

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA



MEMORIA LABORAL
P.E.T.A.E.N.G.

MANEJO DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL
DEL CENTRO DE ACOGIDA ELISA ANDREOLI DEL
SERVICIO DEPARTAMENTAL DE GESTIÓN SOCIAL
DEL DEPARTAMENTO DE ORURO

Para obtener el Título de Licenciatura

POR: LIZETH LINA FUENTES ALBINO
TUTOR: M.SC. LUIS ADRIÁN CARDOZO GUTIÉRREZ

LA PAZ – BOLIVIA
Junio, 2021

DEDICATORIA

Mi Memoria Laboral lo dedico con todo mi amor
y cariño a Dios, porque me dio la oportunidad de vivir
y regalarme una familia maravillosa.

A mis queridos Padres que me dieron la vida
y han estado conmigo en todo momento,
a mis hermanos, por creer en mí.

Y a mí querido Esposo
quien ha sido, mi apoyo incondicional
y por brindarme su amor, apoyo y confianza
a lo largo de este camino.

AGRADECIMIENTOS

Al concluir mi Memoria Laboral expreso
mi sincero agradecimiento a la Universidad
Mayor de San Andrés, a través de la
Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación
quien me permitió formarme profesionalmente,
y en especial a mi tutor, mis tribunales
y coordinadores quienes guiaron mi Memoria Laboral,
dentro de un gran proyecto.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN.....	vi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
MARCO INSTITUCIONAL.....	3
1.1. Descripción de la institución	3
1.1.1. Misión institucional.....	6
1.1.2. Visión institucional	6
1.1.3. Objetivo de gestión del SE.DE.GE.S. Oruro.	6
1.1.4. Objetivos específicos institucionales	6
1.1.5. Estructura orgánica y funcional	7
1.1.6. Organigrama y estructura organizacional	8
1.1.7. Dirección técnica.....	8
1.1.8. Unidad de auditoría interna.....	9
1.1.9. Jefaturas de unidad.....	10
1.1.10. Unidad jurídica	10
1.1.11. Unidad administrativa.....	11
1.1.12. Unidad de asistencia social y familia.....	12
1.1.13. Coordinación de programa.....	13
1.1.14. Área de supervisión de centros de acogida	13
1.1.15. Desconcentración.....	15
1.1.16. Centros de acogida.....	15
1.1.17. Administradores de centros de acogida	16
1.2. Identificación del problema.....	22

CAPÍTULO II	25
DESARROLLO LABORAL	25
2.1. Objetivos de la intervención laboral.....	25
2.1.1. Objetivo general.....	25
2.1.2. Objetivos específicos	26
2.2. Descripción de las funciones y tareas.....	26
2.3. Resultados alcanzados	30
2.3.1. En lo personal	30
2.3.2. En el entorno familiar e institucional.....	33
2.3.3. En el Ambiente laboral	35
2.4. Lecciones aprendidas y buenas prácticas	36
2.4.1. Lecciones aprendidas.....	36
2.4.2. Buenas prácticas	51
CAPÍTULO III	53
DESEMPEÑO LABORAL.....	53
3.1. Aprendizaje laboral	53
3.1.1.A nivel psicológico	53
3.1.2. A nivel físico.....	53
3.1.3. A nivel motivacional.....	54
3.1.4. En el ámbito social.....	54
3.2. Logros profesionales	55
3.3. Límites y dificultades	56
CAPÍTULO IV	58
DESCRIPCIÓN DE LA PROYECCIÓN PROFESIONAL	58
4.1. Planteamientos de futuros desafíos a nivel profesional.....	58
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	60
ANEXOS	62

RESUMEN

El estrés laboral es uno de los problemas más frecuentes en nuestra sociedad, fundamentalmente por las características y formas de trabajo que en los últimos años fueron cambiando. Este cambio afecta al bienestar físico y psicológico del trabajador que a su vez puede deteriorar el clima organizacional.

El Centro de Acogida Elisa Andreoli, dependiente del Servicio Departamental de Gestión Social SE.DE.GE.S., es una institución desconcentrada y de coordinación con el Gobierno Autónomo Departamental de Oruro, cuenta con equipos técnicos, personal administrativo y de apoyo que trabaja en atención a niñas y niños, de 6 a 12 años, en situación de abandono y vulnerabilidad, trabajo que admite riesgos.

El objetivo de la presente memoria laboral se centra en Capacitar al personal del Centro de Acogida Elisa Andreoli en el manejo de herramientas para la prevención del estrés a través de actividades recreativas y lúdicas, para mejorar sus estilos de vida, además de establecer una comunicación efectiva, entre el personal y la población a quienes se atienden.

La capacitación se dio a todo el personal del centro, tomando en cuenta las áreas de trabajo, género y edad que no fueron delimitantes en la participación de las actividades, sin embargo, dichas actividades fueron flexibles, en espacio y tiempo, para el desarrollo de las habilidades recreativas socio emocionales del personal, que, a su vez, estimula la interacción y el desarrollo efectivo en el entorno laboral y personal.

Los resultados nos confirmaron que las actividades recreativas y lúdicas reducen el nivel de estrés laboral, en consecuencia, mejora el desempeño laboral.

Palabras clave: Estrés laboral, Actividades Recreativas, actividades lúdicas, clima organizacional, comunicación efectiva, estilos de vida.

SUMARY

Work stress is one of the most frequent problems in our society, mainly due to the characteristics and forms of work that have changed in recent years. This change affects the physical and psychological well-being of the worker, which in turn can deteriorate the organizational climate.

The Elisa Andreoli Reception Center, dependent on the Departmental Social Management Service SE.DE.GE.S., is a decentralized institution and in coordination with the Autonomous Departmental Government of Oruro, it has technical teams, administrative and support staff that work to care for girls and boys, from 6 to 12 years old, in a situation of abandonment and vulnerability, work that involves risks.

The objective of this work report focuses on Training the staff of the Elisa Andreoli Reception Center in the management of tools for the prevention of stress through recreational and recreational activities, to improve their lifestyles, in addition to establishing effective communication, between the staff and the population they serve.

The training was given to all the personnel of the center, taking into account the work areas, gender and age that were not delimiting in the participation of the activities, however, these activities were flexible, in space and time, for the development of the recreational socio-emotional skills of the staff, which, in turn, stimulates interaction and effective development in the work and personal environment.

The results confirm that recreational and recreational activities reduce the level of work stress, consequently, improving work performance.

Keywords: Work stress, Recreational activities, recreational activities, organizational climate, effective communication, lifestyles.

INTRODUCCIÓN

Almada (2013), señala que los buenos son y fueron, a lo largo de la historia, una minoría. Pero son una minoría necesaria. Si los buenos abandonaran la batalla por el cansancio o por el simple temor a agotarse, nuestra comunidad humana correrá el mayor de todos los riesgos: el empobrecimiento valorativo. (pág. 28)

Que los buenos no se cansen es el gran desafío, este trabajo intenta colaborar con esta ineludible misión.

El Centro de Acogida Elisa Andreoli, del Servicio Departamental de Gestión Social SE.DE.GE.S. del Departamento de Oruro, brinda atención integral a niñas, y niños en situación de abandono y vulnerabilidad.

La presente memoria laboral, refiere el Manejo de Estrés Laboral en el Personal que trabaja en atención y cuidado de esta población vulnerable. Tiene como principal objetivo, el de capacitar al personal del Centro de Acogida Elisa Andreoli en el manejo de herramientas para la prevención del estrés, para ello queremos aproximar un instrumento de ayuda a los que ayudan.

A partir de lo planteado, la memoria laboral consta de los siguientes capítulos:

Capítulo I - Presenta de manera general la descripción de la identidad institucional, donde se realizó la memoria laboral, dentro de este acápite se describe a la institución, misión, visión, objetivos de gestión, objetivos específicos institucionales, estructura orgánica funcional, organigrama, al mismo tiempo se comparte la identificación del problema enfocado desde el área de la Psicología Organizacional, el cual es producto de la experiencia laboral.

Capítulo II - Propone el desarrollo laboral, los objetivos de la memoria y una descripción de las funciones y tareas vinculadas con la experiencia de trabajo desarrollada.

Capítulo III - Detalla el desempeño laboral y una descripción de los principales aprendizajes obtenidos a partir de la experiencia laboral realizada.

Capítulo IV – Se enmarca en describir los desafíos profesionales futuros en base a la experiencia laboral.

CAPÍTULO I

MARCO INSTITUCIONAL

1.1.Descripción de la institución

La preocupación del Estado por la problemática de la niñez y adolescencia y otros temas de carácter social, ha sufrido una continua transformación conforme los cambios sociales, económicos y políticos que sufrió nuestro país. Así se crearon instancias para prestar atención a la niñez, adolescencia, familia, adulto mayor y personas con discapacidad, etc. instancias como: El Patronato nacional de huérfanos de guerra (1939), el Consejo Nacional del Menor (1966), la junta Nacional de Acción Social (1971), la Dirección Nacional del Menor (1982) y la Junta Nacional de Solidaridad y Desarrollo Social, (ONANFA) (1992). Posteriormente mediante D.S. 25287 se crea el Servicio Departamental de Gestión Social cuya sigla es SE.DE.GE.S., como órgano desconcentrado y de coordinación del Gobierno Autónomo Departamental de Oruro, con competencia departamental, para la gestión técnica en materia de: niñez, adolescencia, juventud, adulto mayor, personas con discapacidad, personas con bajos ingresos económicos y personas en situación de calle.

La problemática de la niñez en temáticas de violencia, maltrato y abandono fue y es una realidad que la sociedad viene afrontando, unos con mayor fuerza que otros, a pesar de los esfuerzos que realizan las instituciones que trabajan con el tema de niñez y adolescencia, sigue teniendo resabios sobre todo en ver a los niños, niñas y adolescentes como objetos y no como sujetos de sus derechos, conllevando con ello la vulneración de sus derechos. La violación de los derechos de la niñez y adolescencia es dramática y devastadora cuando uno o ambos padres se encuentran ausentes, afectando su desarrollo integral.

El Servicio Departamental de Gestión Social, cuenta con una Unidad de Asistencia Social y Familia, cuyo Programa Departamental de Atención y Protección Social, es la que trabaja directamente con las poblaciones de Niñas, Niños y Adolescentes a través de equipos técnicos, personal administrativo y personal de apoyo con atención directa a esta

población en centros de acogida, con dependencia de la Secretaría Departamental de Desarrollo Social y Seguridad Alimentaria.

El SE.DE.GE.S., tiene las siguientes atribuciones:

- a) Cumplir y hacer cumplir las políticas y normas establecidas en asuntos de género, generacionales, familia y servicios sociales.
- b) Formular en forma participativa y concertada, el Plan Departamental de la institución sobre la base de los planes municipales, distritales y regionales.
- c) Planificar, normar y ejecutar programas regionales, en el área de su competencia.
- d) Promover programas y acciones vinculados a la problemática de los niños de la calle y en la calle.
- e) Coordinar la prestación de asesoramiento jurídico-legal en materia familiar y prestar atención psicológica al niño, niña, adolescente, mujer y anciano maltratados.
- f) Velar por el respeto y vigencia de los derechos de la familia, de la mujer, del niño y del anciano.
- g) Coordinar, dentro de su respectiva jurisdicción departamental, la defensa socio-jurídica, de la mujer, del anciano y del niño, niña y adolescente, en el marco de las disposiciones legales existentes sobre el particular.
- h) Promover los derechos de la mujer y su participación en los procesos de planificación, con el propósito de lograr la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, así como ejecutar, a nivel departamental, programas y proyectos de desarrollo social, con enfoque de género y demandas de equidad.
- i) Prevenir situaciones y actos atentatorios contra la integridad física, moral y psicológica de la mujer, el niño y el anciano; coordinando la atención de casos

concretos, con las instituciones públicas y privadas que estén relacionadas con la problemática del sector.

