

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**MODALIDAD DE TITULACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA
CURSO DE ACTUALIZACIÓN-PETAENG**

TÍTULO

“La influencia del estrés laboral en el desempeño de los funcionarios del Instituto Nacional de Reforma Agraria Departamental La Paz, Área de Administración Financiera”.

Postulante: Egrs. Jannette Sintia Patzi Bautista

Coordinador: Lic. Froilán Apaza

La Paz – Bolivia

2018

INDICE

EPIGRAFE	1
CAPITULO I	
MARCO GENERAL	
INTRODUCCION	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
FORMULACION DEL PROBLEMA	5
DESCRIPCIÓN GRAFICA DEL PROBLEMA	6
OBJETIVOS	
OBJETIVO GENERAL	6
OBJETIVOS ESPECIFICOS	7
JUSTIFICACION	7
ALCANCE	
ALCANCE TEMATICA	9
ALCANCE ESPACIAL	9
ALCANSE TEMPORAL	9
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	
METODO DE INVESTIGACION.....	10
TECNICAS DE INVESTIGACION	11
CAPITULO II	
MARCO TEORICO	
DESARROLLO	
ESTRÉS.....	13
DEFINICION	18
FASES DEL ESTRES	20
ESTRÉS LABORAL Y LAS CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES	22
TIPOS DE ESTRÉS.....	23

CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL.....	26
PRINCIPALES EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL.....	27
EFFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL SOBRE LA SALUD.....	29
EFFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL SOBRE LA ORGANIZACIÓN.....	30
PREVENCIÓN Y MANEJO DEL ESTRÉS.....	31
MODELOS ORGANIZACIÓN PARA SOLUCIONAR EL PROBLEMA.....	32
CLAVES PARA AFRONTAR EL ESTRÉS.....	33
INSTITUTO NACIONAL DE REFORMA AGRARIA.....	34
MISION, VISION.....	35
OBJETIVOS.....	36
ORGANIGRAMA DIRECCION NACIONAL.....	37
DIRECCION DEPARTAMENTAL LA PAZ.....	38
UNIDADES.....	39
ORGANIGRAMA DEP. LA PAZ.....	45
MARCO NORMATIVO AGRARIO.....	46
MARCO NORMATIVO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.....	46
CAPITULO III	
MARCO PROPOSITIVO	
PROPUESTA.....	47
PREVENCIÓN.....	48
MANEJO.....	49
REDUCCIÓN.....	49

CAPITULO IV

CONCLUSIONES.....51

BIBLIOGRAFIA.....54

RESUMEN

El [estrés](#) es un trastorno biopsicosocial que afecta actualmente a la [población](#) mundial, la cual se encuentra inmersa en una [sociedad](#) globalizada que exige y [demanda](#) cada día individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada una de los [problemas](#) de índole [laboral](#), social y emocional que se le presenten.

Las causas y efectos del estrés en el área laboral son variados, sin embargo lo importante es motivar y preparar a los miembros de las [organizaciones y/o instituciones](#) laborales 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 y objetivos que se propongan a corto mediano y largo plazo.

En este entendido se estudia el estrés como uno de los principales problemas que obstaculización para el logro de los objetivos organizacionales, esta situación debe ser contemplada en todo tipo de organizaciones y/o instituciones más aun cuando está dedicada a la administración pública como el Instituto Nacional de Reforma Agraria, Dirección Departamental La Paz, en este caso de la Unidad de Administración Financiera donde el presente documento pretende brindar información sobre el estrés y sus manifestaciones, señalar los factores del trabajo que lo producen y algunas medidas laborales y personales para su control.

Donde se concluye que es necesario que las autoridades competentes tengan conocimiento de los resultados de la presente, pues el mismo servirá como incentivo para mantener el buen trabajo hasta hoy realizado y como insumo para identificar las necesidades de su personal, con la finalidad de impulsar a la cooperación y el bienestar físico y mental de los funcionarios, que no deje lugar a una desmotivación respecto a su trabajo.

EPIGRAFE

El estrés es un trastorno biopsicosocial que afecta actualmente a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en una sociedad globalizada que exige y demanda cada día individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada una de los problemas de índole laboral, social y emocional que se le presenten.

Las causas y efectos del estrés en el área laboral son variados, sin embargo lo importante es motivar y preparar a los miembros de las organizaciones y/o instituciones laborales 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 y objetivos que se propongan a corto mediano y largo plazo.

CAPITULO I

MARCO GENERAL

1.1. INTRODUCCION

El estrés es un tema que cada día adquiere mayor importancia por los efectos negativos y dañinos que trae al individuo que lo padece, por el aumento de situaciones sociales, laborales, familiares y personales que lo provocan.

El estrés es muy difícil de definir, pero fácil de reconocer a través de los cambios que provoca en la persona. Principalmente se ha estudiado desde el punto de vista orgánico o sea las alteraciones que produce en el cuerpo del individuo, se han desconocido los trastornos que provoca en los campos de la emoción y del comportamiento.

Muchos estudiosos del tema consideran que el estrés es perjudicial porque afecta negativamente la salud física y mental, pero la gran mayoría señala que el estrés en sí mismo no es dañino; que simplemente es una respuesta orgánica y mental a un estímulo del medio externo o interno que pone a funcionar mecanismos psicofisiológicos suplementarios para hacerle frente. Es nocivo cuando es frecuente e intenso o cuando la respuesta dada por el individuo no logra solucionar la situación. En el medio laboral los trabajadores y/o funcionarios están expuestos a una variedad y diversidad de factores que provocan estrés, a corto o a largo plazo, lo cual trae como

consecuencia alteraciones de la salud física o mental y cambios en el comportamiento; a ellos se unen los factores fuera del área de trabajo, lo que agrava la situación.

Un informe de la agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo señaló que es estrés del empleado suele agudizarse por factores como la mala comunicación con la Gerencia, la toma de decisiones que le conciernen sin que se le dé voz ni voto en ellos, los conflictos con sus compañeros, la inseguridad laboral y los salarios inadecuados.

Pero los perjuicios no se reducen a la salud de las personas, sino además a la salud de las organizaciones. La organización Internacional del trabajo (OIT) consideró que el estrés y la violencia pueden estar estrictamente vinculados a la discriminación y afectan a millones de trabajadores y trabajadoras en el mundo, causando daños tanto en el sector público como en el sector privado así como en un amplio aspecto profesionales y entorno laborales"¹

De esta manera se estudia el estrés como uno de los principales problemas que obstaculización para el logro de los objetivos organizacionales, esta situación debe ser contemplada en todo tipo de organizaciones y/o instituciones más aun cuando está dedicada a la administración pública como el Instituto Nacional de Reforma Agraria, Dirección Departamental La Paz, en este caso de la Unidad de Administración Financiera donde el presente

¹ Organización Internacional del Trabajo R197-Recomendación sobre el marco promocional para la seguridad sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006 (Núm. 197).
<http://www.ilo.org/dyn/normlex/es/tp=1000:12100>

documento pretende brindar información sobre el estrés y sus manifestaciones, señalar los factores del trabajo que lo producen y algunas medidas laborales y personales para su control.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés laboral es un problema socio-productivo que ha sido muy notorio en los últimos años, la mayoría de las personas padecen de enfermedades causadas o agravadas por el estrés. Estos trastornos generalmente afectan al sistema nervioso autónomo, que controla los órganos internos del cuerpo.

