los objetivos y las acciones que se implementaron para cubrir y dar cumplimiento a las necesidades presentadas siempre con responsabilidad y con el compromiso de sacar adelante nuestro trabajo ya predeterminado y con lo cual damos cumplimiento a la siguiente competencia.

- Planear procesos, acciones y proyectos educativos en función de las necesidades de los diferentes contextos y niveles, utilizando los diversos enfoques y metodologías de la planeación, asumiendo una actitud de compromiso y responsabilidad, con el fin de racionalizar los procesos institucionales para el logro de los objetivos determinados.

Las recomendaciones que realizamos al finalizar el proyecto están referidas a cambiar su rutina de vida, experimentando cambios significativos a través de talleres fuera de su contexto de trabajo que den respuesta a sus necesidades específicas, por lo menos una vez al mes.

7. REFERENCIAS

BRANNON, Linda. (2001). *Psicología de la salud*. Madrid España: Ed. Paraninfo.

Como superar el estrés (s/f). Barcelona: Deusto.

CRUZ, Marín Carlos (2001). *Estrés entenderlo es mejorarlo*. México: Ed. Alfa omega.

DEL HOYO D (1997). *Guía para la prevención del estrés laboral*. Consultado el Mayo 29 de 2007 en:
http://geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres_laboral.htm.

FONTANA, David (1989). *Control del estrés*. México: Ed. El manual moderno.

FURMAN, Adriana (1993). *Psicología organizacional*. México: Ed. Oxford University Press.

GAIRÌN, Joaquìn (2003). *Estrategias de Formaciòn para el cambio organizacional*. España: Ed. praxis.

IVANCEVICH, John M. y Matteson, Michael T. (1989). *Estrés y trabajo*. México, D. F. Ed. Trillas.

J. LANDY, Frank (2005). *Psicología industrial*. México: Ed. Mc Graw-Hill.

LABRADOR (1996). *Normativa laboral*. Consultado el 10 de junio de 2007 en:
http://geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres_laboral.htm

LAZARUS. S. Richard Folkan, Susan (1991). *Estrés y procesos cognitivos*. Ed. Roca.

MUCHINSKY, M. Paúl (2002). *Psicología aplicada al trabajo*. México: Ed. Thompson.

MIGUEL, simón. (s/f) *Psicología de la salud*. Ed. Piramide

POTTER, A, Berverly (1991). *Estrés y rendimiento en el trabajo*. México: Ed. Trillas.

RABER, F, Merrill (1993). *Control del estrés para la salud*. : Ed. Iberoamericana.
CPM (2001). *Caja popular mexicana*. Información de CPM. Consultado el 19 de junio de 2007 en:
<http://www.cpm.org.mx/portal/CPMPortaldeInternet.nsf/CPMPILNFS001?OpenFrameSet>.

RODRIGUEZ, Andres (1999). Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones. Madrid: Ed. Pirámide

FURNHAM, Adriana. ``Psicología organizacional``. Ed. Oxford University Press, México. 1993.

ANEXOS

- 1. Instrumento diagnóstico (Guía de entrevista estructurada).**
- 2. Guía de observaciones**
- 3. Planeación de actividades.**
- 4. Diario de Campo.**
- 5. Croquis de la institución.**
- 6. Cuestionario de evaluación de la 1ª sesión.**
- 7. Cuadro de tareas (identificando factores estresantes).**
- 8. Cuestionario de Evaluación de la 2ª sesión.**
- 9. Cuestionario de evaluación aplicadores del proyecto.**

**INSTRUMENTO DIAGNOSTICO
GUIA DE ENTREVISTA ESTRUCTURADA PARA LOS TRABAJADORES DE
CAJA POPULAR MEXICANA**

Entrevistador_____

Lugar y fecha_____

1. ¿Qué es el estrés laboral?
- 2¿Conoces cuáles son los factores que propician el estrés?
- 3¿Alguna vez has manifestado sentir síntomas relacionados con el estrés?
¿Cuáles?
- 4¿A qué crees que se deben estos síntomas?
- 5¿Cómo te sientes cuando estas estresado?
- 6¿Cuáles son los ejercicios que realizas cuando te sientes estresado (a)?
- 7¿Qué es lo que te hace estresarte con más frecuencia?
- 8¿Conoces algunas técnicas que te ayuden a disminuir el estrés laboral?
¿Cuáles?
- 9¿Te gustaría que se abordara un taller donde puedas aprender a utilizar algunas técnicas para disminuir el estrés? ¿Por qué?
- 10 ¿Cómo te gustaría que fuera?
- 11 ¿Consideras que es indispensable armonizar tu lugar de trabajo para abatir el estrés laboral? ¿Por qué?
- 12¿Qué accesorios, o que te gustaría que se agregara para armonizar tu lugar de trabajo?
- 13¿Del 1 al 10, que número de importancia le darías para que se lleve a cabo este taller y por qué?