- j) Elaborar estudios bio-psicosociales a requerimiento de las diferentes instancias institucionales.
- k) Encauzar, elaborar estudios y efectuar seguimiento, sobre los trámites de adopción nacional e internacional.
- l) Coordinar la defensa de los niños y niñas, en situación de víctimas e infractores, mediante la defensoría de la niñez y adolescencia y/o servicios legales integrados.
- m) Promover la creación de centros de actividades múltiples, para las personas de la tercera edad.
- n) Coordinar la promoción de centros de recreación y formación, para la juventud y adolescencia.
- o) Velar por la permanencia de los niños, niñas y adolescentes trabajadores, en el proceso educativo.
- p) Promover y ejecutar proyectos y programas de género, generacionales, familia y servicios sociales.
- q) Promover y ejecutar proyectos y programas que favorezcan a los sectores sociales no institucionalizados por estructuras formales del Poder Ejecutivo.
- r) Registrar y acreditar a las instituciones públicas y privadas de servicio social, en el ámbito departamental.
- s) Ejercer las demás atribuciones que permitan el cumplimiento eficiente de los objetivos del Servicio.

1.1.1. Misión institucional

Aplicar políticas de atención Integral, implantando en su formación principios y valores, de identidad cultural propia, a niñas, niños, adolescentes, juventud, y tercera edad para brindar calidez y calidad de vida, invirtiendo en el capital humano mediante apoyo técnico e interdisciplinario especializado, comprometido e idóneo.

1.1.2. Visión institucional

Niños, niñas y adolescentes comprometidos con valores de integridad, solidaridad y excelencia. Personas con discapacidad y tercera edad que ejerzan un rol protagónico, dispuestos a contribuir para el desarrollo del departamento y por ende del País.

1.1.3. Objetivo de gestión del SE.DE.GE.S. Oruro.

Coadyuvar en la restitución de sus derechos de niñas, niños, adolescentes, jóvenes, mujeres, adultos, personas adultas mayores y personas con discapacidad, brindando atención integral a través de la intervención de los equipos multidisciplinarios en Centros de Acogida, Institutos, Programas, Proyectos y otros servicios que brinda el SE.DE.GE.S. Oruro.

1.1.4. Objetivos específicos institucionales

- Brindar atención integral a niñas, niños, adolescentes, jóvenes, mujeres, adultos, personas adultas mayores, personas con discapacidad, atendidos en los Centros de Acogida de administración directa y delegada del SE.DE.GE.S. Oruro, en el marco de la restitución de sus derechos.
- Otorgar atención de especialidad a niñas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos de la comunidad con discapacidad intelectual, física y sensorial auditiva en el marco de la restitución de sus derechos en el Centro Transitorio Crecer y María Antonieta Suarez dependientes del SE.DE.GE.S. Oruro.

1.1.5. Estructura orgánica y funcional

El SE.DE.GE.S. tiene los siguientes niveles de organización técnico administrativa:

- **Nivel de ejecutivo:**

Director Técnico

- **Nivel de control y asesoramiento:**

Auditor Interno

Unidad Jurídica

Unidad Administrativa Financiera

Unidad de Asistencia Social y Familia

Coordinador de Programa

Área de Supervisión de Centros de Acogida.

- **Nivel operativo:**

Centros de Acogida

Área de Contabilidad

Área de Presupuestos

Área de Bienes y Servicios

Área de Recursos Humanos

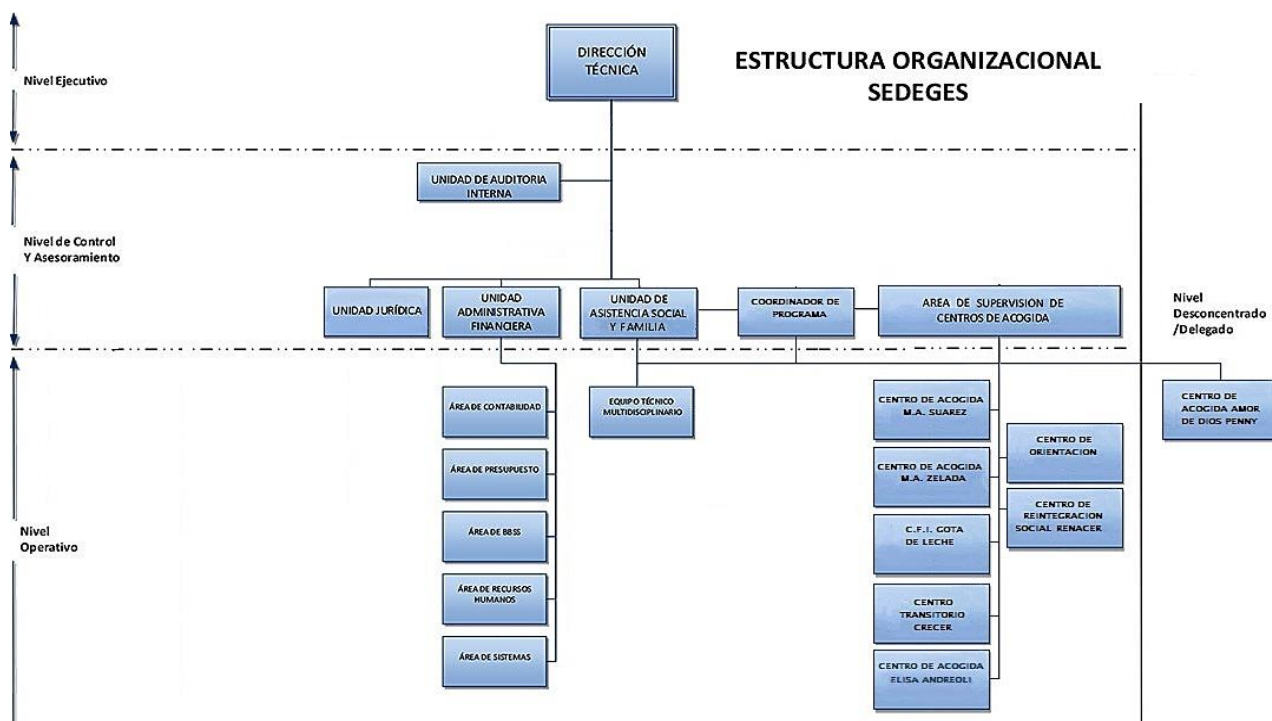
Área de Sistemas

Equipo Técnico Multidisciplinario

1.1.6. Organigrama y estructura organizacional

Ilustración 1.

Organigrama y estructura organizacional



Nota: Organigrama SEDEGES, ORURO

1.1.7. Dirección técnica

El director del SE.DE.GE.S., es la autoridad responsable de dirigir, a nivel departamental, las actividades de la Institución y establecer los mecanismos de coordinación y concertación interinstitucional; así como articular el Servicio Departamental con las instancias técnicas superiores. Es designado por el Gobernador del Departamento, mediante resolución Departamental, y tiene las siguientes atribuciones:

- Ejercer la representación legal del SE.DE.GE.S.
- Dirigir a la entidad en todas sus actividades técnico-administrativas.

- c) Cumplir y hacer cumplir las normas legales relativas a las atribuciones y funciones del SE.DE.GE.S.
- d) Aplicar y ejecutar, en el ámbito departamental, las políticas, programas y proyectos de prevención, defensa y desarrollo formulados en materia de gestión social.
- e) Dictar resoluciones administrativas en el área de su competencia.
- f) Proponer al Gobernador, a través de la Secretaría Departamental de Desarrollo Social, proyectos de normas legales en el marco de sus atribuciones.
- g) Conocer y resolver los asuntos que le son planteados en el ámbito de su competencia.
- h) Definir y consolidar el Plan Operativo Anual (POA) del SE.DE.GE.S.
- i) Elaborar el proyecto de presupuesto del SE.DE.GE.S., para ser incorporado al presupuesto del Gobierno Autónomo Departamental de Oruro.
- j) Elevar ante el Gobernador del Departamento, la memoria anual del Servicio.
- k) Designar y remover al personal del SE.DE.GE.S., de conformidad al Sistema de Administración de Personal.
- l) Realizar acciones de coordinación intersectorial para desarrollar y fortalecer la gestión social del departamento.
- m) Ejercer todas las demás atribuciones que le permitan el cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.1.8. Unidad de auditoría interna

Es responsable a nivel departamental, de la aplicación y cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por el Sistema de Control Gubernamental de la Ley N.º 1178.

Tiene dependencia directa del director del SE.DE.GE.S.

1.1.9. Jefaturas de unidad

El nivel técnico operativo está constituido por los jefes técnicos, encargados de la conducción y coordinación de sus áreas de función, en el ámbito departamental respectivo.

Los jefes técnicos tienen las siguientes atribuciones comunes:

- a) Velar por el cumplimiento de las normas y regulaciones, aplicables a las áreas funcionales bajo su competencia.
- b) Tramitar y resolver asuntos relativos a su competencia.
- c) Apoyar las funciones del director del SE.DE.GE.S. e informar sobre el desarrollo de las suyas propias.
- d) Dirigir y coordinar el trabajo y actividades de las unidades de su dependencia
- e) Coordinar con las demás jefaturas de área, el cumplimiento de los objetivos del SE.DE.GE.S.
- f) Suplir al director del SE.DE.GE.S., en caso de ausencia o impedimento, mediante designación por resolución administrativa.
- g) Ejercer las funciones que los asigne el Manual de Organización y Funciones del SE.DE.GE.S., así como las encomendadas o delegadas por el director del Servicio Departamental.

1.1.10. Unidad jurídica

El jefe de la Unidad Jurídica tiene las siguientes atribuciones:

- a) Prestar asesoramiento jurídico especializado al SE.DE.GE.S., en áreas de género, generacionales, familia y servicios sociales.

- b) Absolver consultas o requerimientos de opinión jurídica de parte del director del Servicio Departamental o de los jefes técnicos de unidades.
- c) Atender todas las acciones judiciales y administrativas o de otra índole relacionadas con el área de su competencia.
- d) Elaborar las resoluciones administrativas del ámbito de competencia del SE.DE.GE.S.
- e) Organizar fuentes de información legal.
- f) Elaborar y revisar contratos y convenios del Servicio Departamental.
- g) Asumir la representación y defensa de los menores dentro de los procesos judiciales en los que estén involucrados.
- h) Asistir a las audiencias de los juzgados donde intervengan menores de edad o se ventilen sus intereses.
- i) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales concernientes a la familia y la minoridad, en la realización de actividades del SE.DE.GE.S.
- j) Ejercer las funciones que el encomiende o delegue el director del SE.DE.GE.S.

1.1.11. Unidad administrativa

El jefe de la Unidad Administrativa tiene las siguientes atribuciones:

- a) Aplicar y administrar los Sistemas Financieros y no Financieros de la Ley N° 1178.
- b) Administrar los servicios generales del SE.DE.GE.S.
- c) Designar, promover y remover, por delegación del director del SE.DE.GE.S, al personal del Servicio Departamental, de conformidad con las normas y procedimientos del Sistema de Administración de Personal.

- d) Establecer coordinación administrativo-financiera con el Gobierno Autónomo Departamental de Oruro.
- e) Administrar la recepción y despacho de correspondencia, la biblioteca y el archivo del SE.DE.GE.S.
- f) Establecer los sistemas de comunicación y las relaciones públicas, de acuerdo con las normas, instrucciones y requerimientos del director del SE.DE.GE.S.
- g) Ejercer las funciones que le encomiende o delegue el director del SE.DE.GE.S.

1.1.12. Unidad de asistencia social y familia

El jefe técnico de la Unidad de Asistencia Social y Familia tiene las siguientes atribuciones:

- a) Efectuar labores de coordinación y supervisión de centros, albergues, hogares e institutos en general, y asumir la responsabilidad del manejo y funcionamiento de los que dependen del SE.DE.GE.S.
- b) Realizar estudios bio-psicosociales y el consiguiente seguimiento, sobre los casos individualizados de cada niño, niña, adolescente y anciano; así como coordinar el trabajo social, médico y psicopedagógico.
- c) Ejercer supervisión y control sobre autorizaciones de viaje de niños y niñas, al interior y exterior del país, así como coordinar con las autoridades competentes sobre las mismas.
- d) Coordinar con las autoridades competentes sobre asuntos de adopción de niños, niñas, adolescentes y jóvenes, y elaborar informes técnicos sobre adopciones nacionales e internacionales, a requerimiento de los juzgados del menor; así como efectuar su seguimiento, solicitando informes sobre adopciones internacionales y nacionales.