“Cuando se abordan los aspectos psicosociales y su repercusión sobre el trabajo, suele mostrarse un planteamiento “bipolar”, en el que si bien, existe una concientización generalizada y nadie admitiría el diseño y la dirección de procesos que generaron situaciones de estrés continuo, ansiedad, apatía, o depresión cuando llega el momento de afrontar el análisis y evaluación de las riesgos que las ocasionan, se precisa una baja repetitividad e incluso rechazo”²

En el INRA Departamental La Paz se pudo evidenciar las siguientes problemáticas:

- Funcionarios con poco grado de autonomía en su toma de decisiones.
- No realizan sus tareas completas, por la sobrecarga laboral.
- Restricción en la aplicación de sus conocimientos.
- No reciben ningún tipo de incentivo por sus logros.

² MERINO Suarez Olga, Guía para la prevención del estrés en la empresa FREMAP, 2013. Pág. 5

- La retribución salarial no es acorde a sus funciones y responsabilidad.
- Las condiciones físicas del puesto.
- Los funcionarios no cumplen su jornada laboral, extendiéndose de 10 a más horas.

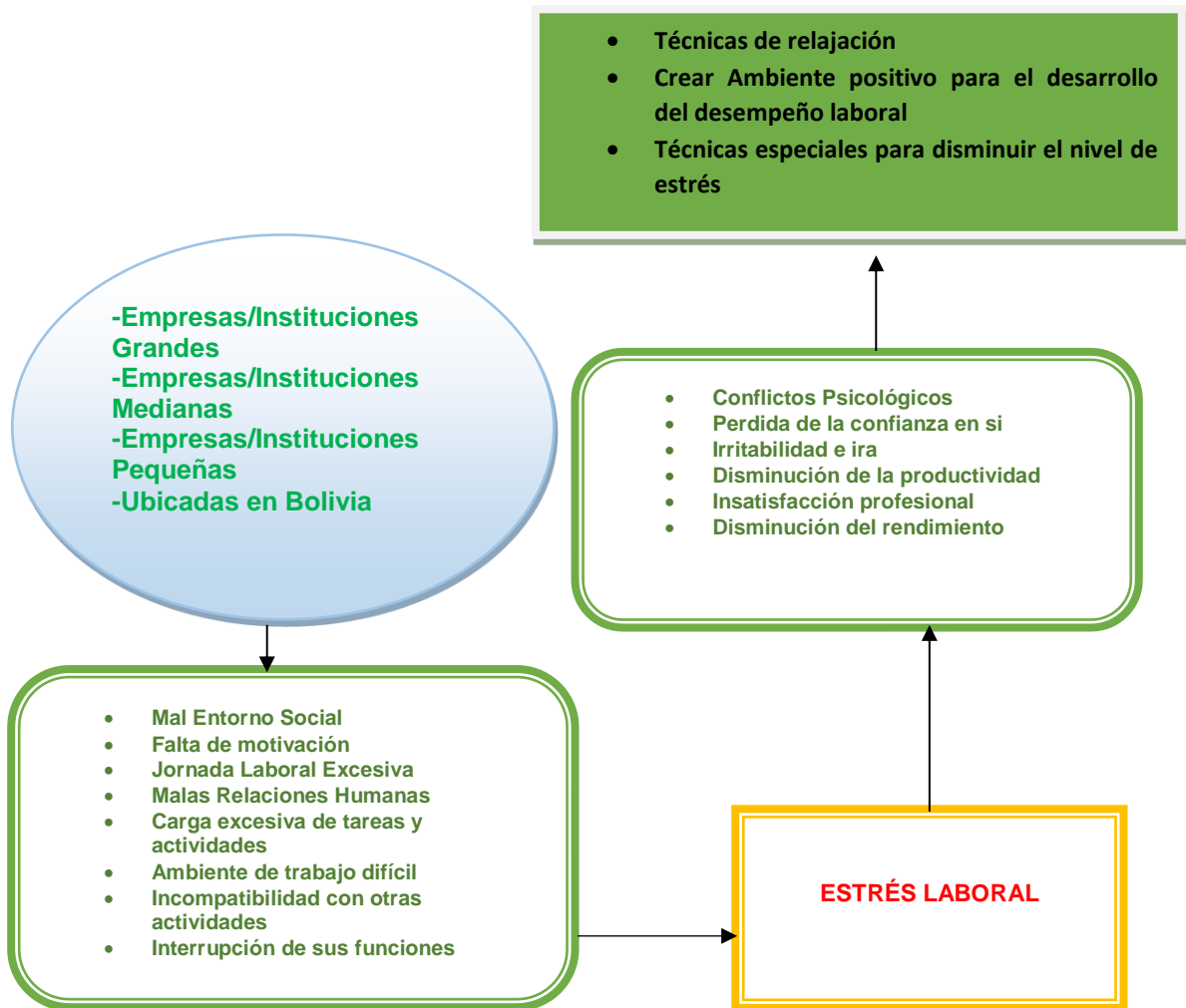
Subrayando el punto sobre las condiciones físicas del puesto o ambientes (oficinas), como un factor generador de estrés en los funcionarios. Ésta dificultad se presenta en el Instituto Nacional de Reforma Agraria (INRA), Dirección Departamental La Paz, motivo por el que es vital importancia conocer la influencia del estrés laboral en el desempeño de sus funciones y actividades cotidianas. Ya que el ambiente es de una longitud de 2 por 5, donde 8 funcionarios de la Unidad de administración financiera desempeñan sus funciones, lugar donde no se encuentra ninguna ventana que pueda ventilar el ambiente. Mismo que servía de almacén y depósito de activos fijos.

Entre los efectos que se observan a simple vista, se pueden señalar los provocados en la salud de los trabajadores, en el desempeño de las actividades cotidianas de los funcionarios de la unidad administrativa financiera.

1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA

Incide el estrés en el desempeño laboral de los funcionarios del Instituto Nacional de Reforma Agraria, Dirección departamental La Paz, Unidad de Administración Financiera?

1.4. DESCRIPCIÓN GRÁFICA DEL PROBLEMA



Elaboración Propia 1

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los funcionarios del Instituto Nacional de Reforma Agraria (INRA) – Dirección Departamental La Paz, Área de Administración Financiera.

1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir lo que es el estrés laboral, el rendimiento laboral, entre otros conceptos relacionados mismos que influyen a los funcionarios del INRA, Departamental La Paz, Área de Administración Financiera.
- Conocer las causas del estrés laboral en los funcionarios del Instituto Nacional de Reforma Agraria, Dirección Departamental La Paz del Área de Administración Financiera.
- Estructurar un taller de técnicas de relajación para disminuir el nivel de estrés de los funcionarios.

1.6. JUSTIFICACION

En el presente trabajo se abordará el estrés laboral y en particular la vinculación con la problemática del desempeño laboral de los funcionarios del Instituto Nacional de Reforma Agraria, Dirección Departamental La Paz del Área de Administración Financiera.

El estrés es un trastorno biopsicosocial que afecta actualmente a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en una sociedad globalizada que exige y demanda cada día individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada una de los problemas de índole laboral, social y emocional que se le presenten.

Motivo por el que se tratará de reflejar como el recurso humano ha ido adquiriendo, una gran importancia en el mundo empresarial e institucional como un elemento diferenciador en las instituciones y empresas y un factor determinante del éxito en el ámbito laboral. Considerando esta perspectiva se realizará una visión panorámica del estrés laboral en las organizaciones o instituciones con el objeto de rescatar, aquellos aspectos que aparentan ser más relevantes, que contribuyan en la mejora de la competitividad de estas y permitan un grado mayor de desarrollo de las personas en relación a su actividad laboral.