GRACIAS POR SU PARTICIPACION

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Observador: Interventores Educativos
Observado: Trabajadores de Caja Popular Mexicana
Fecha: 4 de mayo de 2007
Hora de inicio: 10:30 a.m. Hora de termino: 1:40 p.m.

Indicadores:

Implementación de posturas básicas.

Los trabajadores de Caja Popular Mexicana no aplican posturas para disminuir el estrés laboral, la forma de sentarse es, con los hombros caídos y cargando su peso en ellas, mantienen los pies cruzados en el momento en el que están sentados sin descansarlos.

Aspecto físico (expresión corporal, cansancio y aparición de ojeras).

El aspecto físico se reflejó al observar el movimiento de la cabeza en señal de cansancio, estiramientos de los brazos, aparición de ojeras y su rostro reflejó cansancio. El aspecto físico es el factor más importante que estamos encontrando al registrar que no implementan técnicas y estrategias para disminuir el cansancio generado por el estrés.

Alternativas para abatir el estrés (Técnicas y estrategias implementadas)

Los empleados no realizan ni aplican técnicas y estrategias para disminuir el estrés generado por las constantes jornadas laborales en las cuales están sometidos, las alternativas que ellos utilizan se ven reflejadas en platicar en los espacios de comida para distraerse. Esta alternativa utilizada también trae conflictos entre los miembros de la institución debido a las tensiones que poseen, los empleados reaccionan de forma agresiva al responder cuestionamientos de sus demás compañeros, en su caso algunos hacen gestos indicando mal humor con los demás, esto ocurre en todos los empleados que laboran en la institución.

Tipo de alimentación que consumen.

Los tipos de alimentos que consumen los trabajadores son, galletas, dulces, tortas, café, refresco y comida rápida como pollo rostizado, pizza, etc. Es uno o dos de los empleados que consumen frutas y verduras, pero no existe este tipo de alimentos en la cocina de la institución.

PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

Objetivo: Que los empleados de C.P.M, identifiquen y asimilen los diversos factores estresantes, así como sus características, síntomas, causas y consecuencias que obstaculizan sus labores cotidianas por el estrés que les genera.

Modulo 1: Estrés

Resultados de aprendizaje:

1. Diferenciar los factores, causas y consecuencias estresantes.
2. Integrarán los conocimientos adquiridos a su vida laboral.

Temáticas:

- Síntomas de agotamiento y ansiedad.
- Definición de estrés (reacciones físicas, emocionales y mentales).
- Causas y factores estresantes.
- Estrés y características individuales

Evidencias de aprendizaje y criterios de desempeño

- Aplicación de instrumento de evaluación.
- Elaborar un cuadro de tareas en el que describa los generadores estresantes que se desprenden de sus situaciones cotidianas.
- Realizar de manera colectiva una lista de cuales serian las posibles soluciones a cada uno de los factores estresantes desencadenados de la elaboración de láminas.

Bibliografía

CRUZ, Marín Carlos (2001). Estrés entenderlo es mejorarlo. México: Ed. Alfa omega.

FONTANA, David (1989). Control del estrés. México: Ed. El manual moderno.

MUCHINSKY, M. Paúl (2002). Psicología aplicada al trabajo. México: Ed. Thompson.

POTTER, A, Berverly (1991). Estrés y rendimiento en el trabajo. México: Ed. Trillas.

LABRADOR (1996). Normativa laboral. Consultado el 10 de junio de 2007 en:
http://geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres_laboral.htm.

PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

OBJETIVO: Proporcionar por medio de técnicas y ejercicios a los trabajadores de C.P.M. Herramientas prácticas, que puedan aplicar en su espacio laboral y que les ayuden a disminuir las tensiones generadas por el estrés.

Modulo 2: Técnicas Fisiológicas

Resultados de aprendizaje:

Al finalizar este modulo el empleado será capaz de desarrollar las técnicas necesarias para la Prevención del estrés laboral.

Aprenderá como manejar las técnicas dentro de su entorno.

Experiencias de aprendizaje

- Técnicas de relajación.
- Técnicas de control de respiración.
- técnicas participativas de trabajo en equipo

Evidencias de aprendizaje y criterios de desempeño

- Interpretación del cuadro de tareas
- Aplicación de instrumento de evaluación
- Relato de experiencia en conjunto.
- Reflexiones del Tema.