- e) Coordinar las actividades de su competencia con todos los organismos protectores de los derechos y defensa del niño.
- f) Prestar apoyo y atención legal, psicológica y social a la familia que sea víctima de la violencia doméstica y no doméstica.
- g) Planificar programas y proyectos que permitan el funcionamiento eficiente de los hogares, centros, albergues e institutos.
- h) Ejecutar programas de reinserción familiar, social y laboral de niños, niñas y adolescentes, en hogares, centros e institutos.
- i) Coordinar con la Unidad Jurídica los trámites de adopciones, tutorías y procesos legales en el ámbito de su competencia.
- j) Coordinar las acciones de prevención y atención integral de niños, niñas y adolescentes.

1.1.13. Coordinación de programa

El jefe técnico de Coordinación de Programa tiene las siguientes atribuciones:

- a) Ejecutar planes, proyectos y programas elaborados en favor de los grupos sociales en situación de riesgo o desventaja, que no estén comprendidos dentro de la administración gubernamental.
- b) Elevar informes periódicos sobre el cumplimiento de las actividades de los centros en las diferentes áreas.

1.1.14. Área de supervisión de centros de acogida

El jefe técnico, tiene las siguientes atribuciones:

- a) Diseñar programas y proyectos para la atención de servicios sociales.

- b) Promover acciones tendentes a la participación y desarrollo integral de adolescentes y jóvenes, sobre la base de sus necesidades e intereses colectivos, con la implantación de centros.
- c) Posibilitar que los niños, adolescentes y jóvenes en riesgo bio-psicosocial, se incorporen a un programa de educación alternativa.
- d) Brindar atención y protección a las personas de la tercera edad que se encuentren en situaciones de riesgo, así como coadyuvar, a través de terapias ocupacionales, recreativas y de producción, a fin de que éstas puedan integrarse y contribuir a la sociedad; manteniéndolas en contacto con su entorno familiar.
- e) Promover y ejecutar programas de desarrollo, formación, protección y defensa de la mujer, la niñez, la juventud y la ancianidad.
- f) Ejecutar programas de reinserción familiar y social del niño, niña, adolescente y personas de la tercera edad, en proyectos hacia la calle.
- g) Planificar y elaborar programas y proyectos de apoyo a los niños, niñas y adolescentes trabajadores y a la recuperación de los niños de la calle de influencias negativas de grupos marginales.
- h) Promover, en el ámbito departamental, programas de participación ciudadana, a través de sus organizaciones sectoriales, en el tratamiento y solución de la problemática de género, generacionales y servicios sociales.
- i) Coordinar con los equipos técnicos del SE.DE.GE.S., la ejecución de planes, programas y proyectos de administración de género, generacionales, servicios sociales.

1.1.15. Desconcentración

En función de las competencias definidas por las políticas de género, generacionales, familia y servicios sociales, se podrán establecer por los equipos técnicos que desarrollen los programas y proyectos específicos en el ámbito departamental.

1.1.16. Centros de acogida

En el departamento de Oruro actualmente existen 8 Centros: 6 centros de acogida, 1 centro de Reintegración Social, y 1 Centro de Orientación, dirigidos a la atención integral de niñas, niños y adolescentes huérfanos, abandonados, en situación de riesgo y con responsabilidad Penal bajo dependencia directa del Programa Departamental de Atención y Protección Social con dependencia de la Unidad de Asistencia Social y Familia:

- 1.- Centro de Formación Infantil GOTA DE LECHE, acoge a niñas y niños de 0 a 6 años.
- 2.- Centro de Acogida ELISA ANDREOLI, acoge a niñas y niños de 6 a 12 años.
- 3.- Centro AMOR DE DIOS PENNY acoge a niñas y adolescentes mujeres de 2 a 18 años.
- 4.- Centro de Acogida MANUEL ALBERTO ZELADA que acoge adolescentes varones de entre 12 y 18 años
- 5.- Centro de Acogida TRANSITORIO CRECER que acoge a niñas, niños y adolescentes con discapacidad.
- 6.- Centro de no videntes MARÍA ANTONIETA SUAREZ, dentro su población tiene niñas, niños y adolescentes.
- 7.- Centro de Reintegración Social RENACER, dentro sus instalaciones tienen adolescentes detenidos con responsabilidad penal.

8.- Centro de ORIENTACIÓN, para adolescentes con responsabilidad penal genera condiciones que favorezcan la responsabilización, reparación y reintegración del adolescente en libertad, de 14 a 18 años entre varones y mujeres.

1.1.17. Administradores de centros de acogida

Los y las administradores tienen la principal función de:

- Precautelar la formación integral de los niños, niñas y adolescentes (biopsicosocial, inculcar normas de ética, educación y confraternidad entre los acogidos).
- Viabilizar el bienestar material (vivienda, alimentación, vestimenta y salud)
- Mantener la disciplina y la formación de los internos y del personal que trabaja en los Centros de acogida.
- Organizar, planificar las actividades en cuanto a: Plan educativo, Salud, Esparcimiento, cultura, Deporte, Orientación trabajo y otros temas en coordinación con la Unidad de Asistencia Social y Familia, equipo técnico del SE.DE.GE.S. y otras instancias que así lo ameriten.
- Inculcar el sentido de responsabilidad y autocontrol en todas las actividades de los niños, niñas y adolescentes, conjuntamente el educador y equipo técnico.
- Desempeñar otras funciones que le sean delegadas por las instancias superiores con el fin de fortalecer el bienestar y la eficiente administración del Centro.
- Precautelar y promover el respeto e igualdad en los internos, y todo el personal que trabaja en los diferentes Centros de Acogida, evitando el racismo y la discriminación.
- Diseñar y realizar eventos de difusión y concientización de las normativas inherentes a la niñez y adolescencia, derechos humanos, valores y otros

relacionados con la materia, con los internos y personal que presta servicios en los centros de Acogida.

a) Perfil Psicológico al cargo de administrador (a)

- Habilidades intelectuales y cognitivas adecuadas (atención, percepción, memoria a corto y largo plazo, concentración, etc.)
- Habilidades sociales e interpersonales adecuadas con el personal interno y externo.
- Trabajo bajo presión.
- Carisma en el trato interpersonal
- Ser Proactiva
- Responsable, sensibilizada y comprometida con el trabajo
- Trato asertivo con familias (nuclear, ampliada, monoparental).
- Dinamismo, carisma, empatía en el trato a los acogidos, y personal a su cargo.
- Habilidades de liderazgo
- Habilidad para buscar medios alternativos de solución de conflictos.
- Ser reflexivo crítico y tolerante
- Estabilidad emocional.

b) Educador (a)

Las funciones del educador, son las siguientes:

- Velar por el cumplimiento de las normas disciplinarias en cuanto se refiere al respeto, buenos hábitos y orden al interior del hogar o centro, horarios establecidos y otras disposiciones superiores, debiendo informar de cualquier conducta anormal al Administrador.
- Cumplir y hacer cumplir los horarios establecidos en el régimen de horarios del reglamento.

- Mantener la disciplina, higiene personal de niños, niñas, adolescentes y del aseo de los ambientes del Centro en general.
- Desarrollar y aplicar el plan educativo de acuerdo a lo planificado guiando controlando las labores y trabajos escolares, aprovechamiento y aprendizaje escolar, así como la efectiva asistencia de los niños y adolescentes a los establecimientos educativos.
- Supervisar las actividades cotidianas de niños, niñas y adolescentes, dentro y fuera de los Centros.
- Velar por la integridad física, moral y psicológica de los niños, niñas y adolescentes.
- Fomentar actividades en beneficio del desarrollo intelectual y moral mediante la práctica del deporte en todas las disciplinas posibles, actividades culturales, artísticas, sociales y de esparcimiento.
- Procurar una atención personalizada o en pequeños grupos para un mejor desarrollo de los niños, niñas, adolescentes y un óptimo aprovechamiento en los centros educativos donde asisten.
- Conducir a los niños, niñas y adolescentes que así lo precisen a su respectivo centro educativo, así como al servicio de salud.
- Otras funciones relativas al cargo, asignadas por el inmediato superior.
- Realizar charlas o dialogo de formación y educación con los acogidos sobre los derechos, deberes, valores y otro que impliquen la concientización y cambio de actitud y comportamiento enfocado en el racismo y discriminación.

c) Perfil psicológico al cargo de educador (a)

- Habilidades intelectuales y cognitivas adecuadas (atención, percepción, memoria a corto y largo plazo, concentración, etc.).
- Habilidades sociales e interpersonales adecuadas con el personal interno y externo.
- Trabajo bajo presión.
- Carisma en el trato interpersonal.
- Ser Proactivo
- Responsable, sensibilizado y comprometido con el trabajo.
- Trato asertivo con familias (nuclear, ampliada, monoparental).
- Dinamismo, carisma, empatía en el trato a los acogidos.
- Trabajo en equipo
- Habilidad para buscar medios alternativos de solución de conflictos.
- Ser reflexivo crítico y tolerante.
- Estabilidad emocional.

d) Cocinero (a)

Sus funciones son:

- Mantener limpios todos los menajes y dependencias de la cocina
- Tener ordenado los menajes y utensilios de cocina ordenados.
- Cuidar y conservar los menajes de cocina; herramientas y otros que se encuentran bajo su dependencia.
- Cumplir puntualmente con los horarios de atención y preparación de alimentos.
- Cumplir el menú diario.

- Cumplir las normas de salud en cuanto a presentación y aseo personal manipulación de alimentos y otros.
- Requerir oportunamente de las provisiones para la cocina.
- Dispensar la atención en el marco de las buenas relaciones humanas.
- Desarrollar otras funciones referida a su cargo con responsabilidad.

e) Perfil psicológico al cargo de cocinero (a)

- Habilidades sociales e interpersonales adecuadas con el personal interno y externo.
- Trabajo bajo presión.
- Carisma en el trato interpersonal.
- Ser Proactivo
- Responsable, sensibilizado y comprometido con el trabajo.
- Dinamismo, carisma, empatía en el trato a los acogidos.
- Trabajo en equipo.
- Ser reflexivo crítico y tolerante.
- Estabilidad emocional.

f) Lavandera

Las funciones de la lavandera son:

- Cumplir con los trabajos de lavado puntualmente.
- Cuidar y conservar los materiales y equipos que se encuentra a su cargo.
- Requerir oportunamente de las provisiones para el desarrollo de su trabajo.
- Dispensar la atención en el marco de las buenas relaciones humanas.
- Desarrollar otras funciones referidas a su cargo con responsabilidad.

g) Perfil psicológico al cargo de lavandera

- Habilidades sociales e interpersonales adecuadas con el personal interno y externo
- Trabajo bajo presión.
- Carisma en el trato interpersonal
- Ser Proactiva
- Responsable, sensibilizada y comprometida con el trabajo.
- Dinamismo, carisma, empatía en el trato a los acogidos.
- Trabajo en equipo
- Ser reflexiva crítica y tolerante
- Estabilidad emocional

h) Portero (a)

Las funciones del portero son:

- Cuidar y vigilar las dependencias del Hogar o Centro de Acogida.
- Mantener limpio su área de trabajo.
- Registrar todo en cuanto a salidas e ingresos.
- Informar a su inmediato superior cualquier anomalía que se presente.
- Dispensar la atención en el marco de las buenas relaciones humanas.

i) Perfil psicológico al cargo de portero (a)

- Habilidades sociales e interpersonales adecuadas con el personal interno y externo.
- Trabajo bajo presión.

- Carisma en el trato interpersonal.
- Ser Proactivo y ágil.
- Responsable, sensibilizado y comprometido con el trabajo.
- Dinamismo, carisma, empatía en el trato a los acogidos.
- Trabajo en equipo.
- Ser reflexivo crítico y tolerante.
- Estabilidad emocional.
-

El personal que se tiene dentro la modalidad de Ítem ya sea TGN o Gobernación, no cubre a los diferentes centros de acogida, para realizar los trabajos dirigidos a la atención integral que se debe dar, a cada niña, niño y adolescente acogido dentro nuestro departamento.