En este entendido y teniendo en cuenta que el clima organizacional está determinado por la percepción que tienen los empleados y/o funcionarios acerca de los elementos y el ambiente que los rodean, se pretende realizar un estudio acerca del grado de estrés que manejan los funcionarios del Instituto Nacional de Reforma Agraria, Área de Administración Financiera de la departamental La Paz, la cual en los últimos años, debido a su importancia en el logro de sus objetivos, ha tenido un crecimiento significativo por lo que ha tenido que incrementar su personal en el área operativa (campo), efecto que ocasionó que los funcionarios del área administrativa realice labores más extenuantes.

El riesgo del Estrés laboral es uno de los riesgos más extendidas en todos los sectores de actividad pero con una especial incidencia en el sector público,

y por ello, ésta investigación pretende dar a conocer una realidad específica, así como diferentes actuaciones para minimizar dicho riesgo.

1.7. ALCANCE

1.7.1. Delimitación Temática

El presente trabajo se refiere principalmente en La influencia del estrés laboral en el desempeño del personal en sus funciones. En este entendido el marco temático se desarrollará en el área de administración, clima organizacional, (talento humano).

1.7.2. Delimitación Espacial

El presente trabajo tiene como espacio el personal del Instituto Nacional de Reforma Agraria Departamental La Paz, Área de Administración Financiera.

1.7.3. Delimitación Temporal

Según los datos del INRA Departamental La Paz, se desarrollará en el primer trimestre de la gestión 2018.

1.8. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

El presente trabajo es **de análisis de experiencias**: este tipo de monografía tiene por objetivo exponer experiencias de práctica, tanto profesional como científica, de manera de desprender conclusiones, así como comparar esta experiencia con otras experiencias semejantes.

1.8.1. METODO DE INVESTIGACION

El método de la investigación es deductivo.

El tipo de investigación que se empleará es Descriptivo, Causal o Experimental.

El estudio descriptivo, permite, "especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos"³

"Medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es su objetivo no es indicar como se relacionan las variables medidas" ⁴

El estudio Acción o experimental: "Construye el conocimiento por medio de la práctica; Parte de problemas prácticos y vinculados con un ambiente o

³ Hernández Sampieri, Metodología de la Investigación Edt. 2006McGraw-Hill, Pag 102

⁴ Hernández Sampieri, Metodología de la Investigación Edt. 2006McGraw-Hill, Pag 102

entorno, Implica la total colaboración de los participantes en la detección de necesidades"⁵

1.2.2. TECNICAS DE INVESTIGACION

La técnica e investigación que se empleará es:

- **Observación:** "Es una técnica de la investigación que busca recabar información a través de la acción de observar y mirar detenida y directamente sobre los hechos, cosas, sistemas, personas, organizaciones, etc. Haciendo un examen crítico de los mismos. La experiencia del investigado y en someter conductas a condiciones manipuladas (experimento)⁶

"Los propósitos esenciales de la observación son: a). explorar ambientes, contextos, subculturas y la mayoría de los aspectos de la vida social (Granel, 1997)"⁷

La observación permitirá descubrir y poner en evidencia las condiciones respecto al espacio físico de los ambientes.

De acuerdo a la experiencia personal, se observó que el estrés generado por la sobrecarga de trabajo, el ambiente físico de las oficinas, entre otros es evidente.

⁵ Hernández Sampieri, Metodología de la Investigación Edt. 2006McGraw-Hill, Pag 706,707

⁶ ARANDA, Lexin: Métodos y técnicas de investigación y aprendizaje, 2ªEdicion Bolivia 1993, Pag. 107.

⁷ Hernández Sampieri, Metodología de la Investigación Edt. 2006McGraw-Hill, Pag 588

- **Experiencia:** “En el ámbito del trabajo, la experiencia es base fundamental del conocimiento y conjuntamente con los estudios garantiza el ser un profesional competente.

La **experiencia laboral** es la acumulación de conocimientos prácticos que una persona o empresa ha adquirido en el desempeño de sus funciones. Así, la experiencia laboral está estrechamente relacionada con la cantidad de años que una persona lleve ejerciendo un cargo: cuanto más tiempo ejerciendo dicho cargo, mayor será el conocimiento del mismo que se le presupondrá.”⁸

⁸ [Htps://es.wikipedia.org/wiki/experiencia](https://es.wikipedia.org/wiki/experiencia)

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. DESARROLLO

2.1.1. ESTRÉS

La sociedad moderna vive y se desarrolla de manera acelerada enfrentándose cada día a fuertes demandas impuestas por el medio, provenientes de corrientes como el consumismo y la globalización, las cuales llevan a los individuos a cambiar su ritmo de vida, generando una serie de reacciones y estados emocionales tensos, los cuales impiden la realización de tarea específicas que pueden resumir en una corta palabra: estrés.

En el año 1936, el médico austrocanadiense Hans Selye, **"una respuesta biológica inespecífica, estereotipada y siempre igual, al factor estresante mediante cambios en los sistemas nervioso, endocrino e inmunológico."**(25)⁹

Claude Bernard (26) en 1867, sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar el organismo y que una de las principales características de los seres vivos reside en su poder de mantener la

⁹ Hans Selye (1907-1982, medico Universidad Mc Gill 1936

estabilidad de su medio ambiente interno aunque se modifiquen las condiciones del medio externo.¹⁰

Cannon insistió en especial sobre la estimulación del Sistema Nervioso y en la descarga de Adrenalina por las Glándulas módulo suprarrenales que se produce cuando hay agresiones, ya que este proceso autónomo provoca a su vez modificaciones cardiovasculares que preparan al cuerpo para la defensa. Son éstas quizás las referencias más importantes en las cuales se basa Selye para sus experiencias y la evolución de sus estudios con respecto al Síndrome General de Adaptación y su enorme repercusión en los diferentes órganos de los seres humanos, como así también de los animales.¹¹

"El término estrés, es una adaptación al castellano de la voz inglesa stress". Esta palabra apareció en el Inglés medieval en la forma de distress, que, a su vez provenía del francés antiguo desestrese". (Melgosa, 1999,19)¹²

Es esta respuesta de los individuos a las diferentes situaciones que se le presentan, la que conlleva a una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, y al mismo tiempo le permite responder adecuadamente a las demandas externas.

¹⁰ <https://evaluacioninstitucional.idoneos.com/345577/>

¹¹ "Psicología Médica", cap. XLV, págs. 785-794 Editor: A. Seva Editorial: Ino Reproducciones, Zaragoza, 1994

¹² <https://www.scribd.com/mobile/document/.../MAS-ALLA-DEL-ESTRES-1ª-Edicion-pdf>

"Se ha definido el estrés como esfuerzo agotador para mantener las funciones esenciales al nivel requerido, como información que el sujeto interpreta, como amenaza de peligro (...) o como imposibilidad de predecir el futuro". (Peiró, 1992)¹³

Pero el trastorno del estrés puede ser generado no solo por aspectos emocionales o espirituales sino por demandas de carácter social y amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación y respuesta rápida frente a los problemas.

Peiró (1992) señala que el estrés es un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye, en buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida.¹⁴

En todos los ámbitos de la vida, se generan tensiones y cuando alguien pretende eliminarlas por completo, es muy probable que lo único que consiga es estresarse aún más, por lo que como seres humanos racionales lo inteligente y positivo es saber controlar las tensiones para canalizarlas luego de manera positiva.