Bibliografía

FURMAN, Adriana (1993). Psicología organizacional. México: Ed. Oxford University Press.

DEL HOYO D (1997). Guía para la prevención del estrés laboral. Consultado el Mayo 29 de 2007 en: http://geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres_laboral.htm.

PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES

OBJETIVO: Proporcionar enseñanzas de conductas a los trabajadores de C.P.M. con las cuales tienen mas posibilidad de lograr el éxito y conducirse con seguridad en situaciones sociales mediante técnicas participativas.

Modulo 3: Técnicas conductuales

Resultados de aprendizaje: Los trabajadores de C.P.M. serán capaces de valorarse así mismos y a la vez entenderán los diferentes comportamientos de los individuos con los que a diario conviven.

Experiencias de aprendizaje

- Respeto.
- Técnicas de solución de problemas (Empatía).
- Técnicas de autocontrol (asertividad).

Evidencias de aprendizaje y criterios de desempeño

- Aplicación de instrumento de evaluación
- comentario o conclusión personal de las actividades.
- Reflexión general.

Bibliografía

MUCHINSKY, M. Paúl (2002). Psicología aplicada al trabajo. México: Ed. Thompson.

LABRADOR (1996). Normativa laboral. Consultado el 10 de junio de 2007 en:
http://geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres_laboral.htm.

John M. Ivancevich, Michael T. Matteson (1989). Estrés y trabajo. México, D. F. Ed. Trillas.

DIARIO DE CAMPO.

El primer diario de campo se realizó el día 8 de junio de 2007, desde el primer día en el que se inició la presentación con los trabajadores de caja popular mexicana, se realizó para darles a conocer la manera en la que se trabajaría el curso taller en el que ellos asistiría, nos resultó muy agradable dado que obtuvimos muy buena respuesta de ellos al momento de presentarles la estructura y la conformación del proyecto y se mostraron muy interesados para realizar las actividades que estaban planeadas. La presentación se llevo acabo por separado, dado que no todos podían estar juntos porque no podían dejar las actividades que estaban realizando en ese momento, fue el único inconveniente que tuvimos en ese momento, puesto que esta presentación no sirvió porque ellos también pusieron sus puntos de vistas y sus opiniones sobre este taller que se les impartiría.

La primera sesión del taller se llevó a cabo el día 18 de mayo del 2007 en un horario accesible para ellos, preparamos la materia que se requería para la aplicación, planeamos las actividades correspondientes así como las actividades que apicararía cada uno de los interventores, fue sencillo el decidir y coordinar las actividades que se llevarían acabo., logramos el objetivo que los empleos de Caja Popular Mexicana SAP, identificarán y asimilarn los diversos factores estresantes, así como sus características, síntomas, causas y consecuencias que obstaculizaban sus labores cotidianas por el estrés que les generaba. se realizó por medio de las técnicas participativa y estrategias prácticas que permitieron que salieran de su esquema de trabajo en el cual se ven inmersos a diario, la pasamos muy bien porque ellos se mostraron muy participativos, nosotros nos sentimos a gusto porque vimos en ellos la participación y colaboración, al finalizar esta primera sesión se les entrego una tabla de tarea que la llenarían en el transcurso de las semanas, en donde escribirían los factores, causas y consecuencia del estrés y las actividades que realizan para disminuir el estrés, en la cuan serian revisadas constantemente por el grupo de interventores.

Durante la segunda fase se realizó el análisis y la interacción con los empleados en el transcurso del día 22 de mayo una revisión con los trabajadores de caja para identificar si habían realizado el llenado de la tabla de tareas.

Después de haber supervisado las tareas, les comentamos que asistiríamos el 29 de mayo para recoger el cuadro de tareas de modo que no se interrumpiera tanto sus labores, el único inconveniente que se presentó es que a una persona se le olvidó en su casa y a otra se le había perdido la hoja de anotaciones, por lo que inmediatamente le entregamos otro formato para que fuera llenado en ese mismo instante, para hacer la recopilación de información y presentarla al grupo en general.

La aplicación de la tercera sesión se realizó el día 9 de junio del presente año en el parque ecológico las peñas en donde se aplicaron técnicas que les permitan a los trabajadores de caja popular disminuir el estrés generado, primero se les presentó el análisis de la información recopilada de los cuadros de tareas, en donde se presentaron solo los factores de más frecuencia, después pasamos a realizar dinámicas participativas en equipos, todas las dinámicas implicaban participación y colaboración por parte de todos los integrantes del equipo, se buscaron estrategias en las cuales ellos tenían que practicar la comunicación e interactuarla como equipo, se logró un clima armónico puesto que el lugar se prestaba para relajarse, en el cual ellos se sintieron muy a gusto y relajados, lo demostraron en su actitud, logrando con esto que ellos se salieran de su esquema de trabajo y determinaran nuevas técnicas y estrategias prácticas que respondieran a sus necesidades.