En esa razón se ha establecido los cargos de personal eventual para el Programa Departamental de Atención y Protección Social, aprobado por la secretaría Departamental de Planificación del Desarrollo conforme al POA de cada gestión.

Para la contratación de personal se evalúa la experiencia de trabajo, y las diferentes formas de trabajo de contención y motivación a niñas, niños y adolescentes.

El personal estaba constituido por 11 personas: 2 equipo técnico, 1 personal administrativo y 8 personal de apoyo entre educadoras, cocineras, lavanderas y portero.

1.2. Identificación del problema

Se ha escrito mucho sobre el estrés laboral, burn out o desaliento profesional, desde que en el año 1974 Herbert Freudeberger introdujera este concepto en la literatura médico científica. En todos estos años fuimos comprendiendo que trabajar en el área de la salud, la docencia, el trabajo social, el voluntariado, la asistencia espiritual, supone riesgos. (Almada, 2013).

Reconocer el peligro de desempeñarse en situaciones de tensión emocional hizo que muchas instituciones y trabajadores comenzaran a tomar medidas para prevenir el agotamiento profesional.

Sin embargo, y a pesar de que, las instituciones como ser los centros de asistencia ya sean públicas o privadas, conocen el tema de estrés laboral, y que además perciben esta señal dentro sus instituciones, y no hacen nada. Por este motivo, el número de los afectados por el estrés laboral crece de año en año y aumenta también la lista de los profesionales vulnerables, se trata de una verdadera epidemia. Y la realidad de los afectados, nos habla de un sufrimiento personal cuya profundidad la conocen bien únicamente las personas que lo padecen.

Las relaciones personales en los ambientes de trabajo, por otro lado, deben ser también estudiadas, en especial al clima nocivo que se vive en el ambiente de trabajo. Este aspecto debe ser encarado ya que las personas lo ven como la causa principal de sus padecimientos.

Torrades (2007) señala que: El cuerpo y la mente protestan, se revelan y pasan factura. Es la consecuencia de la feroz competitividad, inseguridad y exigencias laborales y sociales. Vivimos en un mundo condicionado por un ritmo vertiginoso, en el que los individuos que no son capaces de adaptarse y responder de forma rápida a estos cambios experimentan sensaciones de angustia, agotamiento emocional y trastornos en los ritmos de la alimentación, la actividad física y el descanso. Estas dolencias físicas y psíquicas se conocen como estrés y síndrome de agotamiento profesional, más conocido como burn out. (pág. 1)

Vivimos en una sociedad en la que se impone la rapidez, la impaciencia y la ambición, y en la que todo tiene que estar disponible al momento. Por ejemplo, la gente que trabaja se sorprende si no respondes al teléfono celular o se enoja cuando no aparece rápidamente una página en internet. Siempre queremos más y nunca es suficiente.

Afortunadamente, el ser humano tiene la capacidad de afrontar e incluso habituarse a circunstancias adversas. Sin embargo, cuando se siente superado por las circunstancias, se origina un desborde que deriva en trastornos orgánicos y psicológicos.

Por tanto estas condiciones a las que se enfrentan el personal del Centro de Acogida Elisa Andreoli nos invita a realizar un mejor manejo del estrés laboral y que este no afecte en la atención integral que se debe dar a cada niña niño y adolescente acogido en el centro, tanto en el trabajo de contención, motivación y resguardo, ya que muchos niños y niñas o adolescentes debido a su particularidad tienen cada uno su carácter especial y se debe lidiar con cada uno de ellos, por lo que resulta importante y primordial que el personal se sienta cómodo en el ambiente laboral y dar continuidad a los objetivos personales y de la institución.

CAPÍTULO II

DESARROLLO LABORAL

Se ha observado que uno de los síntomas que con más frecuencia presenta el personal en las instituciones, es el estrés, afectando a la salud física, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones, tanto en el desempeño laboral y la satisfacción personal, convirtiéndose en un estado habitual o una forma de ser, razones que hacen necesario tratamiento oportuno.

Es inevitable experimentar cierto grado de estrés en la vida y en las ocasiones apropiadas resulta benéfico. No obstante, demasiado estrés es peligroso para la salud en general, ya que, si una persona se altera en forma prolongada, perjudica las funciones de muchos sistemas del organismo.

El estrés es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles, es por esto que, a lo largo de las siguientes páginas, se reflejarán que actividades recreativas y lúdicas como herramientas que adquieren importancia en el Centro de Acogida Elisa Andreoli para la prevención del estrés.

Desde esta perspectiva se realiza la memoria laboral, para contribuir en la prevención y en el manejo del estrés laboral de las personas, en el seno de las instituciones, que contribuya a la mejora de la competitividad de éstas, y permita un mayor grado de desarrollo en la realización de su actividad laboral, intenta además de presentar las experiencias y recopilaciones de información de la experiencia laboral.

2.1. Objetivos de la intervención laboral

2.1.1. Objetivo general

- Capacitar al personal del Centro de Acogida Elisa Andreoli en el manejo de herramientas para la prevención del estrés.

2.1.2. Objetivos específicos

- Promover estilos de vida saludable, a través de actividades recreativas para mantener la salud física.
- Fortalecer las relaciones interpersonales, a través de actividades lúdicas para establecer una comunicación afectiva.
- Promover actitudes positivas, a través de pensamientos positivos para la toma de decisiones.

2.2. Descripción de las funciones y tareas

Durante la experiencia laboral en el centro de Acogida Elisa Andreoli, se vio la necesidad de trabajar con el personal, acerca del estrés, esto por manifestación y preocupación de Dirección y Jefaturas.

Bajo la observación y entrevista personal se pudo evidenciar que el personal manifestaba aquello, sentirse estresados, agobiados por el trabajo, que la sobrecarga laboral era demasiada, además de tener inseguridad del trabajo que realizaban, aseveraban no poder satisfacer a sus superiores.

Sumado a esto algunos casos debían cumplir trabajos de 24 horas, manifestando descuido a sus familias y más aún debían atender un promedio de 35 a 40 ente niñas y niños que estaban bajo su responsabilidad, tomando en cuenta que todo trabajo desarrollado debe estar sujeto a evaluaciones, el cual se realizaba periódicamente.

Se ejecutaron las siguientes actividades:

1. Se inicio con **2 talleres**, acerca de la importancia de las actitudes positivas, y de las actividades recreativas, que se llevó a cabo cada 15 días, durante un mes, en el que se identificó y diferenció mediante un listado, las actitudes positivas según el grado de importancia que el personal considero relevante.

Cada taller se inició con una actividad lúdica diferente.

- La primera el **juego del gusanito**, que consistía en moverse como un gusanito en sus lugares de ubicación en sala, todo a la orden de la encargada del taller, esto ayudo a iniciar el taller y liberar malas energías, además de promover la integración entre los participantes.
- La segunda el **juego de la pelota de colores**, consistía en lanzar pelotitas pequeñas en el salón y que cada participante necesariamente debería tomar una pelotita de color, cada color tenía una pregunta diferente:

Rosado: ¿Cuál ha sido el momento más feliz de tu vida?

Amarillo: ¿Qué virtud te gustaría tener?

Verde: ¿Cuál es tu ilusión más grande?

Blanco: ¿Cómo te ves de aquí a 5 años?

Naranja: ¿Que te quita el sueño?

Rojo: ¿Qué rasgo de tu personalidad te disgusta más?

Estas preguntas tenían que leerlas y responderlas para todos los participantes en el salón.

2. Se trabajó en fortalecer las relaciones interpersonales a través de **actividades lúdicas** para establecer una comunicación afectiva y para ello se implementó el juego del ajedrez, domino y la representación del mimo, el que tuvo una duración de tres semanas.

- El **juego del ajedrez**, se estableció con dos grupos de trabajo, y cada grupo preparaba su estrategia para la competencia y al mismo tiempo se apoyaban ya que el éxito dependía del trabajo en equipo.

- El **juego del domino**, también consistía en un trabajo de dos grupos y todos los miembros debían participar de forma activa y así todos aprendían.
 - La **representación del mimo**, bajo los dos grupos organizados entre el personal, presentaban sus actuaciones en función a la Ley Nro.548 Código Niña, Niño y Adolescente y Ley Nro. 1168 de Abreviación Procesal para garantizar la restitución del derecho humano a la familia de las niñas, niños y adolescentes, lo cual nos ayudó a interiorizarnos acerca del interés superior de los acogidos en los centros.
3. Se promovió **actividades recreativas deportivas**, para mantener la salud física y por medio de ella, lograr estilos de vida saludable, durante 3 meses, con actividades deportivas como ser:
- **Básquet**, se programó entrenamientos los días martes, y los días viernes de cada semana, de horas: 18:00 a 19:00, un partido entre dos grupos conformado con todo el personal, durante un mes.
 - **Volibol**, luego de la actividad deportiva del básquet se entró a la práctica del volibol, bajo la misma planificación es decir los días martes se tenía entrenamiento y los días viernes de cada semana el partido entre dos grupos conformado con todo el personal, durante un mes.
 - **Atletismo**, se practicó dos veces por semana, los días martes y viernes bajo la misma planificación, durante un mes.

Las actividades recreativas deportivas se llevaron a cabo con el apoyo del Centro de Educación Permanente Arlequín, quienes contaban un profesor del área que ayudaba en realizar dichas actividades recreativas deportivas.

De esta manera se trabajó con el personal del centro, durante cinco meses continuos, en la que se realizaba una a dos actividades semanales, considerando una de las necesidades de la institución, abordando las relaciones entre el medio ambiente, el aspecto psicológico, laboral y la salud del personal, a través del concepto del estrés permitiendo clarificar el tema y poder implementar acciones que ayuden a manejar el estrés laboral.

La institución se basa en brindar servicio a los niños y niñas y que la misma sea de calidad, y en desmedro de ellos se descuida de alguna manera la eficiencia y eficacia laboral y de vida de los profesionales, que realizan este trabajo, bajo la constante presión y exigencia que demanda la institución, por estar en continuas fiscalizaciones y supervisiones de entidades que trabajan por el bienestar del niño, niña y adolescente en nuestro medio.

El desempeño del personal es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de cualquier institución, por esta razón hay un constante interés de las instituciones para mejorar el desempeño del personal a través de continuos programas de capacitación y desarrollo como es en este caso, promover estilos de vida saludable, actividades recreativas, y fortalecer las relaciones interpersonales entre el personal y otros.

Tanto en los países en desarrollo como en los estados industrializados el medio ambiente de trabajo en conjunto con el estilo de vida, provoca la acción de factores psicológicos y sociales negativos. Por ello la importancia de su estudio desde el punto de vista profesional ha ido aumentando día con día, estos estudios deben incluir tanto los aspectos fisiológicos y psicológicos, como también los efectos de los modos de producción y las relaciones laborales.

En la actualidad se producen diferentes aspectos que afectan consecuentemente a los trabajadores en sus rutinas de trabajo, modificando su entorno laboral y aumentando la aparición o el desarrollo de enfermedades crónicas por estrés. Los riesgos directos del estrés laboral para la salud han sido relacionados con trastornos digestivos y dolor de cabeza sobre todo en el cincuenta por ciento del personal con quienes se trabajó.

Otros factores externos al lugar de trabajo, pero que guardan estrecha relación con las preocupaciones del trabajador, se derivan de sus circunstancias familiares o de su vida privada, de sus elementos culturales, su nutrición, sus facilidades de transporte, la vivienda, la salud y la seguridad en el empleo, porque más allá de todo son madres y padres de familia que deben cumplir con sus hogares en todo aspecto.

Algunos de los principales factores psicosociales, que, con notable frecuencia, condicionan la presencia de estrés laboral, y además se evidencian en el centro, con mucha claridad son el agotamiento y la depresión en las educadoras, debido a la carga laboral, sus responsabilidades y su cumplimiento a cabalidad no son cumplidos en el centro, ni en sus hogares.