¹³ Estrés laboral y personal en los recursos humanos de Enfermería de una Unidad de Psiquiatría en México, D.F. *Enf Neurol (Mex)* Vol. 10, No. 1: 27-31, 2011

¹⁴ Estrés laboral y personal en los recursos humanos de Enfermería de una Unidad de Psiquiatría en México, D.F. *Enf Neurol (Mex)* Vol. 10, No. 1: 27-31, 2011

En términos generales se puede hablar de dos tipos de estrés:



Pose (2005, Eustrés, 1) El estrés no siempre es malo, de hecho la falta de estrés puede resultar en un estado de depresión, por eso podemos afirmar que existen dos tipos o formas de estrés. Uno de estos es positivo (Eustrés) y el otro es negativo (Distrés)

- ESTRÉS POSITIVO (EUSTRÉS)

Si estos cambios que se producen en la persona ante la demanda externa se hace en armonía, es decir si las respuestas son adecuadas al estímulo o para explicarlo de otra manera, si están adaptadas a las normas fisiológicas del sujeto, se habla de **Eustrés** o buen estrés, indispensable para el desarrollo, el funcionamiento del organismo y la adaptación al medio.

El Eustrés, representa aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta y creativa. La persona se manifiesta con placer, alegría, bien-estar y equilibrio.

En resumen, el eustrés es un estado en el cual se potencia el mejoramiento del nivel de conocimiento, de las ejecuciones cognitivas que provee la motivación.

El eustrés es indispensable para nuestro funcionamiento y para nuestro desarrollo.

- ESTRÉS NEGATIVO (DISTRÉS)

Si las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, aún agradables, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo, llegamos al **Distress** o mal estrés.

Cada factor de estrés tendrá por supuesto, una respuesta específica de acuerdo al agente causal, pero estará siempre acompañado por "una respuesta complementaria biológica y común a todos esos factores y por lo tanto no específica, es decir, independiente del tipo de factor causante y que se traduce por un conjunto de cambios y de reacciones biológicas y orgánicas de adaptación general.

Se puede decir que el estrés puede ser visto como un fenómeno de adaptación en los individuos ya que depende de cada persona y de la situación que se le presente el tipo de respuesta que proporcione a su entorno y esta le podrá beneficiar o no en su crecimiento personal y/o profesional.

2.1.2. DEFINICION

El estrés según el estímulo:

(a) Según el estímulo: Estrés es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión.

(b) Según la respuesta: Estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante un estresor ambiental.

(c) Según el concepto estímulo respuesta: Estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo.

La definición de estrés mencionada anteriormente indicando que cualquier demanda, sea física, psicológica, externa o interna, buena o mala, provoca una respuesta biológica del organismo idéntica y estereotipada.

Esta respuesta lleva a cambios hormonales cuantificables por datos de laboratorio y por las modificaciones que estas secreciones hormonales provocan sobre nuestro organismo, responsables de nuestras reacciones ante el estrés, ya sean funcionales u orgánicas.

A partir de las definiciones descritas anteriormente, el estrés es un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el

organismo cuando se le somete a fuertes demanda y Según Melgosa (1999)¹⁵, este fenómeno tiene dos componentes básicos:

1. Los agentes estresantes o estresores
2. La respuesta al 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 son dos:

- Respuesta en armonía adecuada con la demanda que se presenta
- Respuestas negativa, insuficiente o exagerada en relación con la demanda planteada, lo cual genera desadaptación.

En este punto se pueden notar significativas diferencias individuales, ya que mientras para unas personas unas experiencias resultan agotadoras, difíciles o con un fortísimo efecto negativo sobre el organismo, para otras personas estas vivencias resultan solo ligeramente

¹⁵MELGASA 1999 <http://www.psicologialaboral.net/articulos/81/tecnicas-para-manejar-estres/>

alteradores y no ocasionan daños en el sistema nervioso y en ninguna parte del organismo.

2.1.3. FASES DEL ESTRÉS

El ser humano fue creado por Dios con la capacidad para detectar las señales que indican peligro y tiene la opción de acercarse a las situaciones que generan amenazas o evitarlas y alejarse de ellas.

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 este trastorno genera o permitir que este se desarrolle plenamente hasta llegar a las últimas consecuencias.

Melgosa (1999)¹⁶, explica que el estrés pasa por tres etapas:

1. Fase de Alarma
2. Fase de resistencia
3. Fase de agotamiento

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 la primera.

¹⁶ Melgosa, J. (1999). *Sin Estrés* (1ª. ed.). España: Editorial SAFELIZ, S.L.

Una vez percibida la situación que genera estrés, los sujetos pueden enfrentarla y resolverla satisfactoriamente y estrés no llega a concretarse; pero cuando se realiza lo contrario la fase de alarma se prolonga disminuyendo su capacidad de respuesta y la persona acaba por llegar a la fase de agotamiento, en la cual se produce una disminución progresiva en el organismo, la cual conduce a un estado de deterioro que se caracteriza por la presencia de fatiga, ansiedad y depresión, síntomas que pueden aparecer de manera simultánea o individual.

2.1.4. ESTRÉS LABORAL

El fenómeno del estrés laboral como se ha mencionado anteriormente se encuentra presente en todas las esferas del planeta y está atacando de manera catastrófica a todas aquellas personas u organizaciones que no están preparadas para enfrentarse a las demandas impuestas por la sociedad moderna y es por eso que surge la interrogante en aquellos individuos que no se reasignan frente a las obvias realidades sobre que hacer para afrontar este problema.

La obvia realidad es el estrés laboral, pero depende de cada individuo el interpretar una determinada circunstancia como un problema que traerá graves consecuencias o como un reto para demostrar y desarrollar potencialidades en la búsqueda de la solución óptima para obtener los resultados esperados.

Es necesario tomar en cuenta que la actitud de cada trabajador frente a su entorno laboral es muy importante ya que esta le puede ayudar a levantarse cuando haya caído frente un quiebre o a sumergirse más dentro de un mar de angustia, apatía y desánimo.

Es por eso que la aplicación del cambio traerá como resultado útil que los individuos sepan afrontar y manejar de manera efectiva aquellas situaciones que generen estrés y representen obstáculos en el camino hacia la obtención de éxito en el campo laboral.

Además, el estrés en el trabajo está asociado con una **reducción de la productividad** de las empresas y un **descenso de la calidad de vida** de aquellos que lo sufren, pudiendo incluso ser **motivo de baja laboral** en los casos más graves, por lo que es conveniente aprender cómo combatirlo y conocer técnicas eficaces para su manejo. También puede ser útil la realización de determinados ejercicios para eliminar la tensión y la escucha de música anti estrés u otros audios relajantes, como una buena meditación guiada.

2.1.5. ESTRÉS LABORAL Y LAS CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los empleados al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de

sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés.

Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador.

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.

2.1.6. TIPOS DE ESTRÉS LABORAL

El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento, que persiguen eliminar la fuente de estrés. También pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación.

Según Slipack (1996, Los tipos de estrés laboral)¹⁷ existen tres tipos de estrés laboral:

Estrés Agudo

El estrés agudo es la forma de estrés más común. El estrés agudo es estimulante y excitante a pequeñas dosis, pero demasiado es agotador. *Por ejemplo, un descenso rápido por una pista de esquí de alta dificultad por la mañana temprano puede ser muy estimulante;* De la misma forma un elevado nivel de estrés agudo puede producir molestias psicológicas, cefaleas de tensión, dolor de estómago y otros muchos síntomas.