Después se realizaron algunos ejercicios sencillos de estiramiento de piernas y brazos que los pudieran realizar en su propia casa y sin ningún problema.

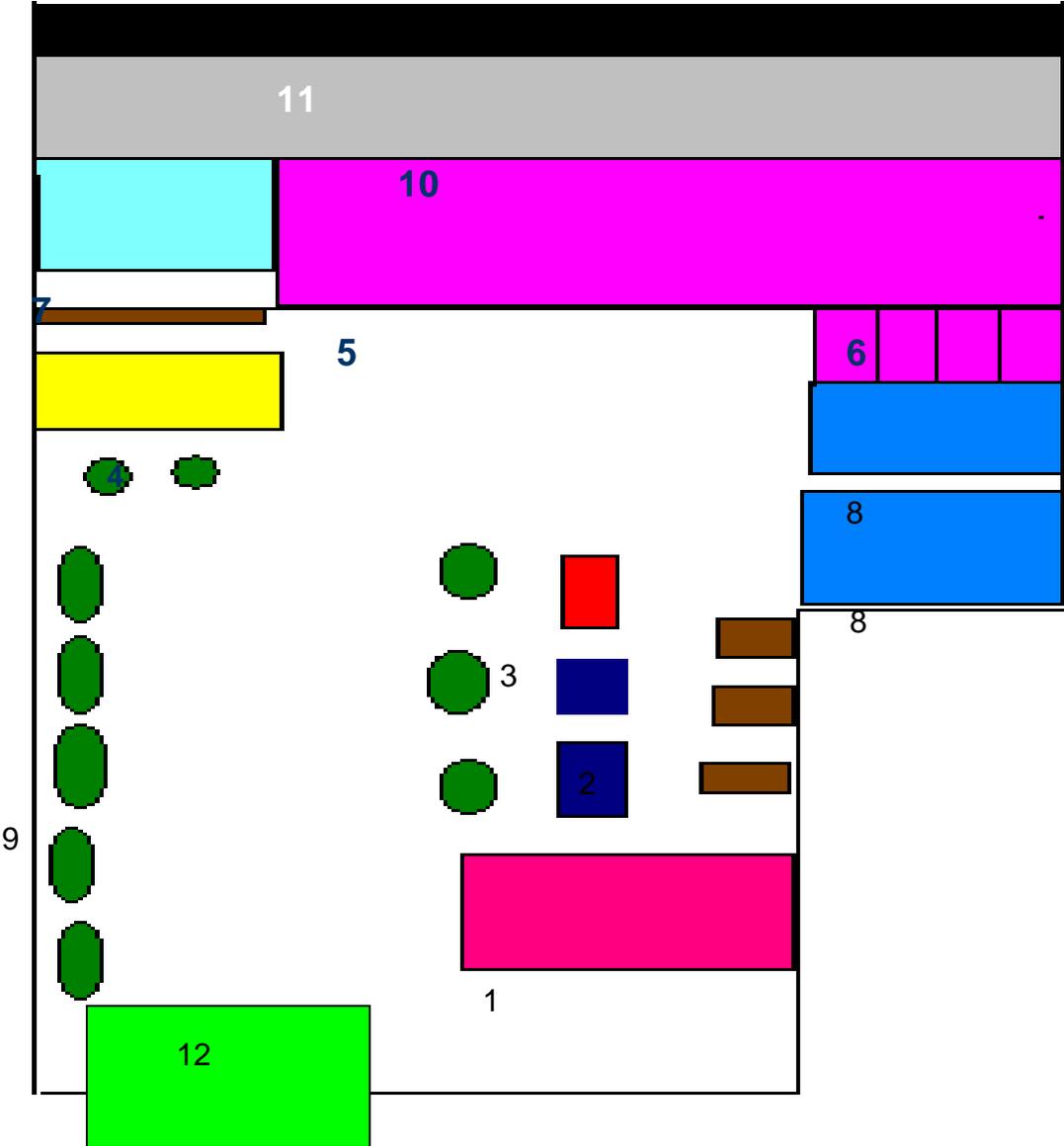
Por último se llevó a cabo una técnica de relajación y respiración, se acostaron en el pasto junto a la sombra de los árboles, en ellos se logró que se relajara y se sintieran a gusto.