Definitivamente la evaluación de la presencia, el grado de participación de estos factores y sus efectos sobre la población trabajadora, dependerá de la capacidad del del área de recursos humanos en el trabajo, de sus habilidades y de los recursos con que cuente para el monitoreo de las situaciones de estrés laboral en el centro.

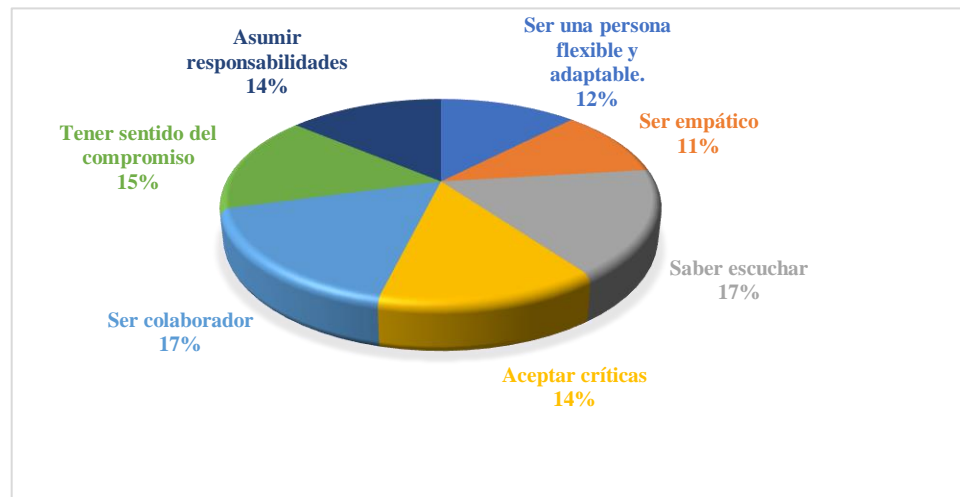
2.3. Resultados alcanzados

2.3.1. En lo personal

El personal aprendió a promover y practicar actitudes positivas dentro la institución, ya que entendieron que es fundamental este aspecto y que trae consigo muchos beneficios positivos en la vida como el bienestar y la felicidad. También tienen en claro que las personas con una mentalidad positiva son más exitosas que otras, porque ven los problemas y el fracaso como una oportunidad para avanzar y así aprender de sus errores. Para este gran logro se pudieron realizar actividades previas a cada taller realizado para promover justamente actitudes positivas en las educadoras.

Gráfico 1.

Comprensión de la importancia de las actitudes positivas dentro la institución



Nota: el personal aprendió a promover y practicar actitudes positivas dentro la institución, ya que entendieron que es fundamental este aspecto y que trae consigo muchos beneficios positivos en la vida como el bienestar y la felicidad

Fue importante este logro ya que las personas deben tener clara la idea, que deben aprender a controlar sus emociones, sus sentimientos y tomar conciencia de ellos. Esto indudablemente, no es fácil, tampoco sencillo de identificar o aceptarlo.

Por responsabilidad siempre al empezar todas las actividades, principalmente en los talleres, se dio inicio con una dinámica o sesión corto de ejercicio liviano, con la finalidad de lograr una sesión de charla interactiva donde la participación sea fluida aquello fue posible bajo estas actividades implementadas, donde se estimuló el trabajo grupal e individual con técnicas participativas activas todo esto siempre enfocados en el manejo del estrés.

Como resultados positivos es importante hacer notar que se fueron apropiando poco a poco el proceso de adaptación en el ambiente laboral y como esto juega un papel preponderante en sus vidas y de manera impresionante se pudo ver, el apoyo en el resultado de ejercer el autocontrol frente a situaciones que son realmente estresantes en la

representación de los mimos, reflexionaron e identificaron que el estrés puede causar acciones negativas en su desenvolvimiento laboral, y más aun con la población con la que se trabaja en el centro, esto fue bueno porque muchas indicaron que no siempre existen actividades de esta naturaleza, una de ellas indica por ejemplo “que necesitamos más de estas actividades que nos ayudan a reflexionar sobre nuestras responsabilidades con nuestro trabajo y con nuestras familias”, aspecto que hace notar mucho que por cuidar una situación descuidan lo otro y eso de manera automática les genera estrés y preocupación.

Por tanto, el aprovechamiento de los resultados alcanzados en el personal fue optimo llegando a la conclusión de haber realizado un buen trabajo con el personal, enriquecedor y gratificante, ya que a partir de ello se inició actividades recreativas en todos los centros del SEDEGES Oruro con actitudes de empatía, tolerancia, asertividad, capacidad de afrontamiento, manejo de herramientas que prevengan el estrés en el ambiente laboral.

Los resultados alcanzados se ven en sus actividades sociales y de convivencia en el entorno laboral demostrando mejora en las relaciones interpersonales y no solo eso si no hay un cambio de actitud quizá no de forma muy notoria, en algunos, pero en otros se vio la actitud reflexiva.

Es así que dentro de la institución, como fuera, las personas enfrentamos situaciones de estrés que afloran sentimientos como la ansiedad, el miedo o la tristeza, que se debe resolver de manera constructiva, apoyados por actividades lúdicas que ayudan a enseñarles a reconocer cual es la emoción que los embarga, prestando atención mediante la observación a los cambios corporales, tales como el apretar de los puños cuando sienten rabia, sentirse nerviosos o llorar y experimentar escalofríos ante el temor o la rabia.

Por otro lado, la influencia en el mayor número de experiencias de actividades repercute estas en el desarrollo de los hábitos y estilos de vida, que con el pasar de los años se vuelve una condición social para muchos en situaciones no favorables y esto a consecuencia del

estrés, por ello es importante cuidar siempre estos temas ya que todos tenemos una familia y somos un mundo diferente.

Y finalmente la convivencia social, el compartir con los demás brinda un ambiente de sana competencia, de socialización y de afirmación de una comunicación efectiva, solo así podrán avanzar las instituciones de manera clara en sus objetivos y aportar a la sociedad con sus conocimientos y talentos por el bien de todos.

2.3.2. En el entorno familiar e institucional

Los equipos técnicos, personal administrativo y personal de apoyo, aprendieron que la recreación es sinónimo de vida saludable, ya que la salud tiene en la recreación un aliado de importancia, ya que le sirve al ser humano para generar un estado mental libre de tensiones, así como le provee actividades que favorecen sus relaciones personales, habilidades, destrezas y movilidad y, al mismo tiempo, la satisfacción de vivir. La complejidad de la vida moderna exige que la recreación y el trabajo se complementen, es por ello que el personal debe poner en práctica, como hábito de vida de acuerdo a sus tiempos libres.

Fue importante considerar el trabajo en equipo, el ambiente laboral en la que todos estén involucrados de forma asertiva, gracias a los talleres realizados las el personal en su gran mayoría mujeres y a su vez madres en las actividades señalaron que es importante manejar el estrés en familia entre ellas se cuentan los siguientes:

- Mantener el orden en casa, y que esto crea un ambiente de familiaridad y relajación, de forma indirecta baja tensiones.
- Realizar ejercicios o caminatas, esto para ayudar a nuestro cuerpo y evitar muchas enfermedades.
- Diversión y actividades de esparcimiento en familia, es importante crear espacios de confraternización familiar ya que esto afianza más la confianza y seguridad con

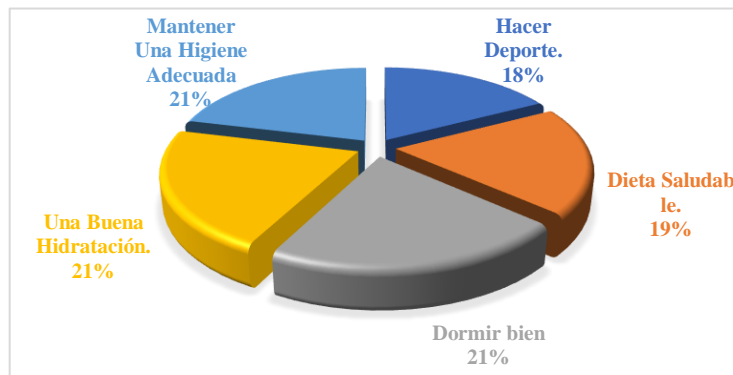
cada miembro de la familia y a su vez ayuda en alejar malos pensamientos de la mente.

- Programar actividades de relajación en la institución con educadoras y las niñas y niños, esto con el fin de ayudar manejar ritmos cardiacos saludables y disminuir la presión sanguínea.
- Relajación en los baños termales, es importante y muy saludable visitar estos espacios ya que ayudan mucho a nuestra salud y el personal entendió que es importante tener el autocuidado en estos aspectos porque ayuda mucho a calmar tensiones musculares y renovar energías positivas.

Aquí se puede observar claramente cómo se fueron apropiando y empezando a trabajar de forma conjunta y valorando sus potencialidades y que de ellas mismas salió estos planteamientos que al final el jefe de unidad de asistencia social y familia se mostró muy satisfecho por el logro que se alcanzó con el personal, siendo reconocida mi persona por esta implementación.

Gráfico 2.

Taller, sobre actividades de recreación



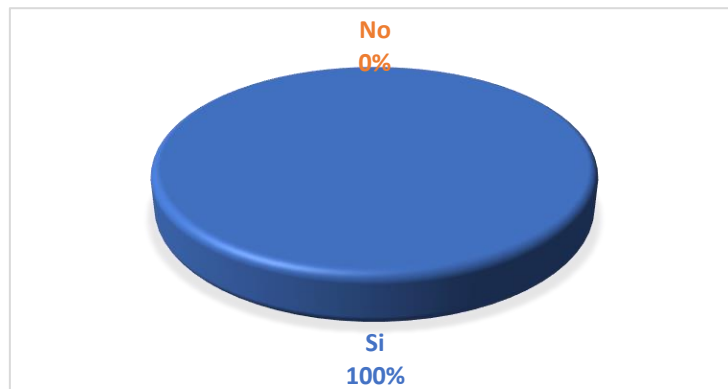
Nota: Los equipos técnicos, personal administrativo y personal de apoyo aprendieron que la recreación es sinónimo de vida saludable y es importante tener buenos hábitos.

2.3.3. En el Ambiente laboral

Los equipos técnicos, personal administrativo y personal de apoyo del centro de acogida aprendieron el concepto de las buenas relaciones y sus beneficios que les permiten tener éxito en el desempeño laboral y al mismo tiempo ayuda en la reciprocidad y apoyo mutuo bajo un ambiente acogedor en el trabajo. Y como evidencia de ello se ha observado en el personal mayor comunicación, coordinación en las actividades planificadas del centro e incluso se les vio mantener un buen estado de humor entre el personal de apoyo y administrativo.

Gráfico 3.

Concepto de las buenas relaciones



Nota: El 100% del personal conoce y señala que es importante las buenas relaciones en el trabajo.

Las responsabilidades y presiones laborales generen angustia, pero conociendo herramientas, que pueden ser aplicadas deben ser capaces de enfrentar retos desde el área que uno se encuentra a nivel profesional, por esta razón las actitudes deben ser abierta y permeable, y aceptar los nuevos paradigmas como puerta de entrada a la adquisición de nuevos conocimientos y que fortalezcan una comunicación efectiva dentro de la institución.

Fue necesaria la sensibilización al personal previo a cada taller debido a que trabajan con niños y niñas con diferentes características sociales, familiares y psicológicas a los que se

debe atender con calidad y calidez, siempre con actitud positiva y aquello dio resultados muy buenos que las mismas mostraron buenas relaciones entre educadoras y buen trato hacia las niñas y niños.

A partir de ello se ha mejorado el manejo del estrés laboral en los centros de acogida, ya que se ha trabajado de manera responsable, las actividades fueron planificadas con tiempo y rutinas organizadas en el centro en las que se involucró todo el personal.

Las actividades recreativas guiadas y programadas oportunamente deberán mejorar el manejo de situaciones estresantes en el entorno laboral y que a su vez pueda fortalecer la comunicación entre el personal y la atención a las niñas y niños.

Al respecto se pueda transmitir actitudes positivas a la población que se atiende ya que el personal es el único referente familiar, para muchas niñas y niños de los diferentes centros de acogida.