Puesto que es breve, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para producir las grandes lesiones asociadas con el estrés crónico. Los síntomas más comunes son:

- Desequilibrio emocional: una combinación de ira o irritabilidad, ansiedad y depresión, las tres emociones del estrés.
- Problemas musculares entre los que se encuentra el dolor de cabeza tensional, el dolor de espalda, el dolor en la mandíbula y las tensiones musculares que producen contracturas y lesiones en tendones y ligamento.
- Problemas digestivos con molestias en el estómago o en el intestino, como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome del intestino irritable.

¹⁷ Slipack 1996, Tipos de Estrés laboral, <http://www.estreslaboral.info/tipos-de-estres-laboral.html>

- Manifestaciones generales transitorias como elevación de la presión arterial, taquicardia, sudoración de las palmas de las manos, palpitaciones cardíacas, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad respiratoria y dolor torácico.

El estrés agudo puede aparecer en cualquier momento de la vida de todo el mundo, es fácilmente tratable y tiene una buena respuesta al tratamiento.

El estrés episódico

- i. Ambiente laboral inadecuado.
- ii. Sobrecarga de trabajo.
- iii. Alteración de ritmos biológicos.
- iv. Responsabilidades y decisiones muy importantes

El estrés episódico es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo.

El estrés crónico es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá.

2.1.7. CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL

Día a día nos encontramos con personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral.

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. (Doval, Moleiro y Rodríguez 2004, El Estrés Laboral¹⁸).

González Cabanach (1998 citado en Doval et. al, 2004) ¹⁹distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral son:

- Factores intrínsecos al propio trabajo

¹⁸ Doval, Moleiro y Rodríguez 2004, El Estrés Laboral.

¹⁹ González Cabanach (1998 citado en Doval et. al, 2004)

- Factores relacionados con las relaciones interpersonales
- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
- Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que muchas veces el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización, por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse. Un ejemplo de lo anteriormente descrito se presenta cuando se dan cambios a nivel de gerencia en una organización.

La vida rutinaria ocasiona desanimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

2.1.8. PRINCIPALES EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL

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 manejo 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 según:

1. Efectos Fisiológicos:

- Aumento de la tasa cardíaca
- tensión muscular
- Dificultad para respirar

2. Efectos Cognitivos:

- Preocupaciones
- Dificultad para la toma de decisiones
- Sensación de confusión

3. Efectos Motores:

- Hablar rápido
- Temblores
- Tartamudeo

Los efectos cognitivos y motores son muy importantes cuando se habla de efectos del estrés en los trabajadores, ya que están íntimamente relacionados y podría decirse que muchas veces estos efectos se presentan en forma simultánea, ya que una persona preocupada puede presentar signos como temblores en las manos o hablar muy rápido, también la dificultad para la toma de decisiones y la sensación de confusión pueden presentar características como tartamudeo o voz entre cortada.

2.1.9. EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL SOBRE LA SALUD

Los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensionales y esto produce la aparición de diversas patologías (Villalobos 1999, Enfermedades por Estrés,²⁰).

Las patologías que surgen a causa del estrés laboral pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos, ya que en este nivel se toman en cuenta aspectos como diferencias individuales reflejadas en el estado actual de salud e historia clínica de las personas, por lo que un determinado efecto del estrés laboral no se presentará de igual forma en todos los seres humanos y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otra.

²⁰ Villalobos 1999, Enfermedades por Estrés,

Está comprobado científicamente que el estrés produce una disminución notable de las defensas en el organismo, por lo que una persona que adolece continuamente estrés está expuesta a sufrir cualquier tipo de enfermedades ocasionadas por bacterias, por eso es frecuente observar que el sector laboral es generalmente afectado por enfermedades virales que muchas veces necesitan incapacidad laboral.

2.1.10. EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL SOBRE LA ORGANIZACIÓN

Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un costo a la institución o empresa para la cual trabaja trayendo como consecuencia.

- Ausentismo.
- Rotación o fluctuación del personal.
- Disminución del rendimiento físico.

Las empresas e instituciones deben de ser conscientes que los que los miembros de su organización son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que debe de ponerse atención especial a sus demandas e insatisfacciones ya que esto permitirá mejorar el clima organizacional y esto llevará a obtener mejores resultados en el aspecto social y económico.

Un trabajador al que se le cumplen sus demandas da lo mejor de sí en su trabajo, es responsable de sus actos y trabaja por mejorar las condiciones de la organización por lo que siempre debe de buscarse la satisfacción de los trabajadores así como promover iniciativas encaminadas al logro de la misma.

2.1.11. PREVENCIÓN Y MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

La mejor técnica para evitar caer en situaciones estresantes es evitar de manera eficaz todo aquello que nos conlleva a desequilibrios emocionales o laborales con el fin de prevenir los efectos agudos ocasionados por el estrés.

"La manera en que cada individuo, cada sector y en general la sociedad responde ante el estrés, identifica la complejidad del fenómeno y la necesidad de (...) plantear ante sus efectos estrategias de confrontación en las diversas instancias (Santos, 2004, p. 19²¹).

Existen diferentes formas de prevenir el estrés pero estas pueden ser aplicadas de diferente manera a cada individuo, hay un aspecto muy importante que es necesario mencionar y es la necesidad de cambiar los estilos de vida rutinarios y la de incorporar nuevos hábitos, que muchas veces son muy sencillos pero pueden dar solución a importantes

²¹ Santos, 2004, Prevención del estrés laboral, Pag. 19

problemas de salud física y mental originados por el estrés, sin embargo estos hábitos deben realizarse de manera recurrente para obtener buenos resultados.

2.1.12. MEDIDAS ORGANIZACIONALES PARA SOLUCIONAR EL PROBLEMA

En el manejo colectivo de los factores causales del estrés y las acciones específicas se dirigen específicamente hacia las características de estructura de la organización y sus estilos de comunicación. (Villalobos 1999, Atención individual del problema,²²)

Una técnica que actualmente está siendo utilizada en muchos sitios de trabajo a nivel nacional tanto del sector público como privado, con mayor auge en el último, es motivar a los empleados por medio charlas de divulgación sobre el tema de salud ocupacional y motivación en las cuales se les explica la importancia de contar con una buena salud física y emocional para el buen desempeño de las actividades y este tipo de actividades se realizan en lo que se le denomina un día de campo, donde se aprovecha la oportunidad para la convivencia entre los miembros de la organización.

²² Villalobos, J. (1999). *Estrés Y Trabajo*. Extraído el 02 de marzo, 2006, de http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm

"Cualquier intervención o cambio organizacional puede incidir sobre el nivel de estrés que pueden experimentar los trabajadores". (Peiró 1993, Pag. 71²³)

Las organizaciones deben de tomar en cuenta que aspectos muchas veces irrelevantes para los directivos de la misma pueden tener mucho significado para los empleados es por eso que resulta importante tomar en cuenta la opinión de los mismos al momento de tomar ciertas decisiones y propiciar situaciones de diálogo para conocer sus demandas y necesidades.

Las organizaciones deben implementar como parte de su plan de acción para propiciar un clima organizacional adecuado motivar a los empleados de diferentes formas tales como: dar bonos por cumplimiento de actividades al mejor empleado del mes, incentivar a los empleados por medio de ascensos laborales de acuerdo a las capacidades y destrezas de los individuales, Promover aumentos salariales cada cierto período de tiempo para mantener satisfechos a los trabajadores.