En esta aplicación nos sentimos muy a gusto porque el clima se prestaba para relajarse y olvidarse un rato de otras cosas que tenían en mente, nosotros nos sentimos a gusto con ellos porque hubo participación por parte de todos los integrantes, además de que todas las actividades que se realizaron traban de la comunicación y el trabajo en equipo a ellos les pareció interesante porque les sirve mucho para ponerlo en práctica en el trabajo para que haya una mayor relación y convivencia y el personal que labora en la institución.

CROQUIS DE CAJA POPULAR MEXICANA

Caja: 1
Ejecutivo: 2
Subgerencia: 3
Gerencia: 4

Anaqueles: 5
Cocina: 6
Papelería: 7
Baños: 8
Sillas: 9
Patio: 10
Cuartos de archivo: 11
Entrada: 12



EL CUESTIONARIO DE EVALUACION DE LA 1ª SESION

En relación a las siguientes preguntas, elija la alternativa que mejor represente su opinión respecto a la sesión.

1 ¿Se sintió bien recibido(a) por el facilitador?

SI
NO

2 ¿Tuvo problemas para realizar o seguir los ejercicios?

Si
No

3 ¿Siente que pudo participar dando opiniones, haciendo preguntas y aclarando sus dudas?

SI
NO

4 ¿Los temas tratados en esta sesión tienen relación con Su vida diaria?

SI
NO

5. ¿Contribuye este curso taller para mejorar su ambiente laboral?

SI
NO

6. Sintió que las dinámicas lo sacaron de su esquema de trabajo?

SI
NO

7 ¿Le quedo comprendido cuales son los factores que inciden en el estrés?

SI
NO

8 ¿Logro identificar sus propios factores que inciden en el estrés?

SI
NO

9 ¿Desea agregar algo, que no se le ha preguntado hasta ahora?

**CUADRO DE TAREA
CAJA POPULAR MEXICANA**

NOMBRE O INICIALES: _____

FACTORES	CAUSAS O SINTOMAS	CONSECUENCIAS A TECEROS	ACTIVIDAD QUE REALIZAS

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA 2ª SESIÓN

En relación a las siguientes preguntas, elija subrayando la alternativa que mejor represente su opinión con respecto a la sesión.

1. ¿Cómo evalúas la sesión de hoy?

Buena.

Regular.

Mala.

2. ¿Cómo evalúas las actividades implementadas?

Buena.

Regular.

Mala.

3. ¿Considera que las dinámicas implementadas para salirse de su esquema de trabajo son?

Buena.

Regular.

Mala.

4. ¿los recursos materiales utilizados los considera?

Buena.

Regular.

Mala.

5. ¿El espacio físico en el que se llevaron acabo las actividades lo considera?

Buena.

Regular.

Mala.

6. ¿El tiempo en el que se llevaron acabo las actividades el día de hoy fue?

Buena.

Regular.

Mala.

7. ¿Las indicaciones para realizar las actividades emitidas por los interventores fueron?

Buena.

Regular.

Mala.

8. ¿La forma en la que contribuye la sesión para abatir el estrés es?

Buena.

Regular.

Mala.

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO POR LOS INTERVENTORES QUE APLICARON EL PROYECTO

En relación a las siguientes preguntas, elija subrayando la alternativa que mejor represente su opinión con respecto a la sesión

11. ¿La participación del equipo la considera?

Buena.
Regular.
Mala.

12. ¿La participación individual fue?

Buena.
Regular.
Mala.

13. ¿Las actividades implementadas en el curso taller fueron?

Buena.
Regular.
Mala.

14. ¿El curso para su desarrollo laboral ha sido?

Buena.
Regular.
Mala.

15. ¿De que forma considera las técnicas aplicadas durante el curso?

Buena.
Regular.
Mala.

16. ¿La pertinencia de los espacios físicos para la implementación de las actividades fueron?

Buena.
Regular.
Mala.

17. ¿El trabajo de intervención por parte de los facilitadores lo considera?

Buena.
Regular.
Mala.

18. ¿La organización del equipo para coordinar y dirigir actividades lo considera?

- Buena.
- Regular.
- Mala.

19. ¿La estructura y la forma de llevar a cabo el proyecto por parte de los interventores lo considera?

- Buena.
- Regular.
- Mala.

20. ¿El ambiente de trabajo en las sesiones propiciadas por los interventores lo considera?

- Buena.
- Regular.
- Mala.

11. ¿Con el curso aprendo a reconocer estímulos estresantes y a desarrollar técnicas para afrontarlos de forma?

- Buena.
- Regular.
- Mala.

SUGERENCIAS O RECOMENDACIONES