2.4. Lecciones aprendidas y buenas prácticas

2.4.1. Lecciones aprendidas

La necesidad de intervenir y evaluar el estrés laboral en profesionales y no profesionales de los Centros de Acogida está relacionada con la preocupación de ver al personal en situaciones críticas lo que particularmente fue el incentivo de realizar actividades recreativas con todo el personal.

Si bien en los centros de acogida tienen equipos técnicos, estos se limitaban a trabajar con las niñas y niños acogidos, todos se preocupan por el bien estar de ellos, ya que vienen de familias desestructuradas o que se encuentran en orfandad completa y en muchos casos niños que sufrieron diferentes tipos de violencia, pero nadie toma importancia al personal que atiende a los acogidos.

Para alcanzar estos logros tan importantes y poder manejar herramientas, las personas deben estimular su resistencia a la frustración, su tolerancia, su flexibilidad, su capacidad de esfuerzo, su perseverancia en la tarea comenzada, la anticipación de acontecimientos y la conciencia de que sus pensamientos y conductas tienen consecuencias, se puede contribuir en la promoción de actitudes positivas.

También fue importante profundizar y conocer más aspectos teóricos que ayudaron mucho en el desarrollo de los trabajos y actividades ejecutados tales como:

2.4.1.1. Estrés laboral

El estrés laboral es un fenómeno, cada vez más frecuente, que está aumentando en nuestra sociedad, fundamentalmente porque los tipos de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas. Afecta al bienestar físico y psicológico del trabajador y puede deteriorar el clima organizacional (Mansilla Izquierdo & Favieres Cuevas, 2016).

Actualmente, por la relevancia de la información en los procesos de producción, precisan esfuerzo mental tareas que tradicionalmente requerían sólo fuerza muscular. Además, el ritmo de trabajo ha ido incrementándose, ya que con un número menor de trabajadores tienen que alcanzarse mejores resultados.

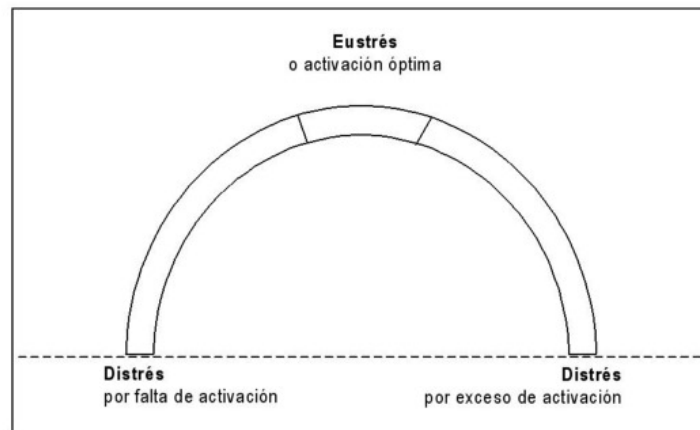
Pero no siempre las respuestas para hacer frente a las demandas tienen un carácter negativo, ya que muchas veces son necesarias para enfrentarnos a situaciones difíciles y para la supervivencia. Toda persona requiere de niveles moderados de estrés para responder satisfactoriamente no solo ante sus propias necesidades o expectativas, sino de igual forma frente a las exigencias del entorno. Y los niveles muy bajos de estrés están relacionados con desmotivación, conformismo y desinterés.

Por eso, se puede realizar la distinción entre estrés positivo (nivel óptimo de activación para realizar las actividades necesarias en nuestra vida cotidiana) que ejerce una función

de protección del organismo y distrés o estrés negativo (nivel de activación del organismo excesivo o inadecuado a la demanda de la situación) que provoca disfunciones en la persona.

Ilustración 2.

Cuadro de rendimiento



Nota: El estrés laboral y su prevención de la página Madrid Salud

Hay que hacer notar además el factor doble presencia, por el que las mujeres, aparte de realizar su trabajo fuera de casa, suelen realizar y se responsabilizan de la mayor parte del trabajo familiar y doméstico. Esto puede conllevar que las mujeres sean más propensas a sufrir estrés laboral que los hombres (Mansilla Izquierdo & Favieres Cuevas, 2016).

Llamamos estrés laboral a un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo (Mansilla Izquierdo & Favieres Cuevas, 2016).

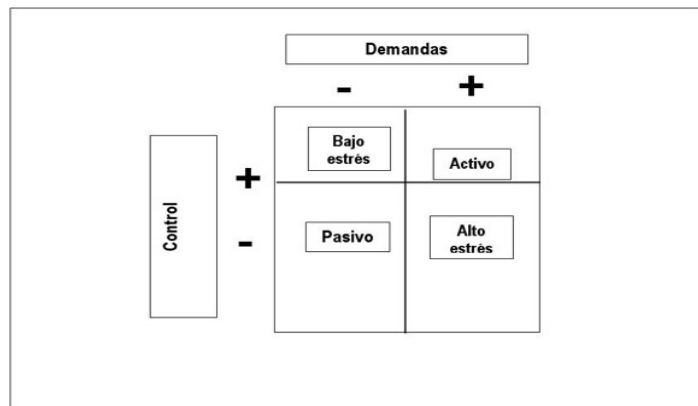
2.4.1.2. Causas del estrés laboral

Se han buscado distintas explicaciones cómo se genera el estrés laboral entre las que se puede mencionar son los siguientes:

El estrés laboral o alto estrés surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de toma de decisiones (por falta de recursos) es baja. Además, otras posibles relaciones entre las demandas y el control son el bajo estrés (baja demanda y alto control), el activo (alta demanda y alto control) y el pasivo (baja demanda y bajo control) (Mansilla Izquierdo & Favieres Cuevas, 2016).

Ilustración 3.

Cuadro niveles de estrés

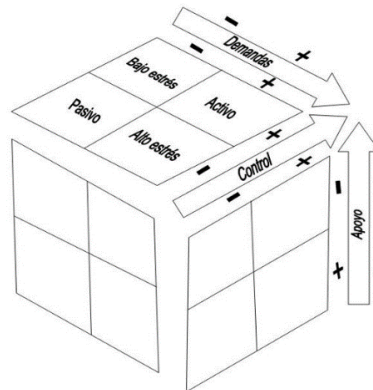


Nota: El estrés laboral y su prevención de la página Madrid Salud

También se ha visto la interacción entre las demandas de trabajo, el control del trabajador y el apoyo social. De tal forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta. El apoyo social es la ayuda que pueden dar los superiores y compañeros de trabajo, cuando es adecuado puede amortiguar parte del estrés generado por la combinación de las altas exigencias laborales y el bajo control sobre el trabajo (Mansilla Izquierdo & Favieres Cuevas, 2016).

Ilustración 4.

Efectos del estrés

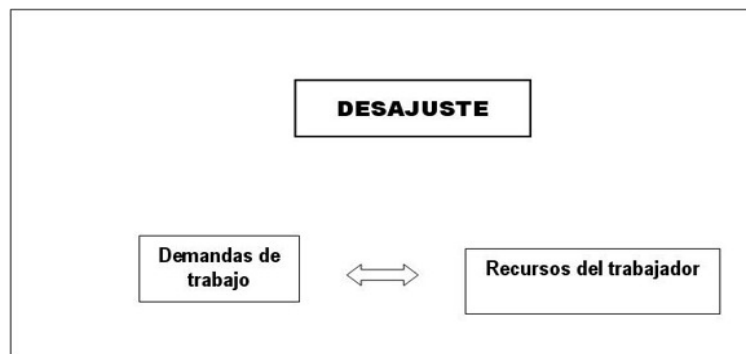


Nota: interacción entre las demandas de trabajo, el control del trabajador y el apoyo social

También el estrés laboral puede ser debido al desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de los trabajadores para afrontarlas, es decir a la falta de ajuste entre las habilidades y capacidades de trabajador y las exigencias y demandas del trabajo a desempeñar (Mansilla Izquierdo & Favieres Cuevas, 2016).

Ilustración 5.

Desajustes entre la demanda y los recursos de los trabajadores



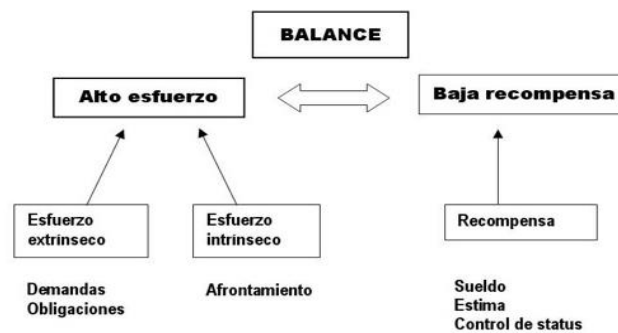
Nota: El estrés laboral y falta de ajuste entre las habilidades y capacidades de trabajador

Incluso se ha observado que en otras ocasiones el estrés laboral se produce cuando el trabajador realiza un alto esfuerzo y recibe una baja recompensa. El alto esfuerzo en el

trabajo puede ser extrínseco (demandas y obligaciones) o intrínseco (alta motivación con afrontamiento). Y la baja recompensa está en función de tres tipos de recompensas fundamentales: dinero, estima, y control del status. El estrés laboral se produce porque existe una falta de balance (equilibrio) entre el esfuerzo y la recompensa obtenida (Mansilla Izquierdo & Favieres Cuevas, 2016).

Ilustración 6.

Demandas y obligaciones



Nota: El alto esfuerzo en el trabajo puede ser extrínseco (demandas y obligaciones) o intrínseco (alta motivación con afrontamiento).

2.4.1.3. Consecuencias del estrés laboral

Es obvio que muchas dificultades de los trabajadores, que afectan a su salud y al desempeño de su tarea, se originan en el trabajo, debido en parte a que permanecen la mayor parte del tiempo en él y en él se relacionan y desarrollan (Del Hoyo Delgado, 2014, pág. 7).

La respuesta eficaz al estrés representa una adaptación exitosa. Pero el organismo no siempre responde perfectamente o de forma adecuada; cuando esto sucede, sobreviene un resultado físicamente negativo o un padecimiento de adaptación. Este tipo de padecimiento puede afectar al corazón, los vasos sanguíneos y el riñón, e incluye ciertos tipos de artritis y afecciones de la piel.

También Del Hoyo (2014), señala que “las posibles consecuencias del estrés en la salud quedan incompletas, si no se mencionan los efectos del estrés en la salud mental. A la frustración, la ansiedad y la depresión que pueden experimentar quienes están sometidos al estrés, hay que añadir otras formas en que éste puede manifestarse: alcoholismo, farmacodependencia, hospitalización y en casos extremos, suicidio, inclusive las alteraciones mentales son poco importantes producidas por el estrés, como la incapacidad para concentrarse, o reducido de los rangos de atención y el deterioro de las habilidades para tomar decisiones. pueden tener en el ámbito de la organización un costo significativo. en forma de disminución de la eficiencia y de la efectividad” (pág. 8) .

a) Físicas

Las alteraciones físicas que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales pueden ser: trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos, trastornos musculares y alteraciones en el sistema inmune (Torrades, 2007).

b) Psíquicas

Entre los efectos psicológicos negativos producidos por el estrés laboral se encuentran: la preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, la dificultad para mantener la atención, los sentimientos de falta de control, la sensación de desorientación, los frecuentes olvidos, los bloqueos mentales, la hipersensibilidad a las críticas, el mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos (Torrades, 2007).

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, drogodependencias, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos

afectivos, trastornos de la alimentación, trastornos de la personalidad y trastornos esquizofrénicos.

Entre los signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta estarían: hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes (Almada, 2013).

Todas estas consecuencias deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones.

c) Organizativas

Los efectos negativos del estrés laboral no sólo pueden perjudicar al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral, al aumento de los accidentes o incluso a la incapacidad laboral (Mansilla Izquierdo & Favieres Cuevas, 2016).

El estrés induce a una pérdida de producción y puede crear un mal ambiente de trabajo, así como son la ruptura de las relaciones humanas, los juicios erróneos de la vida profesional y privada, el descenso de la productividad, el aumento de los cambios de puestos, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida y del bienestar.