2.1.13. CLAVES PARA AFRONTAR EL ESTRÉS

A diferencia de lo que ocurre en otros ámbitos de la vida, las estrategias de afrontamiento consideradas en el ámbito laboral no

²³ Peiró, J. M., Salvador, A. (1993). *Control del Estrés Laboral* (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A.

resultan eficaces para reducir las relaciones entre estresores y sus consecuencias. (Doval et. al. 2004, Afrontamiento del estrés laboral)²⁴

El afrontamiento del estrés laboral radica muchas veces en la posibilidad de controlar los agentes estresores externos aunque generalmente estos no dependen exclusivamente de un solo individuo por lo que la mejor forma de enfrentarse al estrés laboral requiere de una lucha conjunta entre los miembros de la organización lo cual permitirá la solución más rápida de este trastorno de adaptación de los individuos.

En cualquier tiempo en la vida, para alcanzar un rendimiento óptimo, es muy importante esforzarse y ser perseverante pero al mismo tiempo es necesario que toda actividad que se emprenda pueda verse interrumpida en ciertas ocasiones por períodos de descanso y relajación lo cual traerá como consecuencia beneficios asombrosos para el organismo.

2.2. INSTITUTO NACIONAL DE REFORMA AGRARIA

“El Instituto Nacional de Reforma Agraria INRA es una entidad pública descentralizada del Ministerio de Desarrollo Rural y Tierras, con jurisdicción nacional, personalidad jurídica y patrimonio propio. Es el órgano técnico -

²⁴ Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. (2004). *Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento*. **Extraído el 02 de marzo, 2006, de** http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-gonro01_1.htm

ejecutivo encargado de dirigir, coordinar y ejecutar las políticas establecidas por el Servicio Nacional de Reforma Agraria"²⁵

Es el organismo responsable de planificar, ejecutar y consolidar el proceso de reforma agraria en el país.

2.2.1. MISION

El INRA es una institución pública descentralizada estratégica para la revolución agraria, que administra el acceso a la tierra, de forma eficiente, participativa y transparente, prioritariamente para las comunidades indígenas, originarias y campesinas, para lograr equidad en la tenencia de la tierra, garantizar la seguridad jurídica sobre su propiedad y contribuir a un verdadero desarrollo productivo y territorial, en armonía con la naturaleza.

2.2.2. VISION ESTRATEGICA

El país tiene un mayor desarrollo productivo, equidad social y de género en la tenencia de la tierra, equilibrio en la ocupación de su territorio conforme la vocación de la tierra, y un aprovechamiento sostenible de los recursos naturales, que contribuyen a una mayor seguridad alimentaria, especialmente en territorios indígenas, originarios y campesinos.

²⁵ Art. 17 de la Ley No 1715

2.2.3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- Lograr la titulación total de la propiedad agraria del país, implementando un proceso eficiente y transparente de saneamiento, en un marco normativo favorable.
- Brindar información catastral estandarizada, confiable y actualizada a la población con la puesta en marcha del sistema nacional de registro único, público y oficial de la propiedad agraria
- Diversificar las fuentes de financiamiento y elevar su capacidad financiera con recursos nacionales, mejorando sus sistemas de gestión administrativa.

2.2.4. ATRIBUCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE REFORMA AGRARIA

El Instituto Nacional de Reforma Agraria tiene las siguientes atribuciones:

- Dirigir, coordinar y ejecutar políticas, planes y programas de, reagrupamiento y redistribución de tierras.
- Emitir y distribuir títulos, en nombre de la autoridad máxima del Servicio Nacional de Reforma Agraria, sobre tierras fiscales incluyendo las expropiadas o revertidas a dominio de la Nación, tomando en cuenta la vocación de uso del suelo establecida en normas legales correspondientes;

- Emitir disposiciones técnicas para la ejecución del catastro rústico legal de la propiedad agraria, coordinar su ejecución con los municipios y otras entidades públicas o privadas;
- Determinar la ubicación y extensión de las tierras fiscales disponibles, de las tierras comunitarias de origen, de las áreas clasificadas por normas legales y de la propiedad agraria en general; y Otras que le asigne la Ley 1715 y su reglamento.

ORGANIGRAMA DIRECCION NACIONAL



Grafico 1

2.2.5. INSTITUTO NACIONAL DE REFORMA AGRARIA DIRECCION DEPARTAMENTAL LA PAZ

Durante estos años, el INRA - La Paz, ha recorrido un largo camino de aprendizajes, transformaciones y crecimiento no exentos de conflictos, tensiones y visiones diversas, desde donde se ha ido construyendo una institución sólida y reconocida en la comunidad boliviana.

En este sentido, cabe destacar el esfuerzo y capacidad de toda la comunidad institucional en la obtención de los objetivos, acciones previstas que fueron complementadas en su mayoría.

Como prueba de este compromiso y responsabilidades asumidas por todos los que conforman esta institución se presenta las del trabajo desplegado a lo largo de este tiempo:

2.2.6. UNIDAD DE JURÍDICA:

Revisión de correspondencia del Director, antecedentes agrarios, procesos administrativos: Reposición de expedientes, Reposición de planos, Reposición de solicitudes de saneamiento, seguimientos de procesos judiciales, elaboración de contratos, memoriales, etc.

Informes legales, coordinación de la CAD (Comisión Agraria Departamental).

Regularización del Derecho Propietario de los Bienes del INRA.

Revisión de Informes, Resoluciones y otros.

2.2.7. UNIDAD DE CONCILIACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS:

Viabilizar audiencias de Conciliación.

Asistencia a los usuarios en la Orientación sobre los conflictos que tienen los beneficiarios en los diferentes tipos de saneamiento.

Coordinar con la Unidad de Saneamiento sobre los conflictos que se presentan en la etapa de saneamiento.

Capacitación y socialización del proceso de saneamiento, en las áreas determinados conflictivos.

Realizar viajes a las comunidades para la verificación en campo de áreas en conflicto.

Técnico encargado de viabilizar conflictos existentes antes, durante y después de la etapa de saneamiento.

2.2.8. UNIDAD DE INFORMÁTICA:

Administración, Mantenimiento y Control de los SERVIDORES de:

DOMINIO – INRA LA PAZ

SISTEMA DE SANEAMIENTO Y TITULACION (SIST)

MANTENIMIENTO DE LA RED INTERNA y TODOS LOS SERVICIOS INTERNOS EXISTENTES EN LA INSTITUCION.

Planificar, organizar. Dirigir, coordinar la administración de los sistemas informáticos de gestión técnica, operativa administrativa y el adecuado uso de las tecnologías de información.

Mantenimiento preventivo y correctivo de Equipos de Computación. Asistencia a los usuarios en la Introducción de datos técnicos y jurídicos de los predios sometidos al proceso de saneamiento del proyecto. Realizar réplicas y reportes según requerimiento de los datos prediales del proyecto.

Manejar la información de la institución con reserva, discreción y confidencialidad.

Mejor estandarización, optimización y evitar conflictos con las distintas versiones de Software (ofimática y sistemas de procesamiento y de datos geográficos GIS) en la institución.

Crear copias de Seguridad de las Base de Datos del SISTEMA DE SANEAMIENTO Y TITULACION (SIST), CONTABILIDAD VISUAL 09, PAMOQUE y SAP.