Hay que tener en cuenta que el riesgo de estrés laboral en las instituciones, que indican la disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas), la falta de cooperación entre compañeros, el aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, la necesidad de una mayor supervisión del personal, el aumento de quejas, el empeoramiento de las relaciones humanas, la falta de orden y limpieza, el aumento de la deserción, de incidentes y

accidentes, de quejas al servicio médico y del consumo de tabaco, alcohol y medicamentos (Mansilla Izquierdo & Favieres Cuevas, 2016).

2.4.1.4. Prevención del estrés laboral

El estilo de vida actual ha convertido al estrés es una de las principales enfermedades laborales. Esto no solo se traduce en una disminución del desempeño de la persona en el trabajo, sino que también afecta su vida en diferentes niveles (Anuch & Koppmann, 2013).

Esta patología se da principalmente entre los 25 y los 40 años, tanto en hombres como en mujeres, y consiste en la presencia de numerosos síntomas, como ansiedad, irritabilidad, problemas de concentración, alteraciones del sueño y del apetito, apatía, frustración e indiferencia hacia el trabajo (Anuch & Koppmann, 2013).

Quienes sufren este síndrome, por lo general, tienen miedo al fracaso, baja tolerancia a la frustración, mal manejo de la incertidumbre e incapacidad de tolerar el error. Además, este es un estado que frecuentemente lleva al desarrollo de psicopatologías, como depresión.

Principales estrategias de prevención son:

- Aprender a administrar el tiempo de forma organizada.
- Priorizar las tareas
- Evitar incertidumbre del rol: descripción clara de tareas del cargo.
- Realizar pausas
- Tener grados de autonomía y variación en la tarea v/s “rutinización” del rol.
- Trabajar concentradamente para optimizar el tiempo de trabajo
- Establecer límites. Si usted no lo hace otros lo harán por usted.
- Si es necesario, saber pedir ayuda.
- Mantener contacto con el equipo de trabajo. 'Ningún hombre es una isla'
- Promover la calidad de vida laboral.

- Separar las actividades laborales de los otros aspectos de la vida.
- Evitar discusiones.
- No actuar al primer impulso.
- Tener una alimentación balanceada.
- Dormir lo suficiente y bien.
- Aprovechar los tiempos de descanso.
- Realizar actividad física regular.
- Compartir con amistades.
- Si no es posible manejar la situación solo, buscar ayuda profesional (Anuch & Koppmann, 2013).

2.4.1.5. Capacitación del personal

La necesidad de capacitación, sinónimo de entrenamiento, surge de los rápidos cambios ambientales, el mejorar la calidad de los servicios en las instituciones o centros.

También Mansilla (2016), señala que se debe basarse en el análisis de necesidades que parta de una comparación del desempeño y la conducta actual con la conducta y desempeño que se desean. El entrenamiento para Chiavenato es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades. Cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos (pág. 2).

Ésta repercute en el individuo de diferentes maneras: Eleva su nivel de vida ya que puede mejorar sus ingresos, por medio de esto tiene la oportunidad de lograr una mejor plaza de trabajo y aspirar a un mejor salario. También eleva su productividad: esto se logra cuando el beneficio es para ambos, es decir la institución y el trabajador. Las actividades de

capacitación de desarrollo no solo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia.

Por otro lado, Mansilla (2016), señala que: Los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e implantados también contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo. Cuando los trabajadores están mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades de sus trabajos y cuando tienen los conocimientos y habilidades laborales necesarios son menos propensas a cometer errores costosos en el trabajo. La obsolescencia, también es una de las razones por la cual, las instituciones se preocupan por capacitar a sus recursos humanos, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia (pág. 3).

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

Cómo beneficia la capacitación en las instituciones:

- Conduce a tener actitudes positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Se promueve la comunicación.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes (Mansilla Izquierdo & Favieres Cuevas, 2016).

Cómo beneficia la capacitación al personal: Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.

- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Forjas líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual (Mansilla Izquierdo & Favieres Cuevas, 2016).

2.4.1.6. Relaciones interpersonales

Los beneficios motivacionales derivados de la sincera participación, son sin duda muy altos para que exista un buen desempeño por parte del personal. Pero pese a todos los beneficios potenciales, creemos que sigue habiendo jefes, que hacen poco para alentar la participación del personal de trabajo. Las personas tratan de satisfacer parte de sus necesidades, colaborando con otros, las investigaciones han demostrado que la satisfacción de las aspiraciones se maximiza, cuando las personas son libres para elegir las personas con las que desea trabajar.

Solana (1986) afirma que cualquier interacción de dos o más personas, la cual no se da solo en la institución sino en todas partes.

Las Relaciones Humanas crean y mantienen entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana. El buen trato con los semejantes, respetando las opiniones de los compañeros. Así el problema de la convivencia se reduce a los términos del respeto recíproco que es uno de los engranajes esenciales de las Relaciones Humanas.

Todo este mecanismo se torna más viable cuando mayor es el grado de cultura general de las partes, por eso es importante que la institución propicie la cultura organizacional de sus integrantes, la que estará constituida por una serie de conductas y valores que son aceptadas o rechazados dentro de la organización y que permitirá contar con un material más humano y más rico.

Los hombres trabajan porque se sienten bien con sus compañeros de trabajo. El grupo de trabajo, que comienza siendo un medio para un fin, se convierte con el paso del tiempo en un fin en sí mismo; la persona va a trabajar porque es importante estar en una institución, con sus colegas, haciendo lo mismo que ellos hacen, disfrutando de su mismo estatus, teniendo sus mismos intereses, actitudes y obligaciones.

2.4.1.7. Condiciones físicas y ambientales

La mayoría de los trabajadores pasan aproximadamente la tercera parte de su vida en el trabajo, el lugar de trabajo debe ser un sitio cómodo, acogedor, donde las personas deseen pasar tiempo en vez de huir.

Consiste en aumentar el desempeño laboral mejorando, que permiten a los individuos satisfacer sus necesidades de orden superior y que eviten la insatisfacción laboral (Barrera Rodriguez, 2013).

La lista de condiciones de trabajo incluye:

- Tener un espacio disponible y la eliminación de esfuerzos físicos innecesarios.
- Diseño del puesto de trabajo, mejorando condiciones ambientales.
- Servicios de bienestar en el lugar de trabajo el nivel de motivación y de compromiso con la institución.

- Organización del trabajo, materiales, el trabajo en grupo, que presenta una regla para elevar la productividad.

2.4.1.8. Evaluación del desempeño

La evaluación de una persona en una institución hoy día es de suma importancia y consiste más bien en un procedimiento esquematizado para medir y determinar el comportamiento y resultados que proyecta un individuo en su trabajo, mejora el desempeño, determina si hay necesidad de volver a capacitar, detecta errores en el diseño del área de trabajo (Anuch & Koppmann, 2013).

La evaluación influye en el desempeño laboral y brinda al personal más seguridad en el momento de tomar las decisiones en cualquier área de la institución.

Una forma de medida del desempeño laboral en el recurso humano es importante ya que busca la ocupación del personal de acuerdo a ciertos parámetros en las diferentes tareas que realiza dentro de la institución. Es importante tener en cuenta que en un desempeño influyen factores como la motivación y el ambiente cuando se habla de este factor es importante recalcar que existen elementos tanto positivos como negativos cuando no son favorables es importante acudir a una evaluación si se obtiene un rendimiento bajo del empleado ya que puede ser consecuencia de un mal trabajo en equipo o tal vez una falta de cooperación esto depende más bien del cargo que desempeño.

2.4.1.9. Ventajas de la evaluación del desempeño

- Mejora el desempeño.
- Establece Políticas de compensación.
- Determinar quienes reciben promociones.

- Decisiones de ubicación

La evaluación del desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en el proceso administrativo. Mediante ella se pueden encontrar problemas en el desenvolvimiento del trabajo del recurso humano.

2.4.1.10. Relación de recompensas con el rendimiento

Nos referimos al sistema de sueldos y políticas de ascensos, pero lamentablemente no se tiene esa facilidad, sin embargo, es importante que el personal se sienta satisfecho tanto consigo mismo, con los compañeros de trabajo y la población a las que atiende.

En casi todas las teorías contemporáneas de la motivación se reconoce que los empleos no son homogéneos, todos tienen diferentes necesidades, también difieren en términos de actitudes, personalidad y otras importantes variables individuales.

Es preciso que el personal perciba, recompensas o incentivos de acuerdo para cada puesto de trabajo. Se dice que el incentivo más poderoso que pueden utilizar los jefes es el reconocimiento personalizado e inmediato.

Muchas instituciones llevan a cabo programas de reconocimiento de méritos, en el curso de los cuales los empleados pueden recibir placas conmemorativas, objetos deportivos o decorativos, certificados e incluso días especiales de vacaciones con goce de sueldo, tiempo libre, excursiones, asistencia a seminarios o eventos de capacitación pagados.

Considerando las diferencias entre el personal, para poder individualizar las recompensas, en virtud de que cada persona tiene necesidades diferentes, lo que sirve de reforzador con uno de ellos, puede ser inútil con otro, esto hace que las personas se den cuenta que se aprecia el trabajo que realiza de manera independiente, es así que en el SEDEGES se

planteó la posibilidad de dar certificados por el trabajo meritorio que realizan, lo que complemento a todas las actividades realizadas.

El sueldo es un incentivo complejo, uno de los motivos importantes por los cuales trabaja la mayoría de las personas, que tiene significado distinto para las personas. Aunque ese aspecto ya está determinado, y no está en nuestras manos modificarlo.

2.4.2. Buenas prácticas

Dentro de las buenas prácticas se pueden detallar que para el manejo del estrés es importante tener el claro los siguientes aspectos:

- Identificar los factores que puedan favorecer la aparición de estrés.
- La Institución debe orientarse a toda su población con el objetivo de satisfacer sus necesidades y expectativas.
- Tener en cuenta la carga laboral de todo el personal y establecer los tiempos de trabajo en función de ello, de manera que a más carga laboral se permita tiempos más amplios de descanso.
- Estudiar el perfil y capacidades de cada trabajador en el momento de asignar tareas bajo destrezas demostradas por el personal.
- La falta de actividades estimulantes puede ser causa de estrés, por lo que es necesario el enriquecimiento de las tareas.
- Permitir que el personal tenga autocontrol de sus tareas, consiguiendo que éste llegue a buen término, tareas, retos y demandas concretas.
- Realizar charlas sobre riesgos psicosociales programadas con el fin de transmitir conocimientos suficientes para que el personal: equipos técnicos, personal administrativo y personal de apoyo en su mayoría puedan identificarlos en sus primeras fases y aprendan a reaccionar frente a ellos.
- Ante cualquier síntoma relacionado con el estrés derivar a la trabajadora social o psicóloga del centro para que reciba atención primaria en salud.

Es fundamental realizar las actividades recreativas, con todo el personal ya que de esta manera se integren todos indistintamente del área en el que se trabaja.

Para futuras actividades se deben considerar sin duda los siguientes aspectos:

- Dar el valor y tiempo que corresponde al personal indistintamente del área donde realiza sus funciones, ya que se vio que los equipos técnicos y personal administrativo tenía su grupo de trabajo y no compartía con el personal de apoyo, se limitaban a tener contacto cercano a pesar de trabajar en la misma institución.
- La fijación de objetivos, la elección de estrategias y acciones para conseguirlos, puede centrarse en planificar una tarea esperando obtener el éxito final.
- Realizar una evaluación psicológica a todo el personal desde su ingreso y de esta manera tener una pauta de cuáles son los aspectos que se deben trabajar con el personal de forma particular desde el punto de vista psicológico.

Frente a ello en ocasiones, aunque se apliquen estas buenas prácticas no es posible impedir la aparición de situaciones de estrés laboral, por lo que es necesario aplicar medidas preventivas oportunas con medidas claras a trabajar como parte del objetivo estratégico institucional en cada gestión.

CAPÍTULO III

DESEMPEÑO LABORAL

3.1. Aprendizaje laboral

Durante el proceso de la experiencia laboral, y la realización de las actividades recreativas y actividades de confraternización en el centro se logró conseguir que el personal aprenda a manejar herramientas para la prevención del estrés laboral desde las diferentes áreas de trabajo de manera integral, a nivel psicológico, físico y social, esto fue posible gracias a las dinámicas implementadas en cada actividad desarrollada.

El manejo del estrés tiene que ver fundamentalmente en los siguientes aspectos que a continuamos se desarrolla:

3.1.1. A nivel psicológico

El personal logro fortalecer las relaciones interpersonales través de actividades lúdicas para establecer una comunicación efectiva, logrando un equilibrio de sus emociones y lo demuestran por medio de sus actitudes armoniosas, entusiastas y empáticas, al mismo tiempo se percibe un incremento de autoconciencia la cual se ve reflejada en la seguridad que demuestran, la conducta serena que manifiestan dentro la institución.

Su capacidad de afrontamiento a los cambios reflejados en las actividades lúdicas y recreativas. De la misma forma se observa una autoestima y autoconcepto equilibrados lo cual les permite una buena comunicación.

3.1.2. A nivel físico

Se observa que el personal adquirió estilos de vida saludable para mantener su salud física producto de las actividades recreativas que forman parte de las actividades laborales.

Se programaron rutinas de actividades deportivas 2 veces por semana, lo que en lo posterior fue planteado y organizado en los siete restantes centros de acogida, en los cuales se tuvo gran aceptación.

3.1.3. A nivel motivacional

El personal se sintió motivado al asistir y participar de las diferentes actividades recreativas tanto dentro del centro como fuera, ya que semestralmente se organizaron actividades fuera del centro para salir de la rutina diaria, asistiendo a retiros en coordinación de la unidad de asistencia social y familia.

3.1.4. En el ámbito social

El personal manifiesta su capacidad de manejo de herramientas para prevenir el estrés, dentro del ambiente laboral por medio de la actitud en cuanto a las relaciones interpersonales, por medio de la práctica de valores lo cual permite prevenir situaciones estresantes, siendo más empáticos y que pongan a relieve pensamientos positivos para la toma de decisiones.

- Una convivencia enriquecedora y empática
- Capacidad de afrontamiento a cada situación de estrés que se presenta en su cotidianidad.
- Asertividad al momento de afrontar problemas emocionales cotidianos.
- Enriquecimiento del trabajo en equipo.
- Motivación al momento de aprender y participar en grupo.
- Motivación por sus tareas y actividades propuestas en los proyectos de la institución.
- Fortalecer los vínculos afectivos entre el personal.
- Desarrollo de actividades deportivas.

- Enriquecer las habilidades sociales de manera dinámica.
- Fortalecer las competencias emocionales: Empatía, resiliencia, asertividad y comunicación.

Por ello, las actividades tanto recreativas como lúdicas afianzaron las dificultades que se había encontrado en el centro de acogida Elisa Andreoli.

Escribir un libro sobre “La importancia de la salud ocupacional en instituciones públicas” basados en mi experiencia y la importancia del tema, es un reto a cumplir.

El personal que trabaja con esta población vulnerable, en turnos de 24 hrs., tienen bajo su cuidado entre 35 niñas y niños, aproximadamente, es una población que varía diariamente, viendo esta necesidad se iniciaron actividades exclusivamente para el personal, y que estas sean aprendidas como herramientas para prevenir el estrés laboral.

En la mayoría de casos podemos evitar el estrés, la clave está en saber entender, gestionar y controlar nuestras emociones para así lidiar mejor con el problema e impedir que nos repercuta físicamente.

Manejar adecuadamente las herramientas y de esta manera prevenir el riesgo de padecer estrés, fue uno de los principales aprendizajes que se obtuvieron del trabajo realizado durante tres años.

3.2. Logros profesionales

Inicie mi trabajo en el SEDEGES como educadora, del Centro María Antonieta Suarez, con niños y niñas no videntes, por la responsabilidad en el desempeño de las funciones además de crear actividades recreativas con el personal siendo solo educadora logre un ascenso.

Tuve la oportunidad de estar a cargo de la Administración del Centro de Acogida Elisa Andreoli, y fue ahí que realicé la presente memoria con todo el personal de manera organizada y exitosa, gracias a esa iniciativa estuve 6 años a cargo de la administración de 3 centros de acogida en el Servicio Departamental de Gestión Social del departamento de Oruro.

El trabajo dedicado al personal que trabaja con población vulnerable, y de servicio social fue y es mi motivación en las diferentes instituciones que desempeñe funciones.

Obtuve un reconocimiento por el Ministerio de la Vicepresidencia el año 2016 por el trabajo e iniciativa de trabajar con el personal que trabaja con los más necesitados.

3.3. Límites y dificultades

Con relación a los límites y dificultades presentadas en el desarrollo de la experiencia, el personal antiguo del Centro de Acogida Elisa Andreoli, era un grupo cerrado, poco accesible a una relación de trabajo. Personal que sentía rechazo a los cambios en todo sentido, tanto en la organización entre el personal como en el trabajo de cuidado y atención a los niños y niñas.

Esto debido a que existe un grupo con ítem TGN antiguo y otro grupo, que trabajan con contratos eventuales y/o consultores en línea que difícilmente podía formar una comunicación efectiva.

De la misma manera el personal antiguo no aceptaba que una persona más joven pueda estar al mando del Centro, esa fue otra limitante.

Posterior a esas dificultades, en coordinación con jefatura de asistencia social y familia y recursos humanos se solicitó rotación del personal de apoyo, para hacer efectivo los

objetivos planteados en la presente memoria, de esa manera se dio inicio a la capacitación del personal del Centro de Acogida Elisa Andreoli.

Y a pesar de ello para este cambio no fue fácil lograr que el personal se organice en cuanto a tiempo y horarios, fue difícil al inicio de los talleres, porque no se tenía personal que se quede a cargo de los niños, por más que el personal tenga la total predisposición, sin embargo, se pudo organizar esa situación en coordinación con el Centro de Educación Permanente Arlequín que ocuparon esos horarios para trabajar con los niños.

Costo lograr empatía entre el personal dificulto el trabajo en diferentes actividades, ya que casi la mayoría del personal tenían la costumbre de desarrollar sus actividades de forma independiente.

CAPÍTULO IV

DESCRIPCIÓN DE LA PROYECCIÓN PROFESIONAL

4.1. Planteamientos de futuros desafíos a nivel profesional

El planteamiento se enmarca dentro la línea de los desafíos de la salud universal de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), que señala que es importante cuidar la salud de cada habitante del mundo.

La organización y planificación de las tareas es un tema que cada trabajador debe incorporar a su rutina, estableciendo una forma de trabajo que priorice lo urgente sin dejar de lado las demás tareas que se le asignan. Trabajar con tiempo y siguiendo un esquema pensado, no hará desaparecer la presión, pero dejará un margen menor para que el estrés controle el ambiente laboral y se convierta en un problema de salud (Half Logo, 2019)

Dentro de los más destacables y aspectos a no descuidar en todo ámbito laboral es cuidar los siguientes:

- Formación continua en salud ocupacional, para compartir conocimientos en diferentes niveles y áreas de trabajo.
- Realizar maestrías en el área de salud ocupacional, y aplicar conocimientos en instituciones públicas.
- Realizar maestría en recursos humanos.
- Realizar charlas cursos y talleres en salud ocupacional en diferentes instituciones públicas que trabajan en servicio social.
- Capacitar al personal dando talleres en universidades y escuelas de educación superior dada la importancia de salud ocupacional para un mejor rendimiento personal, profesional y social.

- Concientizar a nivel institucional la importancia de la salud ocupacional del personal para un óptimo rendimiento y éxito en el mercado laboral.
- Escribir un libro sobre “La importancia de la salud ocupacional en instituciones públicas”

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Almada, R. (2013). *El cansancio de los buenos : La logoterapia como alternativa al desgaste profesional*. [s.l.]: Ciudad Nueva.
- Amador, S. V. (2018). Las competencias profesionales del psicólogo desde una perspectiva integral. *Revista de Educación y Desarrollo*, 1-10.
- Anuch, S., & Koppmann, A. (2013). Consejos para prevenir el estrés laboral. *Unidad de Psiquiatría*. <https://www.clinicaalemana.cl/articulos/detalle/2013/consejos-para-prevenir-el-estres-laboral>
- Barrera Rodriguez, L. (2013). *Principales causas de estrés laboral, según la percepción de un grupo de propietarios del comercio informal que trabajan en un mercado de la capital*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Barrera-Luisa.pdf>
- Del Hoyo Delgado, M. (2014). *Estrés laboral*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Guzmán Marín, F. (2012). El concepto de competencias. *Revista Iberoamericana de Educación*, 1-17.
- Half Logo, R. (2019). Salud laboral: Los desafíos que enfrenta la cultura del estrés. *Salud Laboral*. <https://www.roberthalf.cl/blog/consejos-de-carrera/salud-laboral-los-desafios-que-enfrenta-la-cultura-del-estres>
- Mansilla Izquierdo, F., & Favieres Cuevas, A. (27 de junio de 2016). *Madrid Salud* . Página de salud pública de ayuntamiento de Madrid: <https://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>

Salas Ferrari, S. (2019). El modelo de competencias en educación superior, análisis, funcionalidad e importancia. *Unidad de informática de Fundación para el Desarrollo y Fomento Educativo S.C.*

Torrades, S. (Noviembre de 2007). Estrés y burn out : Definición y prevención. *Divulgación sanitaria*, 26(10), 1 - 4. <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-estres-burn-out-definicion-prevencion-13112896>

ANEXOS

Anexo 1. Fotografía, Ubicación geográfica del Centro de Acogida



Nota: Ubicación de Google Maps del Centro de Acogida Elisa Andreoli

Anexo 2. Fotografía, Patio central del “Centro de Acogida Elisa Andreoli”.



Nota: Propio, “Centro de Acogida Elisa Andreoli”.

Anexo 3. Fotografía, Centro de Acogida Elisa Andreoli



Nota: Propia, Ingreso al Centro Elisa Andreoli

Anexo 4. Fotografía, Personal del Centro Elisa Andreoli



Nota: Propia, Personal del centro de Acogida Elisa Andreoli

Anexo 5. Fotografía actividades culturales del Centro Elisa Andreoli



Nota: Propia, Personal del Centro de Acogida Elisa Andreoli apoyando a los niños en las actividades culturales

Anexo 6. Fotografía, personal del Centro Elisa Andreoli



Nota: Propia, Actividad de confraternización del personal.

Anexo 7. Fotografía, Personal del Centro Elisa Andreoli



Nota: Propia, Actividades del personal Elisa Andreoli

Anexo 8. Fotografía, Personal y niños del Centro de Acogida Elisa Andreoli



Nota: Propia, Personal del Centro participando de actividades recreativas

Anexo 9. Fotografía, Acto de reconocimiento al personal del Centro Elisa Andreoli



Nota: Propia, se estimula públicamente al personal por la labor cumplida en el trabajo mediante reconocimientos.

Anexo 10. Fotografía de reconocimiento al personal del Centro Elisa Andreoli



Nota: Propia, todo reconocimiento se plasma en certificados al mérito y son entregados por las máximas autoridades de la institución

Anexo 11. Fotografía, Cursos y talleres sobre el manejo del estrés



Nota: Propia, talleres dirigidos al equipo técnico, personal administrativo y personal de apoyo del Centro de Acogida Andreoli sobre manejo del estrés.

Anexo 12. Fotografía, Personal participando del taller manejo de estrés



Nota: Propia, grupos de apoyo para bajar el nivel de estrés.

Anexo 13. Fotografía, Personal del Centro participando en actividades recreativas



Nota: Propia, actividades recreativas

Anexo 14. Fotografía, Personal participando de la actividad manejo de estrés con pelotitas de colores



Nota: Propia, se aprecia la aplicación de técnicas de relación con pelotas de colores.

Anexo 15. Fotografía, Personal del Centro en Taller de manejo del estrés



Nota: Propia, actividades lúdicas que fueron parte de los talleres