2.2.9. UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y GÉNERO:

Monitoreo de Noticias

Publicación de actividades a través de un Panel Informativo

Publicación de Requisitos a través de televisión dentro la institución

Cobertura, difusión y publicación de diferentes actividades como ser: Entregas de Títulos Ejecutoriales, firmas de Convenios entre otras actividades; a través de los medios de comunicación a todo el público en general.

Coordinación con la Unidad de Catastro de la Dirección Nacional en lo que se refiere al Registro Único de Beneficiarios (RUN – B).

Atención al Público en general.

2.2.10. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA:

Programación de pagos de planillas, SIGMA, SISPRO, SINADI, Manejo de visual, Activos y Almacenes, Viáticos, Desembolsos, Recursos Humanos.

2.2.11. UNIDAD DE ARCHIVO, CERTIFICACIONES Y TITULACIÓN:

Testimonios y Certificaciones, Remisiones y recepción de expedientes titulados y/o antecedentes agrarios, Custodia de expedientes y/o solicitudes de saneamiento, Emisión de Informes, Atención a requerimientos fiscales, órdenes judiciales, oficios de juzgados, Registro en Derechos Reales (DD.RR.) y entrega de Títulos Ejecutoriales
Legalización de fotocopias, Atención al público en general, orientación jurídica, Atención a Solicitudes de fotocopias, expedientes, planos, etc.
Entrega de Certificados de Emisión de Títulos emitidos por la Dirección Nacional.

2.2.12. UNIDAD DE CATASTRO:

Se ha consolidado continuamente el acceso del saneamiento en comunidades y municipios paceños a través de las firmas de Convenios de Aportes Económicos Voluntarios que se suscriben a través de esta Unidad.

Realizar el control de calidad a todos los trabajos técnicos para la remisión a la Dirección Nacional del INRA

Realizar el control técnico a los informes de solicitudes presentados por los beneficiarios.

Coordinación permanente con la Unidad de Catastro y Unidad de Saneamiento de la Dirección del INRA – Nacional sobre los trabajos de saneamiento remitidos

2.2.13. UNIDAD DE SANEAMIENTO:

El saneamiento de tierras ha avanzado mucho más en áreas que comprenden los sectores del altiplano, valle, trópico y sub-trópico del departamento de La Paz, registrando de acuerdo a datos oficiales provenientes de las Brigadas de Campo, una densidad predial alta en la zona altiplánica donde se intervino masivamente con el saneamiento.

De igual manera, se ha incrementado la presencia de las Brigadas de Campo en los lugares más recónditos, con especial énfasis en el sector del altiplano paceño.

Planificar, coordinar y dirigir el proceso de Saneamiento y Titulación de predios Agrarios conjuntamente con los responsables de Brigadas y personal técnico – jurídico.

Administrar la información recopilada producto del proceso de Saneamiento y Titulación de propiedades agrarias.

Controlar la información producto del proceso de saneamiento.

Realizar el seguimiento y control a todos los trabajos recopilados en campo y gabinete producto del proceso de saneamiento para la remisión a la Dirección Nacional del INRA.

Realizar la coordinación continua con la Unidad de Administración Financiera de la Departamental con la finalidad de realizar los gastos de la manera más transparente.

En materia de recursos humanos, se ha trabajado en la conformación de nuevas Brigadas, pues varios de nuestros funcionarios han asumido proyectos en diferentes comunidades del departamento paceño asumiendo sus cargos con responsabilidad y significativos retos.

2.2.14. AREAS DE INTERVENCION (REGIONALES)

Oficina Regional De Patacamaya

Oficina Regional De Escoma

Oficina Regional De Huatajata

Oficina Regional De Chulumani

Oficina Regional De Corocoro

Oficina Regional De Apolo

Oficina Regional De Huarina

Oficina Regional De Palos Blancos

Oficina Regional De Caranavi

ACTIVIDADES QUE SE REALIZAN DENTRO LAS OFICINAS REGIONALES:

Con la apertura de estas oficinas regionales, el INRA fortalece el nexo directo entre las comunidades paceñas, brindando orientación a los pobladores y atender a sus demandas y solicitudes de manera directa, sin la necesidad de que tengan que trasladarse hasta la ciudad de La Paz a realizar sus consultas y dar continuidad a sus trámites de saneamiento.

De igual forma, estas oficinas permiten a la población tener contacto directo con las brigadas que trabajan en las zonas para realizar sus trámites con mayor rapidez.

2.2.15. ORGANIGRAMA DIRECCION DEPARTAMENTAL LA PAZ



Grafico 2

2.2.16. MARCO NORMATIVO AGRARIO

1953 – 2 de Agosto Decreto Ley 3464 del Consejo Nacional de Reforma Agraria, Elevado a rango de Ley el 29 de Octubre de 1956.

1965 – 28 de Junio se crea el Instituto Nacional de Colonización

1992 – 24 de Noviembre se sanciona el Decreto Supremo N° 23331 que dispone la intervención del Consejo Nacional de Reforma Agraria y El Instituto Nacional de Colonización

1996 – 18 de Octubre se Decreta la Ley N° 1715 creando el Servicio Nacional de Reforma Agraria

2002 – 26 de Marzo se aprueba Decreto Supremo N° 26559 Donde se reconoce el denominado “Saneamiento Interno”

2005 – 17 de Mayo el Decreto N° 28148 que reglamenta el procedimiento especial de saneamiento “Sin más Trámite”

2006 – 28 de Noviembre se promulga la Ley N° 3545 de Reconducción Comunitarias

2007 – 02 de Agosto se Publica el Decreto Supremo N° 29215 Reglamento de la Ley 3545 y la Ley 1715, mediante el cual se detalla la aplicación del “Saneamiento Interno” , el procedimiento especial de “Saneamiento Sin Más Trámite” relacionado a las etapas del proceso que no se toma en cuenta la renuncia al plazo de impugnación, entre otros.

2.2.17. MARCO NORMATIVO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Constitución Política del Estado

Ley N° 1178, De Administración y Control Gubernamentales de fecha 20 de julio de 1990,

Ley N° 2027, Ley del Estatuto del Funcionario Público aprobado el 27 de octubre de 1999,

Ley N° 045, Contra el Racismo y toda forma de Discriminación de fecha 8 de octubre de 2010,

Ley N° 004, Lucha contra la Corrupción y Enriquecimiento Ilícito de fecha 31 de marzo de 2010,

Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo de fecha 23 de abril de 2002,

Decretó Supremo N° 23318-A de 03 de noviembre de 1992, Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública,

Decreto Supremo N° 0762 de 5 de enero de 2011 Reglamento a la ley 045 contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación,

Reglamento Interno de .Personal Unidad de Gestión y Administración de Recursos Humanos,

Decreto Supremo N° 0181 que estable el Sistema de Administración de Bienes y Servicios (SABS); Entre otras Disposiciones relacionadas con la materia, entre otros,

CAPITULO III

MARCO PROPOSITIVO

3.1. PROPUESTA

El estrés es concebido como una de las enfermedades modernas del ser humano, es importante que sea tomado en cuenta como un factor fundamental de manejo y prevención dentro del área de Recursos Humanos.

En este contexto resulta ser muy subjetivo, sin embargo es necesario abordarlo desde el punto de vista de la productividad y rendimiento laboral.

Se ha podido evidenciar que cualquier institución no puede permanecer indiferente frente a la problemática del estrés laboral y el impacto negativo que incide en el desempeño institucional y para la salud física y mental de los funcionarios.

En una institución con las características del INRA donde los funcionarios administrativos sufren de la presión tanto de Dirección Nacional como la Departamental, compañeros, comunarios, etc es inevitable que el estrés se encuentre presente.

Considerando el estrés y su relación con el desempeño laboral en los funcionarios administrativos del Instituto Nacional de Reforma Agraria, Dirección Departamental La Paz, se llega a la conclusión de que tiene una implicancia

directa con el desempeño, para lo cual se propone incluir acciones y actividades en beneficio a crear y mantener condiciones laborales que reduzcan el estrés y sus consecuencias, la reducción de factores de riesgo y de estrés y la promoción de un entorno saludable como mecanismos protectores frente al estrés teniendo como resultado un entorno laboral saludable.

Donde se propone tres modelos:

3.1.1. PREVENCIÓN DEL ESTRÉS

- Educar al personal directo acerca del impacto y prevención del estrés en el trabajo.
- Asegurar la responsabilidad laboral acorde con la capacidad del funcionario.
- Respeto a la dignidad de cada funcionario.
- Promover y diseñar trabajos que estimulen y den al funcionario la oportunidad de utilizar sus habilidades.
- Definir las funciones y responsabilidades del trabajador, claramente.
- Mejorar los canales de Comunicación a nivel jerárquico. Promover oportunidades de interacción social para los funcionarios.
- Ofrecer mejores condiciones físicas de trabajo; iluminación adecuada, menor niveles de ruidos, temperaturas adecuadas, niveles adecuados de humedad ambiental, etc.

3.1.2. MANEJO DEL ESTRÉS

Existen muchas maneras de manejar el estrés. Entre ellas lo siguiente:

- Practicar técnicas de relajación.
- Realizar algún tipo de deporte.
- Tomar un descanso.
- Dormir las horas necesarias
- Comer sano
- Reconocer las cosas que no puede cambiar. Aceptar que no puede cambiar ciertas cosas que permite dejarlas ir y no alterarse.
- Evite las situaciones estresantes. Siempre que sea posible, alejarse de la fuente de estrés.
- Cambie su perspectiva. Intentar desarrollar una actitud más positiva ante los desafíos.
- Realizar actividades que disfruta.
- Relación con la familia (seres queridos) dejando que el estrés no se interponga entre uno y la vida social.

3.1.3. REDUCCION DEL ESTRES

A continuación algunas sugerencias para reducir el estrés laboral, dando prioridad a la Institución y responsabilidades;

- Reducir el estrés laboral mediante la **administración de tiempo**.

- Crea un programa equilibrado; horario, las responsabilidades y tareas diarias. Encontrar un equilibrio entre el trabajo y la vida familiar, las actividades sociales y actividades en solitario, las responsabilidades diarias y el tiempo de inactividad.
- Evitar las cosas sin planificar y tratar de no encajar demasiado en un día.
- Reducir el estrés mediante la **gestión de tareas**, (Priorizar las tareas).
- Delegar la responsabilidad.
- Conciencia de sí mismo - La capacidad de reconocer las emociones y el impacto durante el uso de instintos. Autogestión - La capacidad de controlar las emociones y comportamientos y a las circunstancias cambiantes.
- Conciencia social - La capacidad de sentir, entender y reaccionar a las emociones de los demás.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES

En el mundo moderno, el estrés es uno de los principales problemas que afecta la vida de millones de personas en todo mundo. Este enemigo silencioso está presente en todo momento, produciendo daños en la salud, mente y espíritu sin que uno pueda reconocerlo.

En este entendido y al saber que para vivir una vida plena es necesario llevar una buena alimentación, dormir bien y realizar actividad física, muchas personas no son conscientes de que nuestro estado mental tienen un impacto igual de importante en nuestra salud.

Los resultados de la presente muestran que la ambigüedad de rol, conflictos de rol, sobrecarga, fuentes extra organizacionales no influyen en el estrés laboral del personal del INRA departamental La Paz del Área de Administración Financiera. El estrés no siempre tiene consecuencias negativas, en ocasiones representa una buena oportunidad para efectuar nuevos recursos personales, esto ayuda a fortalecer el autoestima de las personas, y les prepara para posibilidades de éxito en ocasiones futuras. Ya que un mismo hecho no resulta igual de estresante para todas las personas, así mismo las circunstancias o momentos de la vida para el mismo sujeto.

El factor de sobre carga funciones que influye la escasez de recursos humanos, las largas jornadas de trabajo o el exceso del mismo y en muchas ocasiones el

retraso en el cumplimiento de plazos y que a su vez, tiene como consecuencia deducible la fatiga y mental, lo cual afecta la eficiencia de las labores que deben ser realizadas con el especial cuidado, dada la trascendencia de las actividades que estas personas ejecutan y que indudablemente deben estar impregnadas de un sentido de responsabilidad, vocación y empatía; si bien no cumple con la problemática planteada, puesto que la observación arroja resultados negativos es posible afirmar que tampoco es del todo excluida como causa de estrés laboral en el grupo de funcionarios, una causa del estrés laboral.

Respecto a las fuentes extraordinarias se concluyó que los problemas o circunstancias que se estén llevando a cabo fuera de ámbito laboral tales como las relaciones familiares, problemas sociales, y problemas de salud física, influyen determinadamente en el estrés laboral que el personal pueda llegar a sufrir.

Así mismo se demuestran que si bien es cierto el personal operativo (Saneamiento) no está estresado es muy probable que si lo estén pero por situaciones ajenas a lo laboral, es decir que es el estrés que ellas puedan manejar no es provocado por el ambiente de trabajo.

Finalmente, se considera necesario que las autoridades competentes tengan conocimiento de los resultados de la presente, pues el mismo servirá como incentivo para mantener el buen trabajo hasta hoy realizado y como insumo

para identificar las necesidades de su personal, con la finalidad de impulsar a la cooperación y el bienestar físico y mental de los funcionarios, que no deje lugar a una desmotivación respecto a su trabajo.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al personal organizar su tiempo de trabajo, y revisar sus funciones y responsabilidades profesionales de manera que cada quien tenga claro sus deberes y límites de los compañeros.

Se recomienda a la Dirección de la Departamental La Paz, la planificación de ponencias de información eficaz acerca del estrés para evitar problemas relacionados con este.

Así mismo se recomienda al Área de Administración permitir a su personal hacerse control epidemiológico ya que es importante debido al área laboral en donde se encuentran mantener un buen estado de salud física.

BIBLIOGRAFIA

Peiró, J. M., Salvador, A. (1992). *Desencadenantes del Estrés Laboral* (1ª. ed.). [España](#): Editorial UDEMA S. A.

Peiró, J. M., Salvador, A. (1993). *Control del Estrés Laboral* (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A.

Melgosa, J. (1999). *Sin Estrés* (1ª. ed.). España: Editorial SAFELIZ, S.L.

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.

Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. (2004). *Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento*. **Extraído el 02 de marzo, 2006, de http://www.psicologiacentifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/argonro01_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>**

Pose, G. (2005). *Estrés En La [Evaluación](#) Institucional*. **Extraído el 06 de abril, 2006, de <http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/index.php/345577>**

Sindicato de Enfermeras de España (SATSE). *Prevención del Estrés Laboral*. **Extraído el 02 de marzo, 2006, de http://geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres_laboral.htm**

Slipack, O. E. (1996). *Estrés Laboral*. **Extraído el 02 de marzo, 2006, de http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19_03.htm**

Villalobos, J. (1999). *Estrés Y Trabajo*. **Extraído el 02 de marzo, 2006, de http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm**