



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD DE ESTUDIOS: PRESENCIAL

**Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la
Obtención del Título de Psicólogo Industrial**

TEMA:

**“PRESIÓN LABORAL Y SU REPERCUSIÓN EN EL ESTADO
EMOCIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO DEL
CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**

AUTOR: Geovanny Ricardo Real Salto

TUTOR: Ing. Mg. Pablo Ricardo Morales Fiallos

AMBATO – ECUADOR

2015

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

Yo, Ing. Pablo Ricardo Morales Fiallos, CC 1802318160, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: “**PRESIÓN LABORAL Y SU REPERCUSIÓN EN EL ESTADO EMOCIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA**”, desarrollada por el egresado Geovanny Ricardo Real Salto, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

.....
Ing. Mg. Pablo Ricardo Morales Fiallos

1802318160

TUTOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quien basada en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.

.....
Geovanny Ricardo Real Salto

Autor

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “**PRESIÓN LABORAL Y SU REPERCUSIÓN EN EL ESTADO EMOCIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA**”. Autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

.....
Geovanny Ricardo Real Salto

Autor

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

La Comisión de estudio y calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “**PRESIÓN LABORAL Y SU REPERCUSIÓN EN EL ESTADO EMOCIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA**”. Presentado por el señor Geovanny Ricardo Real Salto, egresado de la Carrera de Psicología Industrial, promoción: Abril – Septiembre 2013 una vez revisada y calificada la investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

LA COMISIÓN

.....
Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

MIEMBRO

.....
Lcda. Mg. María Gabriela Romero Rodríguez

MIEMBRO

DEDICATORIA

Todo este gran esfuerzo es para mis padres Rufo Real y Blanca Salto como también a mis hermanos quienes han sido el motivo principal para poder alcanzar el objetivo que me propuse al inicio de mi carrera.

No han sido fácil lograrlo la constancia y perseverancia son dos actitudes que me ayudaron fundamentalmente para superar barreras que se presentaron en mi vida estudiantil más aún los consejos de mis amados padres quienes con sus savias palabras me motivaron a concluir mi carrera universitaria.

La única batalla que se pierde es la no se pelea.

Geovanny Ricardo Real Salto

AGRADECIMIENTO

Gratitud es lo que tengo para la Universidad Técnica de Ambato como también a la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación por haberme abierto las puertas de tan noble institución para poder estudiar la carrera universitaria que tanto anhelaba hacerlo como es la de Psicología Industrial-

Un profundo agradecimiento a mis maestros quienes supieron brindar sus conocimientos en beneficio nuestro y de la sociedad a donde vamos a llevar a la práctica todo lo buenamente recibido de los grandes catedráticos que tuve en las aulas de clase y un perdón inmenso por todos aquellos colerines que les di.

Geovanny Ricardo Real Salto

INDICE DE CONTENIDOS

| Contenido | Pág. |
|--|-------------|
| Portada..... | i |
| Universidad técnica de Ambato | i |
| Aprobación Del Tutor Del Trabajo | ii |
| Autoría de la investigación | iii |
| Cesión de derechos de autor..... | iv |
| Al consejo directivo de la Facultad..... | v |
| Dedicatoria | vi |
| Agradecimiento | vii |
| Resumen ejecutivo | xiii |
| Executive summary | xiv |
| Introducción | 1 |
| CAPITULO I..... | 3 |
| El problema..... | 3 |
| 1.1. Tema..... | 3 |
| 1.2. Planteamiento del problema..... | 3 |
| 1.2.1. Contextualización..... | 3 |
| 1.2.2. Árbol de problemas..... | 5 |
| 1.2.3. Análisis Crítico..... | 6 |
| 1.2.4. Prognosis | 7 |
| 1.2.5. Formulación del Problema | 7 |
| 1.2.6. Interrogantes de la Investigación | 7 |
| 1.2.7. Delimitación del Objeto de Investigación..... | 8 |
| 1.2.6.1. Delimitación de Contenidos..... | 8 |
| 1.2.6.2. Delimitación Espacial | 8 |
| 1.2.6.3. Delimitación Temporal | 8 |
| 1.3. Justificación..... | 8 |
| 1.4. Objetivos | 10 |
| 1.4.1 Objetivo General | 10 |
| 1.4.2. Objetivos Específicos..... | 10 |
| CAPITULO II | 11 |
| MARCO TEÓRICO..... | 11 |
| 2.1. Antecedentes investigativos | 11 |
| 2.2. Fundamentación Filosófica | 16 |
| 2.2.1. Fundamentación Ontológica | 17 |
| 2.2.2. Fundamentación Epistemológica | 17 |
| 2.2.3. Fundamentación Axiológica | 18 |

| | |
|--|----|
| 2.3. Fundamentación Legal | 18 |
| 2.4. Categorías Fundamentales | 21 |
| 2.4.1. Variable Independiente (Presión Laboral) | 24 |
| 2.4.1.1. Presión Laboral | 24 |
| 2.4.1.2. Clima laboral | 30 |
| 2.4.1.3. Cultura Organizacional | 35 |
| 2.4.2. Variable Dependiente (Estado Emocional) | 38 |
| 2.4.2.1. Ser Humano | 38 |
| 2.4.2.2. Comportamiento Humano | 42 |
| 2.4.2.3. Estado Emocional | 47 |
| 2.5. Hipótesis | 51 |
| 2.6. Señalamiento de variables | 51 |
| 2.6.1. Variable Independiente | 51 |
| 2.6.2. Variable Dependiente | 52 |
| CAPÍTULO III | 53 |
| Metodología | 53 |
| 3.1. Enfoque de la investigación | 53 |
| 3.2. Modalidad básica de la investigación | 53 |
| 3.2.1. Investigación de campo | 53 |
| 3.2.2. Investigación Documental Bibliográfica | 54 |
| 3.2.3. Investigación Experimental | 54 |
| 3.3. Nivel o tipo de investigación | 54 |
| 3.3. Nivel Exploratorio | 54 |
| 3.3.1. Nivel Descriptivo | 54 |
| 3.3.2. Nivel Correlacionado | 54 |
| 3.4. Población y muestra | 55 |
| 3.5. Operacionalización de variables | 56 |
| 3.5.1. Variable Independiente: Presión Laboral | 56 |
| 3.5.2. Variable Dependiente: Estado Emocional | 57 |
| 3.6. Técnicas e instrumentos de investigación | 58 |
| 3.7. Plan de recolección de información | 59 |
| 3.7. Procesamiento y análisis | 61 |
| 3.7.1. Procesamiento | 61 |
| 3.7.2. Análisis | 61 |
| CAPÍTULO IV | 62 |
| 4.1. Verificación de la Hipótesis | 82 |
| 4.2. Modelo Lógico | 82 |
| 4.3. Modelo Matemático | 82 |
| 4.4. Modelo Estadístico | 83 |
| 4.4.1. Nivel de Significación, grados de libertad, resta de decisión | 83 |

| | |
|---|-----|
| 4.4.2. Combinación de Frecuencias | 83 |
| 4.2.3. Selección del Nivel de Significación | 84 |
| 4.2.4. Descripción de la Población..... | 84 |
| 4.2.5. Especificación del Estadístico..... | 84 |
| 4.2.6. Especificación de las Regiones de Aceptación y Rechazo | 84 |
| 4.2.7. Recolección de datos y cálculo estadísticos..... | 85 |
| 4.4.5. Decisión Estadística | 87 |
| CAPÍTULO V | 88 |
| Conclusiones y Recomendaciones | 88 |
| 5.1. Conclusiones | 88 |
| 5.2. Recomendaciones..... | 89 |
| CAPÍTULO VI..... | 90 |
| La Propuesta..... | 90 |
| 6.1. Datos Informativos..... | 90 |
| 6.2. Antecedentes de la propuesta | 90 |
| 6.3. Justificación..... | 91 |
| 6.4. Objetivos | 93 |
| 6.4.1. Objetivo General | 93 |
| 6.4.2. Objetivos Específicos..... | 93 |
| 6.5. Factibilidad..... | 93 |
| 6.5.1. Factibilidad Técnica | 93 |
| 6.5.2. Factibilidad Económica..... | 94 |
| 6.6. Fundamentación | 94 |
| 6.6.1. Definición Taller | 94 |
| 6.6.2. Taller Metodológico..... | 95 |
| 6.6.3. Aspectos que Caracterizan al Taller Metodológico | 96 |
| 6.6.4. Tipos de Talleres | 96 |
| 6.6.5. Tipos de Talleres..... | 97 |
| 6.6.6. Estado Emocional..... | 97 |
| 6.7. Modelo operativo | 127 |
| Bibliografía | 131 |
| ANEXOS | 133 |

INDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico N. 1 Árbol de Problemas..... | 5 |
| Gráfico N. 2 Categorías fundamentales | 21 |
| Gráfico N. 3 Constelación de ideas. Variable independiente..... | 22 |
| Gráfico N. 4 Constelación de ideas. Variable Dependiente..... | 23 |
| Gráfico N. 5: Sobrecarga de actividades..... | 62 |
| Gráfico N. 6: Toma de decisiones..... | 63 |
| Gráfico N. 7: Clima Laboral | 64 |
| Gráfico N. 8: Motivación en el trabajo | 65 |
| Gráfico N. 9: Respeto de los derechos laborales..... | 66 |
| Gráfico N. 10: Inducción en el puesto de trabajo..... | 67 |
| Gráfico N. 11: Trabajo independiente en las oficinas..... | 68 |
| Gráfico N. 12: Autoridades y cambios positivos en la organización..... | 69 |
| Gráfico N. 13: Recursos materiales | 70 |
| Gráfico N. 14: Satisfacción Personal | 71 |
| Gráfico N. 15: Sobrecarga de actividades..... | 72 |
| Gráfico N. 16: Toma de decisiones..... | 73 |
| Gráfico N. 17: Clima Laboral | 74 |
| Gráfico N. 18: Motivación en el trabajo | 75 |
| Gráfico N. 19: Respeto de los derechos laborales..... | 76 |
| Gráfico N. 20: Inducción en el puesto de trabajo..... | 77 |
| Gráfico N. 21: Trabajo independiente en las oficinas..... | 78 |
| Gráfico N. 22: Recursos materiales | 80 |
| Gráfico N. 23: Satisfacción Personal | 81 |
| Gráfico N. 24: Zona de aceptación de la Hipótesis..... | 87 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|---|-----|
| Tabla N° 1: Población y Muestra | 55 |
| Tabla N° 2: Operacionalización de la Variable Independiente | 56 |
| Tabla N° 3: Operacionalización de la Variable Dependiente | 57 |
| Tabla N° 4: Plan de Recolección de Información..... | 59 |
| Tabla N° 5: Sobrecarga de actividades | 62 |
| Tabla N° 6: Toma de decisiones | 63 |
| Tabla N° 7: Clima laboral | 64 |
| Tabla N° 8: Motivación en el trabajo..... | 65 |
| Tabla N° 9: Respeto de los derechos laborales | 66 |
| Tabla N° 10: Inducción en el puesto de trabajo | 67 |
| Tabla N° 11: Trabajo independiente en las oficinas | 68 |
| Tabla N° 12: Autoridades y cambios positivos en la organización | 69 |
| Tabla N° 13: Recursos materiales | 70 |
| Tabla N° 14: Satisfacción persona | 71 |
| Tabla N° 15: Sobrecarga de actividades | 72 |
| Tabla N° 16: Toma de decisiones | 73 |
| Tabla N° 17: Clima laboral | 74 |
| Tabla N° 18: Motivación en el trabajo..... | 75 |
| Tabla N° 19: Respeto de los derechos laborales | 76 |
| Tabla N° 20: Inducción en el puesto de trabajo | 77 |
| Tabla N° 21: Trabajo independiente en las oficinas | 78 |
| Tabla N° 22: Autoridades y cambios positivos en la organización | 79 |
| Tabla N° 23: Satisfacción persona | 81 |
| Tabla N° 24: Satisfacción Personal..... | 83 |
| Tabla N° 25: Frecuencias Observadas | 85 |
| Tabla N° 26: Frecuencias Esperadas..... | 86 |
| Tabla N° 27: Calculo del Chi-Cuadrado | 86 |
| Tabla N° 28: Modelo Operativo..... | 127 |
| Tabla N° 29: Administración de la propuesta..... | 129 |
| Tabla N° 30: Evaluación de la propuesta..... | 130 |

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE EDUCACIÓN BÁSICA
MODALIDAD PRESENCIAL

TEMA: “PRESIÓN LABORAL Y SU REPERCUSIÓN EN EL ESTADO EMOCIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

AUTOR: Geovanny Ricardo Real Salto

TUTOR: Ing.Mg Pablo Ricardo Morales Fiallos

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación se enfoca en la presión laboral y su repercusión en el estado emocional del personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, conllevando al cumplimiento de objetivos organizacionales en la constante búsqueda del éxito, favoreciendo en el desempeño y sus relaciones interpersonales, disminuyendo la fatiga física, emocional y mental apoyando en la jornada laboral, estimulando la concentración y persistencia de actuar con rigor y diligencia, facilitando la integración y el desarrollo del trabajador, favoreciendo en la eficiencia, eficacia, productividad para alcanzar la competitividad en el mercado fortaleciendo un trabajo con calidad, disminuyendo los niveles de estrés laboral y desgaste profesional, aportando en contrarrestar la presión laboral y tomar medidas para evitar la sobrecarga de trabajo y de esta manera nivel de estrés aumente; en la investigación; la metodología aplicada se fundamenta en el enfoque cualitativo, y cuantitativo, en las modalidades se mencionan la modalidad bibliográfica y documental; de campo por que la investigadora acude al lugar de los hechos para ponerse en contacto con la realidad a investigar; en los niveles o tipos se mencionan descriptivo por que se describe la realidad del problema, explicativo porque se explica las variables independiente y dependiente, que después de un análisis estadístico permite el establecimiento de conclusiones y recomendaciones encaminándose al establecimiento de una alternativa de solución al problema planteado.

Descriptor: Ámbito laboral, desempeño, estrés, fatiga física, emocional, mental, jornada, concentración, persistencia, productividad.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION
CAREER: INDUSTRIAL PSYCHOLOGY

TOPIC: WORKING PRESSURE AND THEIR IMPACT ON THE
EMOTIONAL STATE OF ADMINISTRATIVE AND SERVICE CREDIT
UNION CHIBULEO CANTON AMBATO, TUNGURAHUA PROVINCE

AUTOR: Geovanny Ricardo Real Salto

TUTOR: Ing.Mg Pablo Ricardo Morales Fiallos

EXECUTIVE SUMMARY

This research focuses on the work pressure and its impact on the emotional state of the administrative and service credit union Chibuleo Canton Ambato, Tungurahua province, leading to the fulfillment of organizational objectives in constant search Success, favoring performance and interpersonal relationships, reducing the physical, emotional and mental fatigue support in working hours, encouraging concentration and persistence to act with integrity and diligence, facilitating the integration and development of the worker, favoring the efficiency, effectiveness, productivity for competitiveness in the market to strengthen quality work, reducing levels of stress and burnout, bringing in counter work pressure and take steps to avoid overwork and thus stress level increase; research; The methodology is based on qualitative approach and quantitative methods in the literature and mentioned documentary mode; field research that goes to the scene to get in touch with reality to investigate; levels or types description mentioned by the reality of the problem, described explanatory because the independent and dependent variables explained that after a statistical analysis allows the establishment of conclusions and recommendations heading to the establishment of an alternative solution to the problem I raised.

Descriptors: Work environment, performance, stress, physical, emotional, mental fatigue, time, concentration, persistence, productivity.

INTRODUCCIÓN

En la investigación: Presión laboral y su repercusión en el estado emocional del personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, se menciona que actualmente las instituciones, cooperativas, empresas, organizaciones, requieren de técnicas gerenciales efectivas, métodos adecuados de actuación para contrarrestar la presión laboral; fortaleciendo el cumplimiento de metas, objetivos, propósitos empresariales.

La presión laboral genera conflictos interpersonales, afectando en el desempeño, perjudicando en el cumplimiento de funciones, actividades, tareas en el campo laboral; repercutiendo en la emisión de juicios valorativos, limitando la toma de decisiones para establecer alternativas de solución a problemas planteados en el campo empresarial.

El trabajo investigativo consta de seis capítulos, desarrollados de acuerdo a la norma establecida en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis.

CAPÍTULO I: Se denomina El Problema, donde se encuentra el tema de investigación, el planteamiento del problema, la contextualización, sus causas, efectos, el análisis crítico, la prognosis, formulación del problema, interrogantes de la investigación planteado, unidades de observación, justificación, objetivos que explican el propósito del estudio.

CAPÍTULO II: Corresponde al Marco Teórico, se realiza un estudio minucioso sobre los antecedentes investigativos y la fundamentación filosófica, y legal, abarca las categorías fundamentales con una constelación de ideas con sus respectivas variables para dar origen a la hipótesis y señalamiento de variables.

CAPÍTULO III: La Metodología, se determina el enfoque, modalidad básica de la investigación: de campo, bibliográfica, documental; el nivel o tipo de investigación siendo descriptiva, la población y muestra plantea la Operacionalización de variables, el plan de recolección de la información, las técnicas e instrumentos utilizados en su desarrollo en el plan de recolección de la muestra y el plan para el procesamiento de la información.

CAPÍTULO IV: Análisis e interpretación de resultados incluye tablas, gráficos, análisis e interpretación de cada una de las interrogantes planteadas en los diferentes cuestionarios, la verificación de la hipótesis, su planteamiento y la aplicación de la fórmula del Chi cuadrado, finalmente se visualiza la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis.

CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones, en este capítulo se detallan los diferentes puntos clave en las conclusiones y recomendaciones a plantear en la propuesta.

CAPÍTULO VI: Propuesta, incluye datos informativos de la institución, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación científico – técnica, modelo operativo o plan de acción, administración de la propuesta y el plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.

Finalmente se concluirá con la bibliografía, Web grafía y anexos respectivos; especificando el fundamento documental a utilizarse en el desarrollo del trabajo, haciéndose referencia a sitios webs, blogs o portales de Internet, en los anexos se presentará documentos referentes al trabajo realizado.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema

Presión laboral y su repercusión en el estado emocional del personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Contextualización

En **Ecuador** en las Instituciones y Cooperativas de Ahorro y Crédito se evidencia un maltrato laboral el alto nivel de exigencias de los gerentes, la sobrecarga de trabajo han generado presión laboral donde predomina el autoritarismo elevar la voz e insultar al no tener capacidad para comunicarse sin generar violencia es una de las cualidades de las entidades.

Una de las dificultades que afecta en el desempeño laboral es la presión laboral, que genera estrés, afecciones en el estado emocional, dolores musculares, malestar estomacal, perjudicando en el cumplimiento de funciones, promoviendo inestabilidad, despido masivo de personal, entre otros.

En la provincia de **Tungurahua**, existen gerentes y jefes de agencias que entienden a la presión laboral como un método para aumentar la productividad. Es entonces cuando se corre el peligro de perder el contacto con la inteligencia emocional del personal y no conseguir mejorar la labor del empleado sino ciertamente provocar problemas emocionales.

La presión labora, afecta en la capacidad para lograr metas, considerando que los colaboradores no poseen el temperamento requerido para realizar sus funciones

bajo condiciones estresantes, estimulando un inadecuado trabajo en equipo, afectando en las relaciones laborales, repercutiendo en el desarrollo de habilidades como dinamismo, organización, enfoque a la tarea y al cumplimiento de objetivos, persistencia, visión estratégica, tolerancia a la frustración e iniciativa, entre otros.

En la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del cantón Ambato** está latente la presión laboral debido al conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre un empleado cuando se ve sometido a factores externos, que superan su capacidad para enfrentarse, resaltándose que la presión laboral afecta en las habilidades cognitivas, conductuales o emocionales y por lo general van acompañadas de agotamiento físico, mental, angustia y sensación de impotencia o frustración.

Además; el estado emocional no permite el logro de objetivos limitando el trabajo eficiente y equitativo, provocando ansiedad de la duda impidiendo la emisión de criterios significativos, conllevando a la inseguridad, baja autoestima y bajo rendimiento laboral, estimulando fugas de tiempo y concentración.

1.2.2. Árbol de problemas

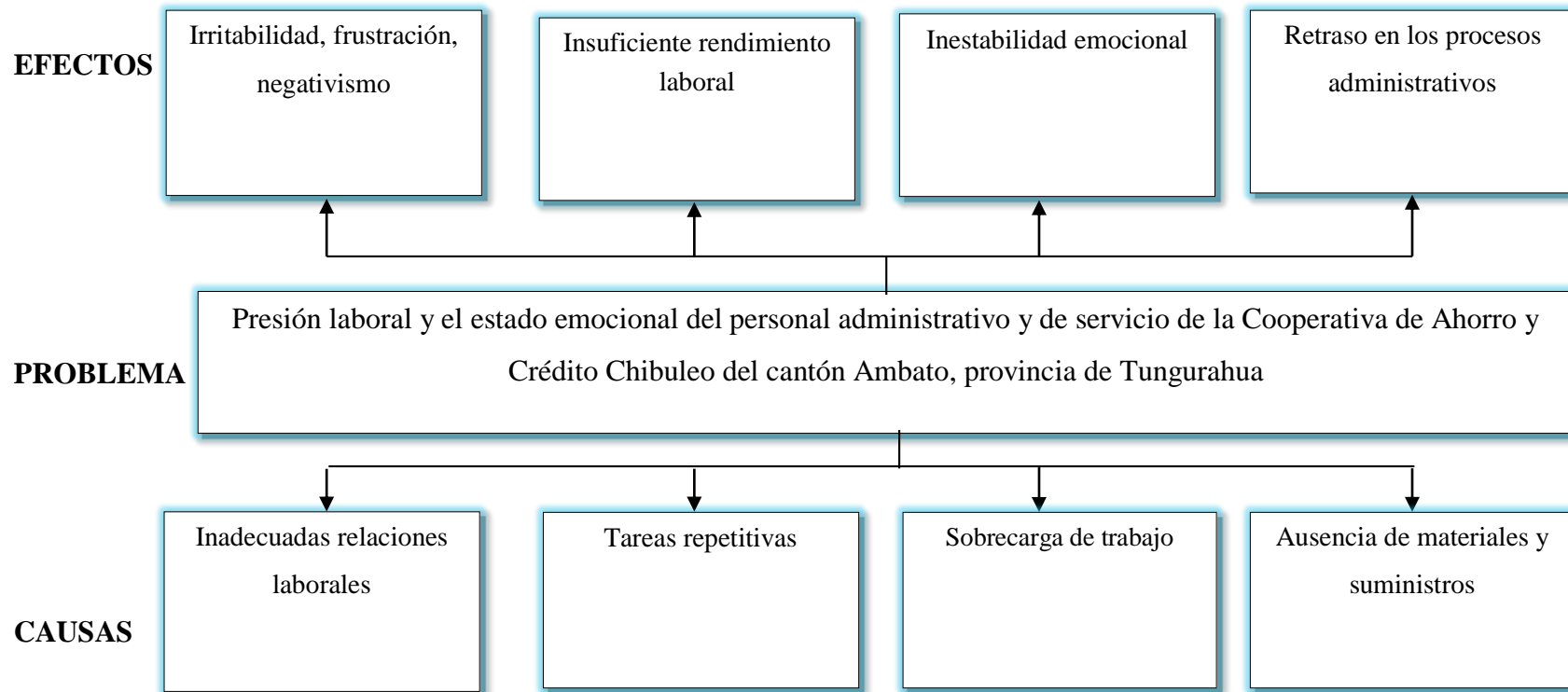


Gráfico N. 1 Árbol de Problemas
Elaborado por: Real Salto Geovanny Ricardo

1.2.3. Análisis Crítico

Se considera que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, la presión laboral afecta en el estado emocional del personal administrativo y de servicio, perjudicando en el desempeño laboral, repercutiendo en la seguridad, valoración y cumplimiento de funciones.

Se resalta que las inadecuadas relaciones laborales generan irritabilidad, frustración, negativismo, limitando las habilidades para tomar decisiones confiables, perjudicando en las relaciones interpersonales, condicionando la comprensión y comunicación en la designación de funciones.

Las tareas repetitivas, promueven un insuficiente rendimiento laboral, afectando en la productividad y competitividad, provocando inestabilidad laboral, inadecuadas relaciones personales, influyendo en la adquisición de experiencias promoviendo el estrés perturbando en la salud del trabajador.

En la empresa, la sobrecarga de trabajo genera inestabilidad emocional estimulando conflictos espontáneos, condicionando el desarrollo personal, en la capacidad, en las valoraciones personales condicionando la toma de decisiones, obstruyendo la satisfacción laboral.

Además, la ausencia de materiales y suministros, genera retraso en los procesos administrativos, perjudicando en la interacción en las actividades de la empresa, influyendo negativamente en la satisfacción y la motivación implicando el liderazgo, la negociación y las relaciones interpersonales, condicionando el crecimiento personal y las condiciones de trabajo.

1.2.4. Prognosis

Si no se toma las medidas necesarias para dar solución a la problemática de la presión laboral continuará la irritabilidad, frustración, negativismo, seguirá el insuficiente rendimiento laboral, perseverará la inestabilidad emocional trabajo perdurará el retraso en los procesos administrativos proseguirá la ausencia de comunicación, desmotivación; limitado crecimiento personal y profesional, generando irresponsabilidad en el momento de entregar resultados.

1.2.5. Formulación del Problema

¿De qué manera repercute la presión laboral en el estado emocional del personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del cantón Ambato, provincia de Tungurahua?

1.2.6. Interrogantes de la Investigación

- ¿Cuál es el nivel de presión laboral en el personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del cantón Ambato, provincia de Tungurahua?
- ¿Cuáles son las causas que repercuten en el estado emocional del personal administrativo y de servicio de la cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del cantón Ambato, provincia de Tungurahua?
- ¿Existe una alternativa de solución a la problemática: Presión laboral y el estado emocional del personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del cantón Ambato, provincia de Tungurahua?

1.2.7. Delimitación del Objeto de Investigación

1.2.6.1. Delimitación de Contenidos

Campo: Laboral

Área: Psicología Industrial

Aspectos: Presión Laboral Y Estado Emocional

1.2.6.2. Delimitación Espacial

La investigación se realizará en el espacio físico de la Cooperativa de Ahorro y crédito Chibuleo.

1.2.6.3. Delimitación Temporal

El trabajo investigativo se realizó en el año lectivo Marzo – Agosto 2014.

1.3. Justificación

. Es de **interés**, pues se logrará que los trabajadores mantengan actitudes positivas para elevar su autoestima y de esta manera generar liderazgo, orientados a un mejor comportamiento llenos de actitudes positivas en todos los momentos de su desempeño laboral.

La investigación es de importancia teórica práctica, ayudará a dicha institución para mejorar sus actividades ya que tendrá sugerencias positivas, acordes a las necesidades de los trabajadores para su pronta mejoría con respecto al desempeño laboral en dicha institución

El trabajo es **novedoso**, busca establecer en que forma afecta la presión laboral al personal administrativo y de servicio, el exceso de trabajo en el estado emocional de las personas dentro de la cooperativa

Es de **utilidad teórica**, al mejorar la presión laboral y estado emocional del empleado, permitiendo desarrollar métodos de defensa adecuados con el objeto de lograr cambios positivos en la organización, siendo una guía en la creación de un clima de trabajo saludable donde la ética y la moral vayan de la mano.

La investigación es de **utilidad práctica**, al analizar los motivos por los cuales el personal administrativo debe ser tratado adecuadamente, donde pueda desarrollar sus capacidades y por ende sentirse emocionalmente estable en donde se sienta a gusto de realizar sus actividades laborales.

La investigación es de **impacto**, al contribuir en el desarrollo de habilidades intelectuales, manejo de las emociones, razonamiento inductivo, visualización espacial y memoria; requerimientos necesarios para hacer tareas que demandan inteligencia, vigor, destreza, donde la capacidad física es la que será identificada por la gerencia.

El trabajo es **factible**, el investigador posee el conocimiento, las habilidades, destrezas para efectuar el trabajo; además existe el apoyo incondicional del personal que labora Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

1.4. Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Investigar la repercusión de la presión laboral en el estado emocional del personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de presión laboral en el personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.
- Analizar las causas que repercute en el estado emocional del personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del cantón Ambato, provincia de Tungurahua
- Proponer una alternativa de solución a la problemática: presión laboral y el estado emocional del personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del cantón Ambato, provincia de Tungurahua

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

En la biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato reposan los siguientes trabajos de investigación:

Tema: La inteligencia emocional y su incidencia en la productividad laboral del personal de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos en su agencia matriz, cantón Quito, provincia de Pichincha.

Tutora: Psc. Educ. Paulina Margarita Ruiz López Mg.

Autora: Miriam del Pilar Rueda González

Año: 2013.

Objetivos específicos:

- Diagnosticar el estado emocional del personal que labora en la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos en su agencia matriz, cantón Quito, provincia de Pichincha.
- Identificar el desarrollo comportamental y la productividad.
- Diseñar una alternativa de solución a la problemática de la inteligencia emocional y su incidencia en la productividad laboral en el personal de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos.

Conclusiones:

- Se concluye existe en la institución jefes prepotentes, autoritarios, se rige a la institución todavía en un sistema tradicionalista donde existe presión,

causando inestabilidad, provocando problemas en sus relaciones interpersonales.

- El personal no conoce los lineamientos institucionales, es decir en muchas ocasiones no conoce ni sus obligaciones mucho menos sus derechos, esto provoca que no se desenvuelva adecuadamente dentro de su puesto de trabajo y no pueda dar solución a problemas de la vida real.
- El personal no conoce los lineamientos institucionales, es decir en muchas ocasiones no conoce ni sus obligación es mucho menos sus derechos, esto provoca que no se desenvuelva adecuadamente dentro de su puesto de trabajo y no pueda dar solución a problemas de la vida real

Recomendaciones:

- Para mejorar el autoestima de los funcionarios y empleados de la institución se realizará charlas de motivación recordándoles que vivir sobre raíles es lo peor que podemos hacer y hacer las cosas “porque sí” suele ser pasaporte directo a la desmotivación y la frustración, que al no reconocer nuestro error es un mal que no deja afrontar nuestra realidad.
- Capacitaciones sobre el manejo de manuales con los que sus empleados pueden respaldarse, conoce, socializar normas de convivencia, manual de funciones, reglamentos internos entre otros, esto es primordial de la institución igualmente enfocada a la dirección de talento humano.
- Jornadas de sensibilización a las autoridades para que se tome las medidas correctivas que permitan que el talento humano con el que cuenta la institución sea productivo y recompensado, que exista realmente dependencia institucional y que la responsabilidad sea compartida y tenga una línea de reciprocidad.

Este estudio tiene similitud con lo que acontece en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo el tener jefes prepotentes en dicha institución ha desencadenado una serie de problemas fisiológicos en los colaboradores el desconocimiento de

sus derechos repercute en los colaboradores debemos tomar en cuenta la importancia de dicho estudio para brindar apoyo a la cooperativa.

Tema: El síndrome de burnout (deterioro profesional) y su impacto en el rendimiento laboral de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S. A. 2012 – 2013.

Tutora: Psc. Ind. Eleonor V. Pardo P.

Autora: Sigcha González Fausto Jonatán.

Año: 2013.

Objetivos específicos:

- Establecer los factores que predisponen al apareamiento del síndrome de Deterioro profesional con más frecuencia en los colaboradores de ELEPCO.
- Identificar la prevalencia de las tres dimensiones para la clasificación del síndrome de burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización profesional) en los colaboradores de ELEPCO.
- Elaboración de un manual de técnicas de control para disminuir el estrés laboral y mejorar el rendimiento en pro de la prevención de síndrome de burnout en los empleados de ELEPCO-

Conclusiones:

- En la organización se puede evidenciar que los colaboradores de ELEPCO se encuentran en una etapa de estrés laboral alto en la escala de despersonalización, que son provocados por el contacto directo con las personas, tienden a tener actitudes y respuestas negativas hacia los demás, mostrando distanciamiento, culpando sus frustraciones y el descenso de compromiso laboral.

- Como se dijo inicialmente, en la actualidad el contexto laboral impone exigencias cada vez más complejas tanto sobre el individuo como sobre las organizaciones. Para cumplir con sus objetivos, resulta necesario alcanzar niveles de alta performance y especialización a fin de estar acordes al ritmo de los cambios y no quedar excluidos del entorno con el que se relacionan.
- A la vista con el análisis de las encuestas aplicadas a los jefes de dirección se puede evidenciar que los niveles de estrés laboral son de medios a altos, por lo que es importante recalcar que el síndrome de burnout constituye una fase avanzada y aún más patológica del estrés laboral y puede causar una incapacidad total para volver a trabajar.

Recomendaciones:

- Existen recomendaciones que surgen como estrategias de prevención para evitar el padecimiento de esta psicopatología, estas se enfocan a la difusión de la sintomatología del síndrome, en este sentido se deberá promover que el personal de ELEPCO reconozca los síntomas de alarma del padecimiento.
- De igual manera hay que tomar en cuenta lo importante que es reforzar la comunicación y retroalimentación entre compañeros de labor profesional y gente con las que comparten actividades, ya que en la mayoría de los casos son los primeros en detectar algunos síntomas, aun antes que el propio afectado.
- Es necesario que tanto empresas como trabajadores concienten de la gravedad de la enfermedad y de que todos los profesionales están expuestos en mayor o menor medida. Cualquier iniciativa de prevención es positiva en este aspecto.

Comentario:

- El estudio realizado por Jonatán Sigcha ha servido para determinar la problemática que tiene ELEPCO una escala de estrés laboral alto en la

escala de despersonalización y puede causar una incapacidad para volver a trabajar.

Este estudio guiara el desarrollo del proyecto a investigar, porque aportara información de la realidad actual sobre la necesidad de mejorar el estado emocional.

Tema: “La profesión policial influye en la estabilidad emocional de los señores policías del Comando Provincial de Policía Tungurahua N° 9”

Autora: Daniela Patricia Olalla López.

Tutora: Dr. Mg. José Ignacio Merino.

Año: 2009.

Objetivos Específicos:

- Identificar las características de la profesión militar del Comando Provincial de Policía Tungurahua N° 9
- Diagnosticar el nivel emocional de los señores policías pertenecientes al Comando Provincial de Policía Tungurahua No. 9.
- Diseñar una propuesta de solución a los conflictos de la profesión policial y su incidencia en la estabilidad emocional de los señores policías pertenecientes al Comando Provincial de Policía Tungurahua No. 9.

Conclusiones:

- La profesión policial es una de las profesiones más exigentes en nuestra sociedad ya que requiere una gran cantidad de esfuerzo físico por los horarios a cumplir, velar toda la noche, encontrándose de pie la mayoría del día, cumplimiento de sanciones y órdenes diarias, entre otras a más de un esfuerzo mental debido a la planificación de operaciones peligrosas a más de tratar de organizar su tiempo familiar y laboral.

- Los señores policías del Comando Provincial de Policía Tungurahua N° 9 se ven afectados en su mayoría ya que presentan un nivel de estabilidad emocional bajo, lo que puede afectar en su desenvolvimiento profesional.
- En el comando provincial de Policía Tungurahua No. 9 no existe la realización de un seminario taller que les ayude a liberar las tensiones emocionales que poseen debido a diversos aspectos negativos dentro de su profesión.

Recomendaciones:

- Seleccionar y reclutar a los aspirantes a policías que tengan vocación para esta profesión para que pueda soportar las exigencias de la misma.
- Realizar pruebas para medir el nivel de estabilidad emocional para brindar ayuda al personal que lo requiera para evitar futuras complicaciones.
- Realizar un seminario-taller para que los señores policías del Comando Provincial de Policía Tungurahua N° 9 puedan liberar las tensiones emocionales producidas por su profesión para que de esta manera su nivel de estabilidad emocional mejore.

La revisión de la problemática tiene repercusión en la institución policial un nivel de su estado emocional bajo en los policías ha obstaculizado el desarrollo y bienestar institucional, permitiéndonos tomar en consideración los problemas existentes para mejorar la realidad de la institución.

2.2. Fundamentación Filosófica

Según RACALDE, Héctor, indica que: “Es una alternativa para la investigación social debido a que privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales; Crítico porque cuestiona los esquemas de hacer investigación comprometidas con lógica instrumental del poder. Propositivo debido a que plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y proactividad”. (2011. Pág. 34).

La educación es una actividad cultural y su finalidad es concientizar al ser humano intelectualmente logrando su desarrollo personal con una finalidad bien orientada de esta manera el ser humano ya educado es una herramienta de producción para la sociedad y su familia.

La investigación se ubica en el Paradigma crítico-propositivo: Crítico porque analiza una realidad socio-cultural-educativa de la problemática que se está investigando. Propositivo por cuanto busca plantear una alternativa de solución a la problemática de la Presión Laboral y su repercusión en el Estado Emocional del personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

2.2.1. Fundamentación Ontológica

Según RACALDE. Héctor, fundamentación ontología significa el estudio del ser. Esta palabra se forma a través de los términos griegos *ontos*, que significa ser, ente; *logos*, que significa estudio, discurso, ciencia, teoría. La ontología es una parte o rama de la filosofía que estudia la naturaleza del ser, la existencia y la realidad, tratando de determinar las categorías fundamentales y las relaciones del ser en cuanto ser. (2011. Pág. 36).

La realidad está en constante cambio y transformación por lo tanto la investigación busca que la problemática de la Presión Laboral puede ser mitigado, y de ser posible revertido en función de mejorar el Estado Emocional. Privilegiando el desarrollo intelectual y el desarrollo de las capacidades del personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.

2.2.2. Fundamentación Epistemológica

Según RACALDE. Héctor, fundamentación epistemología, “es una rama de la filosofía que estudia los fundamentos y métodos del conocimiento científico. Para ello, procura dar respuestas a interrogantes tales como: ¿qué es el conocimiento?, ¿cómo se produce el proceso de razonamiento en

la mente humana?, ¿cómo determinamos que aquello que hemos entendido es, en efecto, verdad?. Además es la que se encarga de estudiar el grado de certeza del conocimiento científico en sus diferentes áreas, con el objetivo principal de estimar su importancia para el espíritu humano. Como tal, la epistemología también se puede considerar parte de la filosofía de la ciencia. (2011. Pág. 36).

La investigación será asumida desde un enfoque epistemológico de totalidad concreta. Por cuanto las causas de la Presión Laboral y el Estado Emocional son varias. Este hecho se desarrolla en diferentes escenarios, produce múltiples consecuencias; por lo tanto en función de este estudio se busca la transformación positiva tanto del objeto como del sujeto de la investigación.

2.2.3. Fundamentación Axiológica

Según RACALDE. Héctor, La fundamentación axiología es una rama de la filosofía, que tiene por objeto de estudio la naturaleza o esencia de los valores y de los juicios de valor que puede realizar un individuo. Por eso, es muy común y frecuente que a la axiología se la denomine “filosofía de valores”. (2011. Pág. 38).

La investigación busca rescatar y resaltar los valores de dignidad, responsabilidad y solidaridad en el personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, para que desde esa perspectiva asuman con una visión y orientación consciente, de que su papel permitirá ser gestores de cambio positivo en la institución y en la sociedad.

2.3. Fundamentación Legal

La investigación se fundamenta en la Constitución de la República del Ecuador, Sección Octava, Trabajo y Seguridad Social, Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras en pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido y aceptado.

Código De Trabajo. Capítulo IV. Art. 38. De Las obligaciones del empleador y del trabajador. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38. Del presente código.

Título IV. De los riesgos del trabajo. Capítulo I. Determinación de los riesgos y de la responsabilidad del empleador.

Art. 347. Riesgos del trabajo.- Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad.

Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes.

Art. 348. Accidentes de Trabajo.- Accidentes de trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena.

Art. 349. Enfermedades profesionales.- Enfermedades profesionales son las afecciones leves, agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad.

Capítulo V. De la previsión de los riesgos, de las medidas de seguridad e higiene, de los puestos de auxilio, y de la disminución de la capacidad para el trabajo

Art. 410. Obligaciones respecto de la previsión de riesgos.- Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para la salud o su vida.

Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo.

Reglamento de Seguridad e Higiene Laboral Art. 14. De los Comités de Seguridad. 1. En todo centro de trabajo en que se laboren más de quince trabajadores deberá organizarse un Comité de Seguridad e Higiene del Trabajo integrada por tres representantes de los trabajadores y tres de los empleadores, quienes de entre sus miembros designarán un Presidente, un Secretario que durará un año pudiendo ser reelegido indefinidamente.

Art. 11. Obligaciones de los empleadores. 2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que pudieran afectar la salud y el bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.

2.4. Categorías Fundamentales

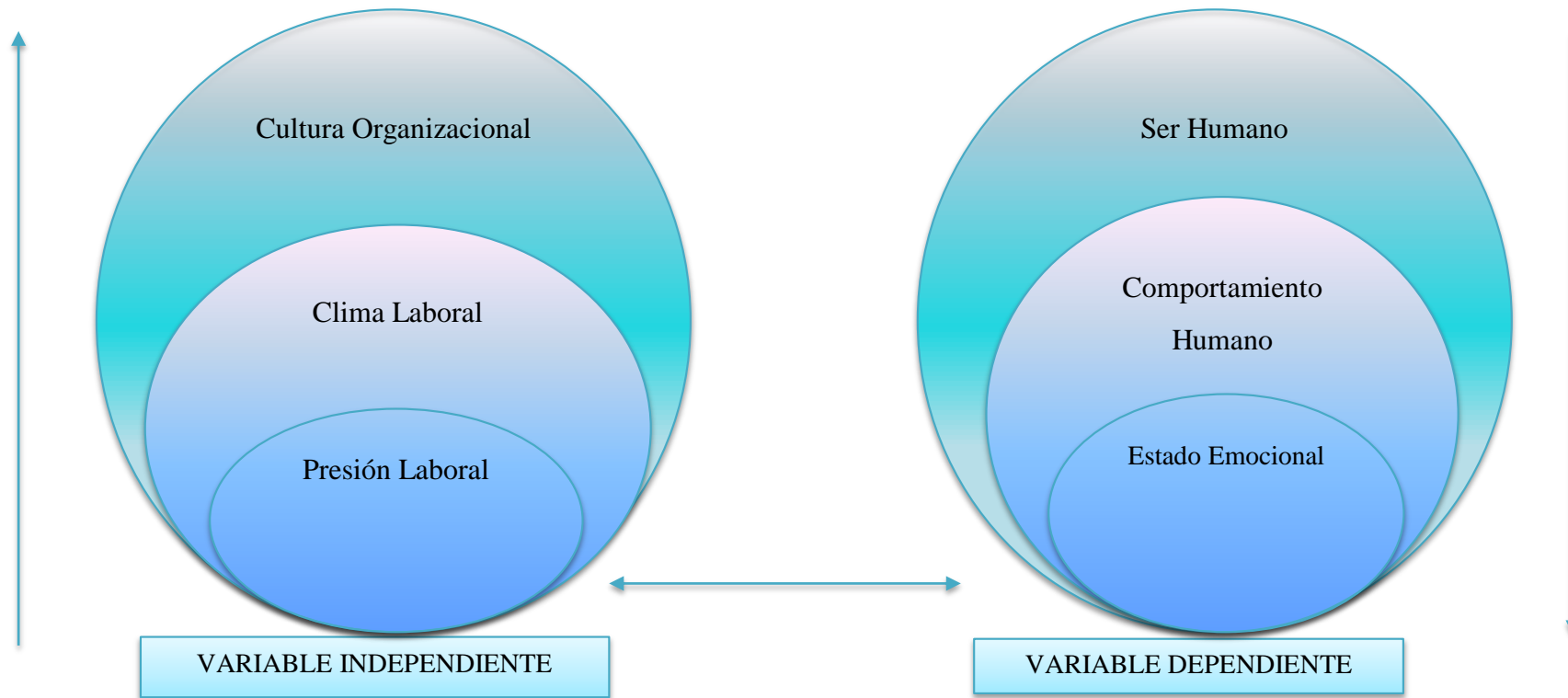


Gráfico N. 2 Categorías fundamentales
Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Constelación de ideas para profundizar en el estudio de la variable independiente

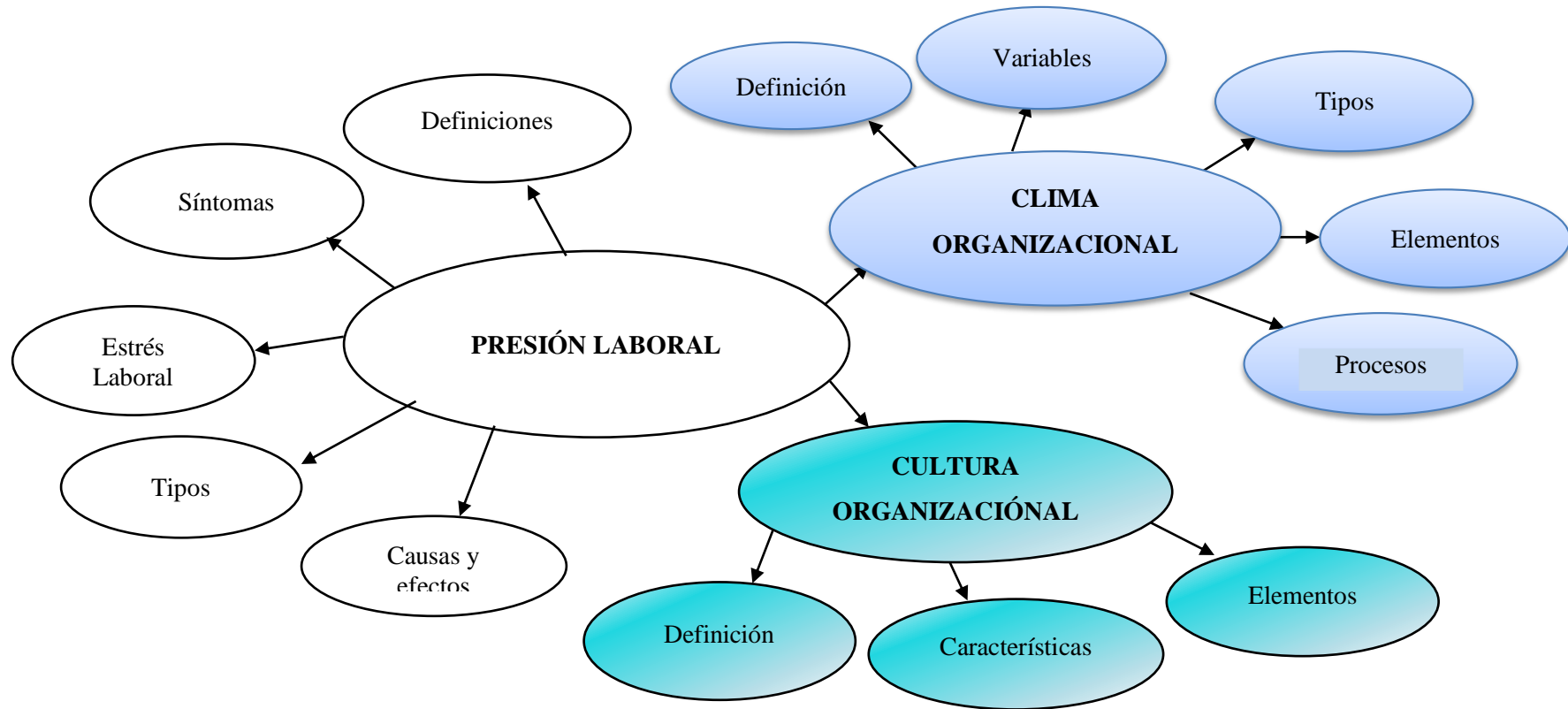


Gráfico N. 3 Constelación de ideas. Variable independiente
Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Constelación de ideas para profundizar en el estudio de la variable dependiente

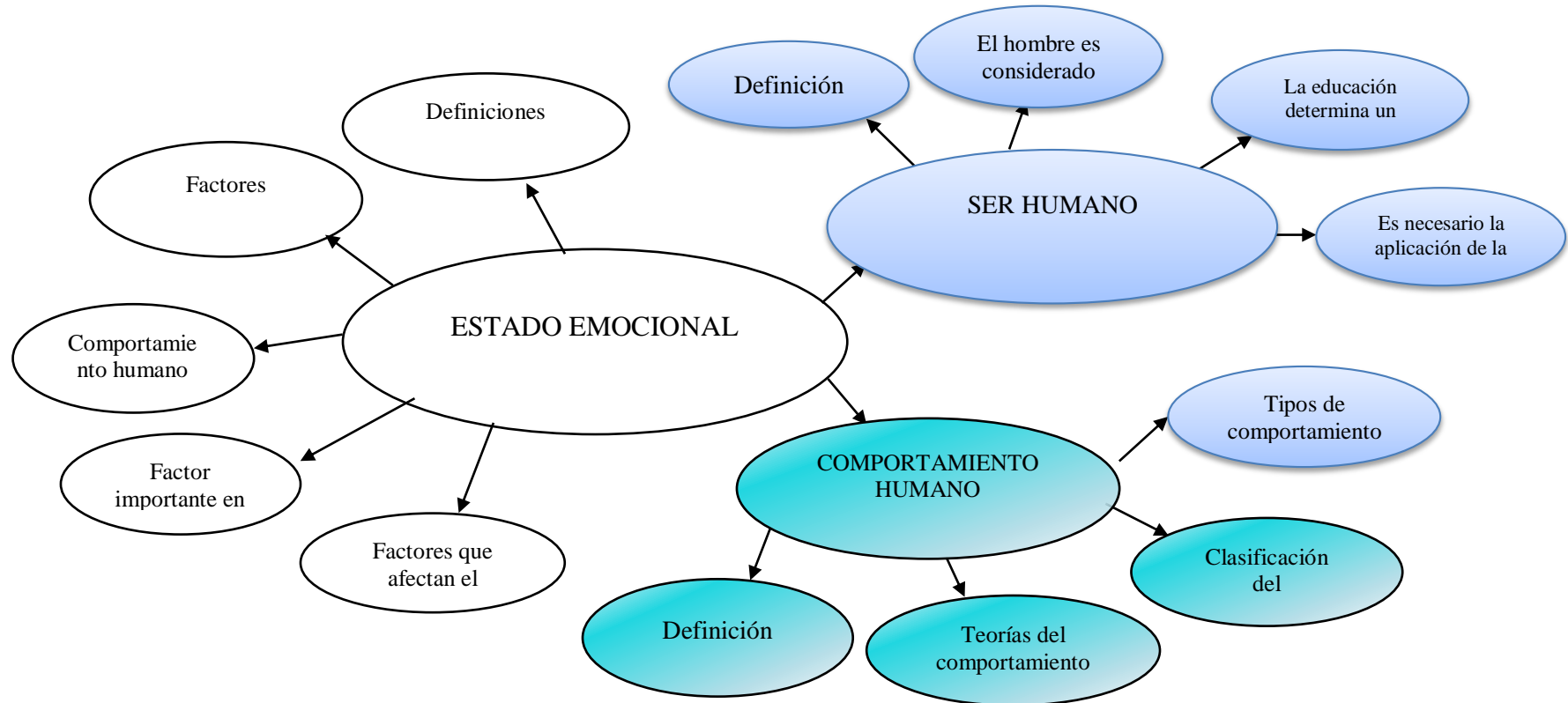


Gráfico N. 4 Constelación de ideas. Variable Dependiente
Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

2.4.1. Variable Independiente (Presión Laboral)

2.4.1.1. Presión Laboral

Definición

La presión laboral puede ser definida como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. (BLACH, Joshp & ESPUNY, María. Pág. 105. 2008).

Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva se debe desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de presión incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión.

(BLACH, Joshp & ESPUNY, María. Pág. 108. 2008) indica que: Muchas veces ansiedad y estrés se usan como sinónimos, entendiendo en ambos casos un mismo tipo de reacción emocional, caracterizada por alta activación fisiológica. La presión laboral es un proceso más amplio de adaptación al medio. La ansiedad es una reacción emocional de alerta ante una amenaza.

Muchos estímulos o situaciones pueden provocar en el individuo la necesidad de movilizar recursos para dar respuesta a las demanda de dicho estímulo, o para volver al estado inicial de equilibrio en el que se encontraba inicialmente. Al estímulo le llamamos tensión.

¿Qué entendemos por presión laboral?

Si aplicamos el concepto al ámbito de trabajo de los individuos, podríamos ajustar la definición de presión laboral como “el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo”.

BLACH, Joshp & ESPUNY, María,pg144) Indica que: No todos reaccionan de la misma forma: así, por ejemplo, si la exigencia es adecuada a la

capacidad, conocimiento y estado de salud de la persona, presión laboral tenderá a disminuir y podrá tener signos positivos, estimulantes, que le permiten hacer progresos en el ámbito de trabajo, mayor proyección en el mismo con gratificación personal, espiritual y material.

Por el contrario, una inadecuación entre demanda y adaptación generará mayor estrés y cambios emocionales, en forma crónica e invalidante, con angustia, desesperanza, indefensión y agotamiento.

Así, una valoración cuantitativa del volumen del trabajo individual podrá generar un estado emocional agradable y motivador o un estado emocional debilitante de las capacidades y valoraciones personales, como así también la ausencia del mismo, el desempleo o la jubilación podrán provocar un grado extremo de indefensión y estrés.

Para la valoración cualitativa entrarán en juego los valores, experiencias, personalidad, situación social, el grado de objetividad y subjetividad del individuo para percibir o atribuir como amenazante una determinada situación (estrés atribucional) y responder con todas las respuestas psicobiológicas con que cuenta el organismo. Uno de los mecanismos de respuesta, previa valoración de un tensionor, es la lucha o la huida. Si estas situaciones de presión laboral (como la inseguridad, la competencia, la búsqueda de eficacia), nos encontramos con que no podemos luchar con el gasto energético correspondiente ni tampoco, teóricamente, responder con la huida (escapar de los estados emocionales). Es claro que la huida en el ámbito laboral es el ausentismo, que junto con las enfermedades laborales son índices elocuentes de la repercusión del estrés organizacional sobre los trabajadores. (BLACH, Joshp & ESPUNY, María. Pág. 145).

Síntomas que pueden detonar la Presión Laboral

(BLACH, Joshp & ESPUNY, María. Pág. 146) María. Sostiene que: La presión laboral, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de presión laboral es la ansiedad

1. A nivel cognitivo-subjetivo: preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros, temor a que

se den cuenta de nuestras dificultades, temor a la pérdida del control, dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.

2. A nivel fisiológico: sudoración, tensión muscular, palpitaciones, taquicardia, temblor, molestias en el estómago, otras molestias gástricas, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dificultades para tragar, dolores de cabeza, mareo, náuseas, molestias en el estómago, tiritar, etc.
3. A nivel motor u observable: evitación de situaciones temidas, fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.), ir de un lado para otro sin una finalidad concreta, tartamudear, llorar, quedarse paralizado, etc.
4. Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por la presión laboral, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc. Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales, en definitiva problemas de salud.

Estrés Laboral

A partir de las definiciones descritas anteriormente, el estrés es un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se le somete a fuertes demandas y (Según PEIRO, José 2009, Pág. 115) este fenómeno tiene dos componentes básicos:

1. Los agentes estresantes o estresores
2. La respuesta al estrés

Los agentes estresores son aquellas circunstancias que se encuentran en el entorno que rodea a las personas y que producen situaciones de estrés. Los estresores pueden ser de índole individual, grupal y organizacional.

(Según PEIRO 2009, p. 98) señala que se denominan estresores a los factores que originan el estrés y hace énfasis en que el nivel de activación o estado de alerta del individuo se estima como el nivel inicial de una condición de estrés.

La respuesta al estrés es la reacción del individuo ante los factores que lo originan y los tipos de respuesta que pueden brindarse frente a una situación estresante son dos:

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

En este punto se pueden notar significativas diferencias individuales, ya que mientras para unas personas unas experiencias resultan agotadoras, difíciles o con un fortísimo efecto negativo sobre el organismo, para otras personas estas vivencias resultan solo ligeramente alteradores y no ocasionan daños en el sistema nervioso y en ninguna parte del organismo.

El estrés no sobreviene de modo repentino, y se apodera de la gente como si de una emboscada se tratase. (PEIRO, José, 2009, p. 22).

El estrés desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto va pasando por una serie de etapas, durante las cuales se puede detener la acción que este trastorno genera o permitir que este se desarrolle plenamente hasta llegar a las últimas consecuencias.

Según (PEIRO, José 1999, p.74) explica que el estrés pasa por tres etapas:

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

Según PEIRO, José 2009, p, 148 la fase de alarma constituye el aviso claro de la presencia de un agente estresor la cual es seguida por la fase de resistencia cuando la presencia del estrés supera la primera.

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

Tipos de estrés laboral

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

(Según PEIRO 2009, p, 276) Los tipos de estrés laboral, existen dos tipos de estrés laboral:

1. El episódico
 - 1) Ambiente laboral inadecuado.
 - 2) Sobrecarga de trabajo.
 - 3) Alteración de ritmos biológicos.
 - 4) Responsabilidades y decisiones muy importantes.

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

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

2. El crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida

Causas del Estrés Laboral

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

El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. (PEIRO, José 2004, El Estrés Laboral, pág. 94).

Por otra parte es necesario tomar en cuenta que el origen del estrés laboral según PEIRO 2009, p.113), puede considerarse como de naturaleza externa o interna, por lo que se puede decir que cuando los agentes externos o ambientales son excesivamente fuertes hasta los individuos mejor capacitados pueden sufrir estrés laboral y cuando un trabajador es muy frágil psicológicamente aun los agentes estresantes suaves le ocasionaran trastornos moderados.

PEIRO, José. 2009. Pág. 104) distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral son:

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

Principales Efectos del Estrés Laboral

A continuación se presenta principales efectos negativos del estrés laboral según (Peiro 2009, pág., 48) Efectos negativos del estrés en el trabajador):

1. Efectos Fisiológicos

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

2. Efectos Cognitivos:

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

3. Efectos Motores:

- Hablar rápido
- Temblores
- Tartamudeo

2.4.1.2. Clima laboral

Según Sonia Palma (pág. 11) manifiesta que: “El clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales”.

Como podemos observar, muchos de los autores usan adjetivos como percepción, opinión, características, propiedades, impresiones, y entre otros. También podríamos añadir que el clima laboral es la personalidad de ésta, porque se conforma a partir de una configuración de características de la misma.

Variables que influyen en el Clima Organizacional

- Ambiente físico: Como espacio físico, condiciones de ruido, calor, etc.
- Estructurales: Como la estructura formal, estilo de dirección, tamaño de la organización, etc.
- Ambiente Social: Tales como el compañerismo, conflictos, comunicaciones, etc.
- Personales: Como las actitudes, motivaciones, expectativas, etc.
- Propias del comportamiento organizacional: Como son la productividad, ausentismo, rotación, tensiones, satisfacción laboral, etc.

Tipos de Clima Laboral

Se indica la siguiente clasificación:

Autoritario - sistema I. Según (Robbins, Stephen 2004, p. 23). . Indica que Es aquel en donde la dirección no confía en sus empleados, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, los empleados perciben y trabajan en una atmósfera de temor, las interacciones entre los superiores y los subordinados se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones.

Autoritario paternalista - sistema II. Además (Robbins, Stephen; 2004, p. 24) manifiesta que: Existe cierta confianza entre la dirección y los subordinados, se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones.

También existe la confianza entre la dirección y los subordinados, aunque las decisiones se toman en la cima, algunas veces se decide en los niveles inferiores, los castigos y las recompensas son los métodos usados para motivar a los empleados. En este tipo de clima la dirección juega con las necesidades sociales

de los empleados pero da la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado”.

Consultivo - sistema III

Según (Robbins, Stephen 2004, p. 24) sostiene que: La dirección tiene confianza en sus empleados, las decisiones se toman en la cima pero los subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos, para motivar a los empleados se usan las recompensas y los castigos ocasionales, se satisfacen las necesidades de prestigio y de estima y existe la interacción por ambas partes. Se percibe un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar.

Participativo - sistema IV

Se obtiene participación en grupo existe plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones se da en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral, la forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la dirección forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica.

Según (Rousseau 2008 pg, 95) explican 4 tipos de clima aplicables a las organizaciones.

Clima Psicológico

Es básicamente la percepción individual no agregada del ambiente de las personas; la forma en que cada uno de los empleados organiza su experiencia del ambiente. Las diferencias individuales tienen una función sustancial en la creación de percepciones al igual que los ambientes inmediatos o próximos en lo que el sujeto es un agente activo.

Diversos factores dan forma al clima psicológico incluido los estilos de pensamiento individual, la personalidad, los procesos cognoscitivos, la estructura,

la cultura y las interacciones sociales. Estas percepciones no necesitan coincidir con las otras personas en el mismo ambiente para que sean significativas, puesto que, por una parte, es posible que el también te próximo de un individuo sea peculiar y por la otra las diferencias individuales desempeñan un papel importante en estas percepciones.

Clima Agregado

Los climas agregados se construyen con base en la pertenencia de las personas o alguna unidad identificable de la organización formal o informal y un acuerdo o con censo dentro de la unidad respecto a las percepciones.

Un clima agregado es un fenómeno de nivel unitario real los individuos deben tener menos experiencias desagradables y sus interacciones con otros miembros deben servir para dar forma y reforzar un conjunto común de descriptores comparables con una interpretación social de la realidad. Pero como la interacción de los miembros de una unidad no se considera un requisito para el consenso no necesita existir una dinámica social o grupal subyacente a ese consenso.

Clima Colectivo

Los climas colectivos toman en cuenta las percepciones individuales de los factores situacionales y combinándolas en grupos que reflejen, resultados del clima. Los factores personales y situaciones se han considerado elementos de predicción de la pertenencia de los grupos.

Clima Laboral

Es aquel que se puede considerarse un descriptor de los atributos organizacionales, expresados en términos que caracterizan las experiencias individuales con la organización está distribución significa que desde el punto de vista de los informantes.

Elementos del Clima Laboral

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

También Gan, Federico & Triginé, Jaume, 2012. Pág. 33) describe que el Clima Laboral está integrado por elementos como:

- El aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el empleado en la organización;
- Los grupos dentro de la Organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles;
- La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo;
- Liderazgo, poder, políticas, influencias, estilo;
- La estructura con sus macro y micro dimensiones;

Procesos que intervienen en el Clima Laboral

Según Gan, Federico & Triginé, Jaume. 2012. Pág. 34) todas las audiencias tienen un papel que jugar y, entre éstas, no pueden faltar los agentes externos, cada vez más relevantes en un entorno en el que la información fluye con mayor

rapidez y la vinculación profesional está, hoy por hoy, muy relacionada con la oferta media del mercado. Así tenemos dos tipos de agentes:

- **Agentes Internos:** debe establecerse una relación de confianza entre los representantes de la empresa, que tienen la responsabilidad de establecer el marco de actuación de entre las necesidades empleados y los requerimientos del negocio expresado por la empresa; y los propios empleados, que son usuarios de las políticas y debemos implicarlos en los procesos de gestión.
- **Agentes Externos:** debemos conocer con profundidad la influencia de las audiencias proscriptoras – familia, amigos, etc. -, quienes ejercen una influencia inestimable en el empleado; y el cliente, quien marca el ritmo de la actividad del negocio y ofrece feedback del resultado final de la gestión. Por último, no debemos obviar a las empresas del mercado con igualdad de condiciones, quienes constituyen referencias que hay que conocer y examinar

2.4.1.3. Cultura Organizacional

Definición

La cultura organizacional es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones.

Según Gómez, Rosalinda. 2008, pág. 78. “La cultura organizativa puede facilitar la implantación de la estrategia si existe una fuerte coherencia entre ambas o, por el contrario, impedir o retrasar su puesta en práctica. Si aceptamos la premisa de que la estrategia empresarial, además de conducir a la empresa hacia la realización de determinados objetivo económicos, le sirve de guía en su constante búsqueda para mejorar su funcionamiento, se puede deducir, por tanto, que la cultura puede influir, y de hecho influye, sobre los resultados de la actividad de la empresa.

Idea de Cultura Organizativa

La cultura organizativa es un concepto que empieza a tener importancia a finales de los 70 y principios de los 80, aunque en los años 30 la escuela de las relaciones humanas dedicaba un alto porcentaje de su atención, al estudio del aspecto humano de la empresa y se la considera precursora en el estudio de la cultura organizativa.

Una definición de cultura empresarial sería el "conjunto de normas, valores y formas de pensar que caracterizan el comportamiento del personal en todos los niveles de la empresa y a la vez es una presentación de cara al exterior de la imagen de la empresa".

Elementos básicos de la Cultura Organizativa

- **Conjunto de valores y creencias esenciales:** Los valores son afirmaciones acerca de lo que está bien o mal de una organización. Creencia es la percepción de las personas entre una acción y sus consecuencias. Valores y creencias se concretan por medio de normas, cuyo papel es especificar el comportamiento esperado.
- **La cultura compartida:** No es suficiente con que existan valores y creencias a título individual, deben ser valores y creencias sostenidos por una mayoría de los miembros de la organización.
- **Imagen integrada:** Es la configuración de la identidad de la empresa. La identidad proporciona continuidad en el tiempo, coherencia a pesar de la diversidad, especificidad frente al exterior y permite a sus miembros identificarse con ella.

- **Fenómeno persistente:** Es resistente al cambio. Esta inercia social puede tener implicaciones tanto positivas como negativas. No obstante, la cultura organizativa evoluciona constantemente.

Características Diferenciadoras

Según Nosnik, Abraham. 2008, pág. 123. Existen ciertas características clave de acuerdo con las cuales las culturas se diferencian una de otras, entre la cuales se destacan las siguientes:

Iniciativa individual: El grado de responsabilidad, libertad e independencia que tienen los individuos.

Tolerancia del riesgo: El grado en el que los empleados son animados a ser agresivos, innovadores y a asumir riesgos.

Control: Número de reglas y cantidad de supervisión directa que se usa para controlar el comportamiento de los empleados.

Identidad e integración: Grado en que los miembros se identifican con la organización como un todo más que con su particular grupo de trabajo o campo de experiencia profesional y en el que las unidades organizativas son animadas a funcionar de una manera coordinada.

Sistema de incentivos: El grado en el que los incentivos (aumentos de salario, promociones, etc.) se basan en criterios de rendimiento del empleado frente a criterios tales como la antigüedad, el favoritismo, etc.

Tolerancia del conflicto: El grado en el que los empleados son animados a airear los conflictos y las críticas de forma abierta.

Modelo de comunicación: El grado en el que las comunicaciones organizativas están restringidas a la jerarquía formal de autoridad.

En las empresas existen aspectos formales e informales. Los aspectos formales son todos aquellos que a “simple vista” y sin lugar a ambigüedades están declarados. Como por ejemplo: La razón social de la empresa, los contratos laborales donde se especifican las reglas con que trabajaremos con nuestra gente, la Misión y Visión, etc.

2.4.2. Variable Dependiente (Estado Emocional)

2.4.2.1. Ser Humano

Según PÉREZ, Martín.pg,19 “El hombre es un animal racional”, definición que resulta muy ilustrativa porque alude la doble naturaleza humana, por un lado, el hombre es un animal biológico con necesidades de supervivencia, que se conduce por los impulsos derivados del instinto y que se expresan en los actos que realiza para conservar la vida y la salud corporal, por otro lado, como producto de la evolución y de una muy compleja organización de la materia (el cerebro humano), de la existencia biológica ha ido emergido, en un largo proceso de perfeccionamiento, el ser racional, la conciencia de las cosas, que es la que le otorga al individuo la dimensión propiamente humana y espiritual. Esta combinación de existencia biológica y ser espiritual le confiere al individuo un doble tipo de necesidades, debe atender su alimentación, descanso, reproducción, etc.

Según PÉREZ, Martín. 2009. Pág. 20 Sostiene que la socialización es lo que distingue a la especie humana de las del resto del reino animal es precisamente la asociación de los individuos, el hombre no puede concebirse aislado de un contexto social, la importancia de la socialización es determinante en la vida y los pensamientos de las personas.

¿El hombre es considerado un ser humano?

Según Álvaro, José & Garrido, Alicia.2007, pág. 56. Indica que: “El hombre es un ser complejo que posee una estructura física y mental que le permite relacionarse con otras personas y ser parte de una organización social. Por eso, el hombre es considerado como un fruto de un doble proceso de evolución biológica y de evolución social.

El hombre no está sólo, se pasa su vida interactuando con otros, ya sea directa o indirectamente. Así desde que el hombre nace es insertado en una sociedad organizada, siendo la familia la parte más importante y en primera lugar de la socialización, ya que es en el seno familiar donde el niño empieza su desenvolvimiento y formación de su personalidad a través de la imitación de conductas y roles que el niño capta en su entorno familiar, para luego dar paso a la escuela como una forma de cooperación en el desarrollo social del hombre, ya que el niño pasa muchas horas del día en la escuela y es aquí donde el profesor va a desempeñar un papel fundamental en el desarrollo psicosocial del niño.

Por lo tanto, desde que nace hasta que muere la vida del hombre se halla determinado en medida cada día mayor por la sociedad en que vive, en la infancia en la juventud y durante la vida adulta la conducta del ser humano sigue generalmente los cauces abiertos por las presiones del medio.

Según ALVARO, José & GARRIDO, Alicia, 2007, pág. 57. Desde el momento mismo del nacimiento y aun antes, ejerce su influjo el ambiente social por medio de innumerables instituciones culturales, costumbres, creencias, hábitos de higiene y alimentación o técnicas médicas. Y ese influjo gravita sobre nosotros con fuerza cada vez mayor por la acción de mil distintos agentes a medida que se va desarrollando nuestra personalidad.

El grupo social es la realidad más inmediata para la sociología. La dimensión social del hombre se proyecta desde su infancia y a lo largo de su vida en el ámbito de un conjunto de grupos muy diferenciados desde la familia, la pandilla de amigos, el grupo de vecinos.

Por lo tanto a medida que el hombre se desarrolla en sociedad va asimilando un conjunto de normas, valores y roles para irse abriendo a un mundo cada vez mayor que la del plano familiar y que le plantea nuevas exigencias y responsabilidades, en donde las relaciones laborales, actividades deportivas, entornos amicales y medios de comunicación van interactuando como nuevos agentes de socialización.

Si uno se detiene a observar con detalle toda la trama social, lo primero que se encuentra es que la sociedad está formada por una tupida red de grupos sociales en los que los individuos se encuentran implicados en diferente grado. Los grupos sociales son las células o unidades básicas de la sociedad.

Como lo manifiesta ALVARO, José & GARRIDO, Alicia. 2007. Pág. 57 La influencia del medio familiar en la formación de nuestros gustos, creencias, aspiraciones y criterios de valor es avasalladora en los primeros años de la vida. Y a este formativo de la personalidad se suma después el efecto de la enseñanza en la escuela, la lectura de libros periódicos y revistas, el cinematógrafo, la radio y la televisión. Así desde el principio hasta el final el hombre viene a ser medida creciente un producto social.

Según ALVARO, José & GARRIDO, 2007, p. 77 Alicia. En las sociedades de nuestro tiempo las funciones sociales de la familia están cambiando de manera muy importante y muchas de las tareas tradicionales efectuadas en el ámbito de la familia están pasando a ser realizadas-o compartidas por otras instancias sociales. La sociedad puede ser vista como un conjunto de roles sociales que los individuos desempeñan en una forma que les orienta en su comportamiento y les permite prever el comportamiento que los otros tendrán de acuerdo a su rol.

¿La educación determina un mejor desenvolvimiento del individuo en la sociedad?

La educación es un medio valioso por el cual los individuos logran el progreso de su sociedad hacia sus ideales de libertad, igualdad y justicia social.

De igual forma, con la educación se logra un avance en el plano económico y social, es por eso que actualmente es un objetivo lograr que todas las personas alcancen un nivel de educación que le permita desenvolverse paralelamente en una sociedad actual cada vez más exigente y más aún en lo referente al ámbito laboral.

Por lo tanto, cuando un individuo alcanza una educación adecuada, básicamente la educación primaria y secundaria o posteriormente la educación superior o técnica, su desenvolvimiento en la sociedad será determinante, ya que le permite realizarse como persona y como profesional logrando así subir en la escala social y así mejorar su calidad de vida en el medio en que se desarrolla. La cultura y la sociedad son las claves que nos permiten comprender no solo la adaptación del

ser humano a la naturaleza sino a la misma naturaleza de éste. El hombre tal y como es en la actualidad sólo puede ser concebido como producto de su sociedad y su cultura.

¿Es necesaria la aplicación de la psicología en el aprendizaje y socialización del hombre?

Según lo argumenta Alvaro, José & Garrido, Alicia. 2007. Pág. 78 En una sociedad actual en que la tecnología y los conocimientos científicos crecen aceleradamente, es necesario que la persona sea capaz de producir situaciones de aprendizaje y más aún en lo laboral, de asumir una actitud crítica y reflexiva, tener la capacidad de recrearlos y superarlos, de buscar en inquietudes cognitivas, de favorecer aprendizajes didácticos, así como la de construir la experiencia hacia la formación en sociedad

Es por esto, que en la actualidad dentro del ámbito laboral cada institución debe poseer un área especializada de psicología, la cual brinda al integrante de la institución una orientación no solo en el campo vocacional, sino también en la búsqueda de soluciones frente a los diferentes problemas laborales, de atención, de rendimiento, de comunicación y de comportamientos.

Dentro del ámbito laboral debe basarse en la psicología industrial y en sus manifestaciones activas características del ser humano. La orientación del individuo requiere aplicar constantemente los principios psicológicos.

Según lo indica Alvaro, José & Garrido, Alicia. 2007, p. 81 Un proceso social específico que merece una atención especial es el de los procesos de comunicación. En los procesos de comunicación se produce uno de los más altos grados de interpenetración entre individuo y sociedad, en la medida que lo social se haya en gran parte recogido y proyectado en el lenguaje, por ello se ha llegado a decir que el lenguaje lleva en sí mismo la matriz de lo social y que la sociedad penetra en el individuo con cada termino que emplea.

¿Son importantes los fundamentos filosóficos para educar y socializar?

La filosofía estudia los procesos de enseñanza, donde se ha demostrado que también los seres humanos pueden tener un papel activo en la sociedad, y no todo lo que se les ha enseñado lo capta y reciben tal cual, sino que también seleccionan conocimientos y los adaptan a sus propios intereses.

Según Pérez, Martín. 2009, p. 32. Los psicólogos en cualquier rama hacen uso de los fundamentos filosóficos, ya que les permite reflexionar sobre los medios y los fines formativos del ser humano a través de una perspectiva sociocultural y educativa a través de la cual el aprendizaje alcance un grado intenso de interacción que procure un orden social justo.

La filosofía pretende la adquisición de capacidad para plantear problemas, formular hipótesis dentro del campo de la educativo, laboral y social a la luz de la filosofía.

Pues algunos de los principales aportes de la filosofía en la preparación del ser humano ha sido estudiar los procesos de transmisión de conocimiento por parte de los educadores a los seres humanos, cómo en estos procesos de transmisión operan relaciones de poder, se transmite ideología.

Según Pérez, Martín 2009. Pág. 34).argumenta que: “Si no existen fundamentos filosóficos no existe formación personal y esto se debe a que la existencia del hombre es anterior a la educación. Sin duda esto exige un ciudadano cada vez más crítico y consciente del mundo en el que vivimos más proclives a la participación y al compromiso político.

2.4.2.2. Comportamiento Humano

Definición

Según Santoya, Carlos & Vásquez, Fernando. 2007, p. 3) indica que: La conducta humana es el conjunto de comportamientos exhibidos por el ser humano, la cual está influenciada por la cultura, las actitudes, las emociones, los valores de la persona y los valores culturales, la ética, el ejercicio de la autoridad.

“El comportamiento de la persona cae dentro del rango de lo que es visto como lo común, lo inusual, lo aceptable o fuera de los límites aceptables. En sociología, el comportamiento es considerado como vacío de significado, no dirigido a otro sujeto. Por tanto, una acción esencialmente humana”.

El comportamiento humano no puede confundirse con el comportamiento social que es una acción más desarrollada y que está dirigido a otro sujeto. La aceptación del comportamiento es relativamente evaluada por la norma social y regulada por diferentes medios de control social.

Entre los factores que afectan el comportamiento humano está, en primer lugar, la actitud, en este grado la persona hace una evaluación favorable o desfavorable del comportamiento. Las actitudes tienen una enorme importancia social, ya que son compartidas por un número elevado de individuos. Las actitudes tienen las siguientes características: son aprendidas son relativamente estables, implican sujeto-objeto, pueden comprender muchas o pocas cosas, son motivadoras-afectivas. Una actitud puede ser la única motivación para ciertas acciones.

En el caso de las actitudes, Santoya, Carlos & Vásquez, Fernando. 2007. Pág. 11 “ésta es la postura que adopta el individuo frente a una idea o acción, la tendencia a actuar de una manera determinada frente a una situación. Se puede definir como la predisposición constante y adquirida a reaccionar de un modo determinado en una situación determinada. Entre las actitudes tenemos: actitudes cautelosas, autoritarias, sociales y personales.

En el aspecto organizacional tenemos:

- La actitud burocrática: Consiste en regirse exclusivamente por normas rígidas establecidas por los reglamentos de la institución, con lo que quedan a salvo la seguridad y su responsabilidad personal como jefe. Los hombres de esta clase tienen poco contacto con su gente por lo cual muestran escaso interés. Las comunicaciones son de carácter oficial y con frecuencia por escrito.
- La actitud autocrática: Se caracteriza por motivar, principalmente la necesidad de asegurarse el prestigio y el poder. Los Individuos que actúan de esta forma tienen un gran concepto de su personalidad. Son tipos de carácter egocéntricos y que, en el fondo, solo buscan prestar servicio a su yo personal. El jefe autocrático exige una obediencia ciega de sus

subordinados, cuyas necesidades y sentimientos no le interesan mayormente.

- La actuación simpática: Tiene como motivación el interés por cada uno de los subordinados. Es una actitud casi paternal del jefe, quien trata de desarrollar en ellos sus potencialidades, estimula sus ambiciones de progreso y otorga recompensas adecuadas pero escapa de aplicar sanciones y castigos según los casos.
- La actitud democrática: Se caracteriza por estar concentrado en el interés del grupo. El jefe democrático aspira el perfeccionamiento del equipo al cuál dirige. Se integra con él en forma igualitaria y solo le exige una sincera cooperación.

En segundo término, la norma social, esta es la influencia de la presión social que es percibida por el individuo para realizar o no ciertos comportamientos. Tercero, el control del comportamiento percibido, esto es, las creencias que el individuo posee, las cuales hacen fácil o difícil la realización del comportamiento.

Para explicar las causas del comportamiento se utilizan términos como necesidades, pulsiones, deseos, tendencias, objetivos, ambiciones, aspiraciones y otros. Sin embargo, la palabra más idónea es motivación, ya que un motivo es algo que empuja, que incita a la acción.

A través de la sociedad cada individuo se adapta al ambiente social. Intervienen dos tipos de factores:

- Los factores materiales: los elementos que rodean a las personas (casa, tierra, entorno económico)
- Los factores humanos: constituyen todas las personas que rodean a cada individuo y le influyen de forma directa o indirecta.

Los grupos sociales, al ofrecer al individuo unos objetivos, proponerle unas metas que alcanzar, condiciona la percepción del sujeto.

Comportamiento Humano

Según Santoya, Carlos & Vázquez, Fernando, 2007. Pág. 23). Indica que El ser humano constituye el nervio motor de toda organización. De allí la importancia que reviste, para cualquier estudio del fenómeno organizacional, el análisis de su accionar dentro de ella. Además, las organizaciones representan el contexto donde hombre y mujeres pasan, en función del cual viven, una alta proporción de su existencia, por lo que la significación social de la interacción ser humano-organización adquiere también un valor de relevancia.

Desde el punto de vista organizacional, tal aserto es válido tanto para el director de una empresa como para el operario, pues ellos forman parte de una organización. En el desarrollo de su trabajo ambos tienen sus motivaciones, afrontan coyunturas agradables e inconvenientes o insatisfacciones, se relacionan con sus compañeros y colegas formando grupos. Todo esto se traduce en un comportamiento, ya sea individual o grupal, en pos de sus propios fines y de los objetivos de la organización.

El ser humano que trabaja en una organización tiene un determinado comportamiento organizacional. Tal comportamiento implica una selección de ciertas acciones, esta selección puede o no ser consciente y deliberada. Por ejemplo, cuando el individuo estudia un proyecto, analiza las mejores alternativas para llevarlo a cabo con éxito y elige una de ellas, evidentemente está actuando de una manera deliberada, con plena conciencia de lo que está haciendo. En cambio, muchas veces la selección es prácticamente automática, como en el caso del operario que maneja un equipo con total habilidad, que decide una acción tras otra en forma inmediata con la seguridad que le proporciona la práctica continua, pero virtualmente no piensa cuál es el próximo movimiento que debe hacer, es decir, decide inconscientemente.

Sea uno u otro, el comportamiento en la organización se halla condicionado por una cantidad de variables psicológicas. La interacción entre estas variables determina ese proceso de selección, que se traduce en el comportamiento organizacional. Dentro del campo del comportamiento organizacional se da la Teoría de las Necesidades, la cual consiste en la comprensión de la motivación, al identificar tres tipos de necesidades básicas de motivación. Éstas, entre otras, se clasifican en:

Según Santoya, Carlos & Vásquez, Fernando, 2007, p. 45, indica la siguiente clasificación:

- Necesidad de Poder: Las personas con una gran necesidad de poder se interesan enormemente en ejercer influencia y control. Por lo general tales individuos persiguen posiciones de liderazgo; son con frecuencia buenos conversadores, si bien un tanto dados a discutir; son empeñosos, francos, obstinados y exigentes, y les gusta enseñar y hablar en público.
- Necesidad de Asociación: Las personas con una gran necesidad de asociación suelen disfrutar enormemente que se les tenga estimación y tienden a evitar la desazón de ser rechazados por un grupo social. Como individuos, es probable que les preocupe mantener buenas relaciones sociales, experimentar la sensación de comprensión y proximidad, estar prestos a confortar y auxiliar a quienes se ven en problemas y gozar de amigables interacciones con los demás.
- Necesidades de Logro: Los individuos con una gran necesidad de logro poseen un intenso deseo de éxito y un igualmente intenso temor al fracaso. Gustan de los retos, y se proponen metas moderadamente difíciles (aunque no imposibles). Son realistas frente al riesgo; es improbable que sean temerarios, puesto que más bien prefieren analizar y evaluar los problemas, asumir la responsabilidad personal del cumplimiento de sus labores y les gusta obtener específica y expedita retroalimentación sobre lo

que hacen. Tienden a ser infatigables, les gusta trabajar muchas horas, no se preocupan excesivamente por el fracaso en caso de que éste ocurra y por lo general prefieren hacerse cargo ellos mismos de sus asuntos.

2.4.2.3. Estado Emocional

Según Blach, Joshp & Espuny, María, 2008, p. 11 sostiene que: El estado emocional es el reconocimiento y validación de las emociones, y como las administramos, como un factor fundamental para alcanzar el éxito en nuestras vidas.

Siempre se había considerado al cociente de inteligencia como indicador de la capacidad que tienen las personas de alcanzar el éxito. Pero considerando exclusivamente ese factor.

Las personas que manejaban las situaciones en las cuales se involucraban otras personas, son más conscientes de sí mismas y de las necesidades de los involucrados.

Pero, Cómo podemos definir la Inteligencia Emocional. Como con cualquier concepto nuevo, esta definición está aún evolucionando para ajustarse más fielmente a los resultados de las más recientes investigaciones, pero podemos decir con seguridad que se encuentra relacionada con la manera en que Identificamos, Usamos, Entendemos y Administramos nuestras emociones.

Es correcto, aun, y principalmente, con cómo las administramos. Desde este punto de vista, las emociones se consideran un recurso valioso a nuestra disposición, y de allí la importancia de prestarles la atención adecuada y administrarlas eficazmente.

Según Blach, Joshp & Espuny, María, 2008, p. 11 argumenta. Partiendo de esas consideraciones podríamos decir que la inteligencia emocional es la capacidad que tiene, o puede desarrollar, cada ser humano para crear resultados positivos en sus relaciones consigo mismo y con los demás. Estos resultados positivos pueden ser tan variados como sensación de bienestar,

optimismo, éxito en lo que se proponga lograr, etc. Y por supuesto tiene repercusiones en todas las áreas de nuestra vida como lo son rendimiento académico o profesional, relaciones de amistad y de pareja, nuestra salud, entre otros.

Tal vez se sorprenda al leer que la Inteligencia Emocional se puede desarrollar, pero las investigaciones y la experiencia demuestran que cada ser humano tiene la potestad de elegir como expresar cada una de las cualidades de su personalidad.

Y tal vez le sorprenda más aun lo sencillo que puede ser desarrollarla conociendo unos simples factores que en su conjunto forman la base para que la Inteligencia Emocional pueda expresarse armónicamente.

Factores

Entre los factores que entran en juego al considerar la inteligencia emocional podemos citar principalmente a la consciencia de sí mismo.

Como lo manifiesta Blach, Joshp & Espuny, María, 2008, p. 21 Las personas que desarrollan un alto grado de consciencia de sí mismos, son capaces de reconocer sus sentimientos y como les afectan, a la vez que están conscientes del efecto de su comportamiento (matizado por sus sentimientos) sobre las demás personas y su desempeño. Puede reconocerse a las personas que tienen estas características por su alto grado de confianza en sí mismas. Están muy conscientes de su capacidad, y saben cuándo necesitan pedir ayuda.

Una vez desarrollada la consciencia de sí mismos, se reconocen las habilidades naturales, el potencial por desarrollar y la capacidad para lograrlo, aunado a las emociones involucradas.

El siguiente paso natural es administrar estas emociones de una manera constructiva.

Al reconocer que somos seres sensibles, validamos nuestras emociones y nos permitimos encontrar maneras constructivas y creativas de canalizarlas. Nos

sentimos libres de expresarlas y lo hacemos de una manera que nos beneficie, y a la vez contribuya al bienestar común.

Esto nos permite crear un ambiente de confianza y equidad a nuestro alrededor, reduciendo así el roce en el trato, y permitiendo que florezca la armonía. Lo cual contribuye al aumento del rendimiento en todas las áreas de nuestra vida, pues al sentirnos mejor realizamos las tareas que nos corresponden con agrado. Esto nos lleva a considerar la motivación como un efecto secundario de cultivar las anteriores cualidades.

Cualquier persona que esté consciente de si misma, y administre favorablemente sus emociones, por el bienestar que esto aporta a su vida y a la de los que le rodean, se sentirá inevitablemente motivada.

Motivada para alcanzar logros que superen sus propias expectativas y las de extraños. Motivada no por factores externos como pueden ser un mayor salario, reconocimiento o aprobación, pero motivada por alcanzar metas más altas por el simple hecho de lograrlo.

Tal vez se pregunte ¿Qué podría motivar así a una persona?. En este caso la motivación viene de un entusiasmo profundo por la vida, y la mística aplicada a lo que hace.

Según Blach, Joshp & Espuny, María, 2008, p. 15. Es así como se forman los ganadores en la vida. La administración de las emociones se combina con la motivación por los logros, para facilitarles sobreponerse ante los tropiezos que algunas veces se encuentra en la vida, y levantarse fortalecidos con mayores deseos de continuar adelante. Todas estas destrezas adquiridas nos ponen en contacto, por exponerlo de una manera figurativa, con otra dimensión. La dimensión de la empatía. Desde esta dimensión así como reconocemos, y administramos eficientemente nuestros sentimientos y emociones, aprendemos a reconocer y validar los de las personas que se encuentran a nuestro alrededor.

Esto nos permite tomar en consideración los sentimientos de las demás personas involucradas en las situaciones que se nos presentan a diario, y nos coloca en una

posición ventajosa al brindarnos una perspectiva más amplia de las consecuencias de nuestras acciones, y nos permite tomar decisiones más inteligentes.

La empatía también es una herramienta maravillosa que nos muestra sus bondades en situaciones donde ocurren malos entendidos. Las personas que la desarrollan adquieren la capacidad de reconocer las sutilezas del lenguaje corporal, y son capaces de percibir el mensaje real detrás de las palabras.

Si sumamos todo lo anteriormente expuesto, y lo condensamos en un individuo, obtendremos una persona con un alto grado de inteligencia emocional que como consecuencia ha adquirido la capacidad de socializarse más armónicamente.

Comportamiento Humano

Según Blach, Joshp & Espuny, María2008. Pág. 22, sostiene que: El comportamiento humano es el conjunto de actos exhibidos por el ser humano y determinados por la cultura, las actitudes, las emociones, los valores de la persona y los valores culturales, la ética, el ejercicio de la autoridad, la relación, la hipnosis, la persuasión, la coerción y/o la genética.

El comportamiento humano desde los inicios de su historia se ha tratado de estudiar y comprender, esto para tratar de aprovechar sus características en el desarrollo de actividades o mejorarlo para permitirle al mismo vivir de una mejor manera, ya sea observando sus fortalezas, mejorando esos aspectos y tratar de disminuir las debilidades aumentando la atención en los puntos en los que generalmente el ser humano suele fallar.

Según Blach, Joshp & Espuny, María2008. Pág. 22, Otro aspecto importante sobre la forma de ser de las personas es el hecho de la manera en la que éstas aprenden; siendo esto la imitación, este recurso es muy utilizado por el ser humano desde la antigüedad, evidentes ejemplos de esto es el hecho de que mediante la copia o imitación se aprende a hablar o caminar. Algunos de los inventos se basan en la imitación de la naturaleza como lo es el caso de los aviones, imitando la anatomía de las aves o el del helicóptero, siendo muy parecido a las libélulas.

Factor importante en el comportamiento humano

Un factor de mucha importancia en el comportamiento humano, social e incluso en la vida diaria es la psicología, que es la ciencia de la vida mental, tanto de sus fenómenos como de sus condiciones. Fenómenos son lo que llamamos sentimientos, deseos, cogniciones, razonamientos, decisiones y cosas similares; consideradas superficialmente es tal su variedad y complejidad que deja una impresión caótica al observador. Sin una mente saludable y estable no puede haber un comportamiento sano y estable, por tal razón la salud mental influye mucho en el comportamiento humano.

Factores que afectan el comportamiento humano

- La genética - (ver también Psicología evolucionista).
- La actitud: en este grado la persona hace una evaluación favorable o desfavorable del comportamiento. Ver leyes de la negatividad.
- La norma social: esta es la influencia de la presión social que es percibida por el individuo (creencia normativa) para realizar o no ciertos comportamientos.
- Control del comportamiento percibido: cómo las creencias del individuo hacen fácil o difícil la realización del comportamiento.
- La cultura: influencia entrelazada con la contingencia de diferentes conductas

2.5. Hipótesis

La Presión Laboral repercute en el Estado Emocional del personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del cantón Ambato, provincia de Tungurahua

2.6. Señalamiento de variables

2.6.1. Variable Independiente

Presión Laboral

2.6.2. Variable Dependiente

Estado Emocional

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la investigación

El presente trabajo de investigación se apoya en el enfoque Cualitativo y Cuantitativo

El enfoque cualitativo se utilizó para analizar y comprender elementos que componen la Presión Laboral y de esta manera analizar las causas que han ocasionado problemas en el Estado Emocional del personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del cantón Ambato, provincia de Tungurahua; para luego proponer herramientas que permitan dar solución a la problemática planteada.

Además se utilizara el enfoque Cuantitativo ya que consiste en plantear el problema de estudio delimitado y concreto, donde se elaboran hipótesis que se someten a pruebas, usando la recolección de datos para su aprobación, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y comprobar hipótesis.

3.2. Modalidad básica de la investigación

3.2.1. Investigación de campo

El trabajo se lo realizó empleando una **investigación de campo** pues se realizó en el lugar donde se produce el contexto del problema y así mantener una relación directa con los actores del acontecimiento o fenómeno, convirtiéndose en una fuente de información manejable por la investigadora para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el presente proyecto.

3.2.2. Investigación Documental Bibliográfica

Permitió recabar información científica de fuentes bibliográficas como: folletos, revistas, libros y Internet que sustente el trabajo investigativo, además de donde se ha tomado como base para la elaboración del contexto, marco teórico y metodología de este trabajo de investigación.

3.2.3. Investigación Experimental

Porque se trabajó con las dos variables que son: Presión Laboral y Estado Emocional.

3.3. Nivel o tipo de investigación

3.3. Nivel Exploratorio

Porque su metodología es flexible permitió explorar y reconocer con mayor amplitud el estudio de la presión laboral y su repercusión en el estado emocional del personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

3.3.1. Nivel Descriptivo

Pues permitió describir, detallar y explicar la dimensión del problema, mediante un estudio temporal espacial con el propósito de determinar las características del problema que se está investigando.

3.3.2. Nivel Correlacionado

Está guiada a determinar el grado de variaciones en uno o varios factores, aquí comprobamos la correlación de variables si es o no aceptable es decir comprobar

la hipótesis del trabajo que se lo está realizando para tratar de solucionar la problemática.

3.4. Población y muestra

La población a la cual está dirigido el presente trabajo de investigación es al personal Administrativo y de Servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

Tabla N° 1: Población y Muestra

| Cooperativa de Ahorro y crédito Chibuleo del cantón Ambato, provincia de Tungurahua | |
|--|------------------|
| UNIDAD DE ANÁLISIS | POBLACIÓN |
| Personal Administrativo | 82 |
| Personal de Servicio | 15 |
| | TOTAL 97 |

Fuente: Registro de asistencia

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Por ser una población pequeña el trabajo se lo va a realizar con el 100% del personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y crédito Chibuleo del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

3.5. Operacionalización de variables

3.5.1. Variable Independiente: Presión Laboral

Tabla N° 2: Operacionalización de la Variable Independiente (Presión Laboral)

| CONCEPTUALIZACIÓN | DIMENSIÓN | INDICADORES | ÍTEMS. | TÉCNICA Y INSTRUMENTO |
|---|--|--|---|---|
| Es el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento de la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) implicando la activación fisiológica. Según (BLACH, Joshp & ESPUNY, María. Pág. 105. 2008) | Demandas Recursos Demandas Ambientales Activación fisiológica | <ul style="list-style-type: none">• Problemas• Emocionales• Valorativos• Preventivos <ul style="list-style-type: none">• Cognitivas• Físicas• Actitudinales <ul style="list-style-type: none">• Ansiedad• Ira• Depresión• Impotencia | ¿Se siente sobrecargado de actividades en su trabajo? ¿Participa usted en la toma de decisiones de la institución? ¿En su trabajo existe buen clima laboral? ¿Se siente motivado en su trabajo? ¿Respetan sus derechos laborales? | TÉCNICA Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario Estructurado |

Fuente: Marco Teórico

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

3.5.2. Variable Dependiente: Estado Emocional

Tabla N° 3: Operacionalización de la Variable Dependiente (Estado Emocional)

Fuente: Marco Teórico

| CONCEPTUALIZACIÓN | DIMENSIÓN | INDICADORES | ÍTEMS. | TÉCNICA Y INSTRUMENTO |
|---|--|---|---|--|
| Constituyen una interacción de diversos aspectos fisiológicos, sociales y psicológicos en un escenario complejo, manifestándose como una respuesta orgánica que obedece a una motivación, una necesidad o la consecución de un objetivo. Según Blach, Joshp & Espuny, María, 2008, p. 135 | <p>Aspectos Fisiológicos</p> <p>Aspectos Sociales</p> <p>Aspectos Psicológicos</p> <p>Motivación</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Alteración en la circulación • Cambios respiratorios • Secreciones glandulares • Temor • Gozo • Jubilo • Frustraciones • Conflictos • Descanso • Capacitación • Dialogo | <p>¿Usted ha recibido inducción para desempeñar su puesto de trabajo?</p> <p>¿El trabajo en las oficinas es independiente y no colaborativo?</p> <p>¿Las autoridades propician actividades encaminadas a fortalecer el equilibrio emocional de sus empleados para un mejor desempeño laboral?</p> <p>¿Cuenta con los recursos y materiales necesarios para desempeñar su trabajo?</p> <p>¿Se promueve el trabajo en equipo?</p> | <p>TÉCNICA Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO Cuestionario Estructurado</p> |

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

3.6. Técnicas e instrumentos de investigación

Encuesta

La encuesta, técnica destinada a obtener datos de varias personas por medio de preguntas escritas organizadas en un cuestionario impreso, resaltando los objetivos de la encuesta facilitando la evaluación de los resultados por métodos estadísticos. Dirigida al personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y crédito Chibuleo del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua

Cuestionario

Los cuestionarios son documentos específicos que permitieron al analista recoger la información y las opiniones que manifiestan las personas involucradas en la investigación, respondiendo por intermedio de preguntas estructuradas para verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Instrumento

Consta de un Encuesta elaborado con preguntas cerradas que facilitarían la obtención de información.

Validez y confiabilidad

La validez y confiabilidad de los instrumentos que se aplicaron se lo realizó con la técnica juicio de expertos. Las autoridades respectivas evaluaron los instrumentos para comprobar su factibilidad en la investigación antes de su aplicación.

3.7. Plan de recolección de información

Tabla N° 4: Plan de Recolección de Información

| PREGUNTAS BÁSICAS | EXPLICACIÓN |
|-------------------|---|
| ¿Para qué? | <p>Objetivo General</p> <p>Investigar la repercusión de la presión laboral en el estado emocional del personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar el nivel de presión laboral en el personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.</p> <p>Analizar las causas que repercute en el estado emocional del personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua</p> <p>Proponer una alternativa de solución a la problemática: presión laboral y el estado emocional del personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del cantón Ambato,</p> |

| | |
|-------------------------------|---|
| | Provincia de Tungurahua |
| ¿De qué personas u objetos? | Del personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del cantón Ambato, provincia de Tungurahua. |
| ¿Sobre qué aspectos? | INDICADORES |
| ¿Quién? | Investigador Geovanny Ricardo Real Salto |
| A QUIENES | A los 97 empleados del personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del cantón Ambato, provincia de Tungurahua. |
| ¿Cuándo? | Marzo - Agosto del 2014 |
| ¿Dónde? | Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo |
| ¿Qué técnicas de recolección? | Encuestas, Entrevista |
| ¿Con qué? | Cuestionario estructurado |
| | |

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

3.7. Procesamiento y análisis

3.7.1. Procesamiento

Según: LEIVA ZEA, Francisco. (1984).pg., 33 Nociones de metodología de investigación científica. Tercera Edición. Editado en Tipoffset Ortiz. Quito. Ecuador, los datos corregidos se transforman siguiendo ciertos procedimientos:

- Reconocimiento crítico de la información corregida; limpieza de información defectuosa, contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Repetición de la recolección para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis.
- Estudio estadístico de datos para representación de resultados

3.7.2. Análisis

Según: LEIVA ZEA, Francisco. (1984), pg., 38 Nociones de metodología de investigación científica. Tercera Edición. Editado en Tipoffset Ortiz. Quito. Ecuador, los datos corregidos se analizan de la siguiente manera:

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico.
- Comprobación de hipótesis
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de la encuesta aplicada al personal administrativo.

Pregunta No. 1: ¿Se siente sobrecargado de actividades en su trabajo?

Tabla N° 5: Sobrecarga de actividades

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 69 | 87% |
| A veces | 13 | 13% |
| Nunca | 0 | 0% |
| TOTAL | 82 | 100% |

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Fuente: Encuestas aplicada a personal administrativo y de servicio

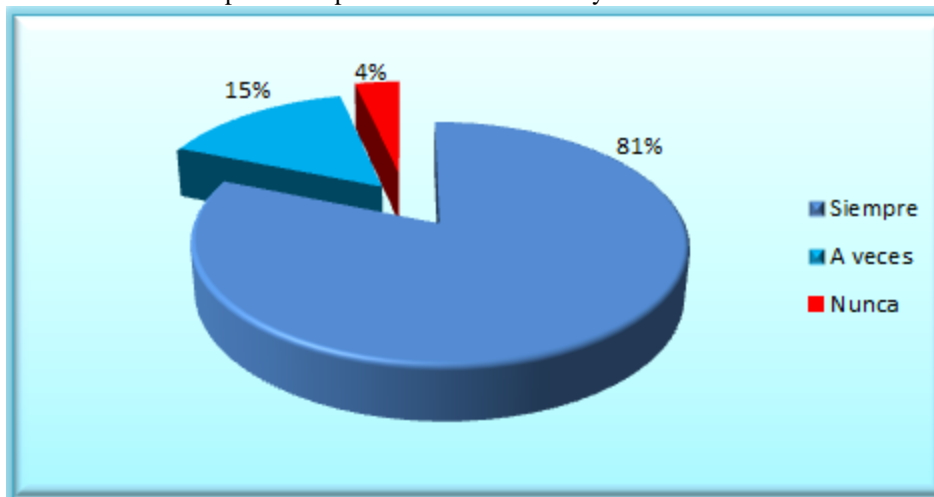


Gráfico N. 5: Sobrecarga de actividades

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Análisis

Los administrativos de la Cooperativa Chibuleo 69 de ellos contestaron que siempre que representa el 87% y 13 contestaron que a veces que representa el 13% a la interrogante formulada.

Interpretación

Se determina que los administrativos siempre están sobrecargados de trabajo provocando presión laboral por no cumplir satisfactoriamente con sus actividades laborales.

Pregunta No. 2: ¿Participa usted en la toma de decisiones de la institución?

Tabla N° 6: Toma de decisiones

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 9 | 25% |
| A veces | 0 | 0% |
| Nunca | 73 | 75% |
| TOTAL | 82 | 100% |

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Fuente: Encuestas aplicada a personal administrativo y de servicio

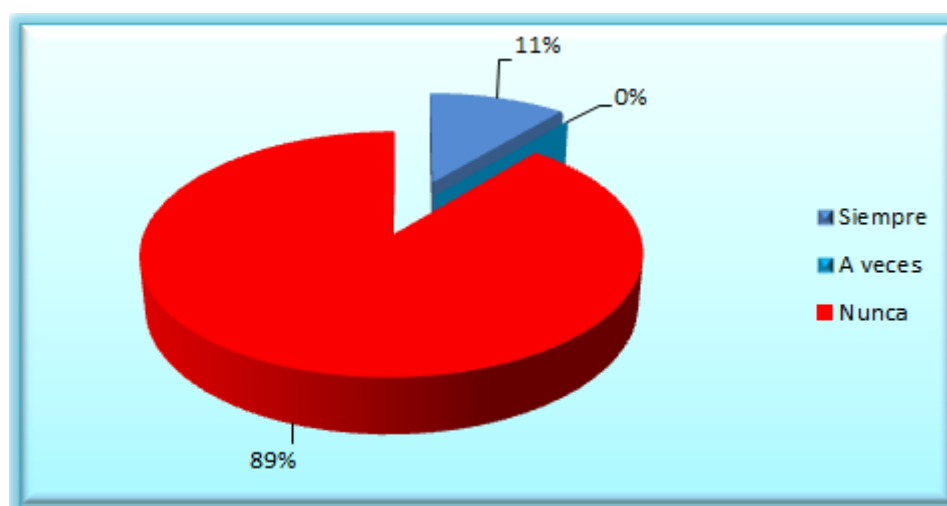


Gráfico N. 6: Toma de decisiones

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Análisis

Los resultados de las encuestas aplicadas al personal administrativo 9 de ellos comentaron que siempre 25% mientras que 73 que nunca representa el 75%

Interpretación

La mayoría del personal administrativo y de servicio encuestados sostienen que no participa en la toma de decisiones de la institución pues predomina el criterio de la autoridad superior, sin considerar la opinión del resto.

Pregunta No. 3: ¿En su trabajo existe un buen clima laboral?

Tabla N° 7: Clima laboral

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 4 | 4% |
| A veces | 21 | 22% |
| Nunca | 57 | 74% |
| TOTAL | 82 | 100% |

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Fuente: Encuestas aplicada a personal administrativo y de servicio

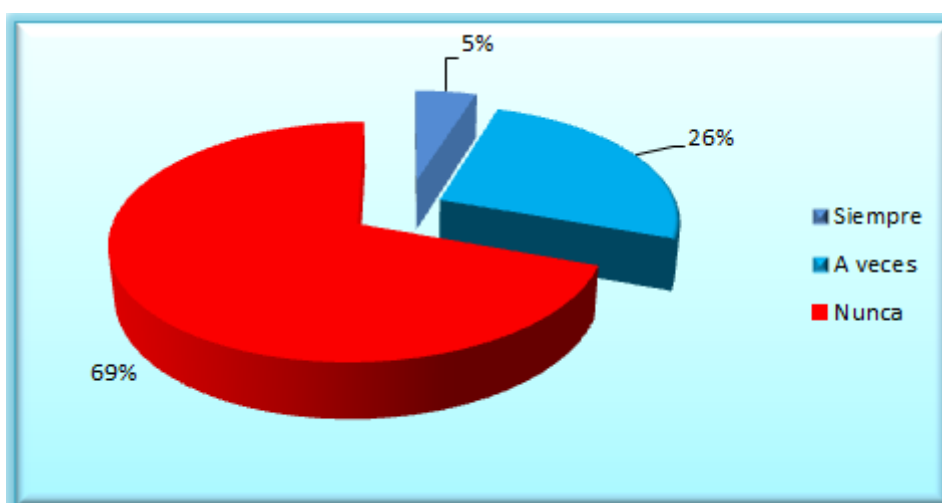


Gráfico N. 7: Clima Laboral

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Análisis

De las encuestas aplicadas al personal administrativo 4 de ellos contestan que siempre 4% en la inquietud planteada, mientras 21 a veces el 22% finalmente 57 manifiesta que nunca que son el 74%

Interpretación

La mayoría de personal administrativo y de servicio sostienen que en el trabajo no existe buen ambiente laboral, debido al exceso de trabajo, la falta de comunicación entre dependencias, además existe problemas en las relaciones.

Pregunta No. 4: ¿Se siente motivado en su trabajo?

Tabla N° 8: Motivación en el trabajo

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 9 | 9% |
| A veces | 54 | 71% |
| Nunca | 19 | 20% |
| TOTAL | 82 | 100% |

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Fuente: Encuestas aplicada a personal administrativo y de servicio

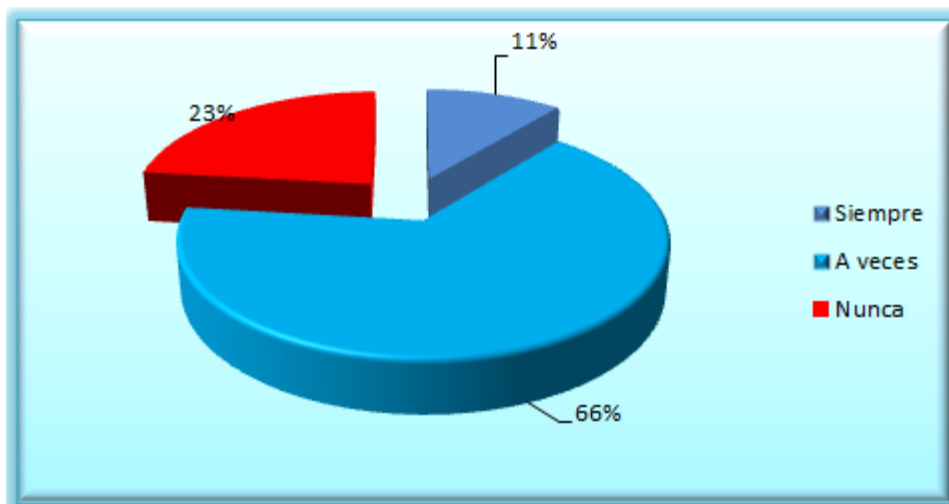


Gráfico N. 8: Motivación en el trabajo

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Análisis

En las encuestas aplicadas al personal administrativo y de servicio el 71% manifiesta que a veces se siente motivado en el trabajo; mientras un 20% indica que no y Finalmente un 9% sostiene que siempre están motivados.

Interpretación

La mayoría de personal administrativo y de servicio indica que a veces se siente motivado en el trabajo, pues para conseguir los fines institucionales se debe trabajar en equipo y apoyo de sus pares caso contrario provocará baja producción laboral y desinterés por trabajar.

Pregunta No. 5: ¿Respetan sus derechos laborales?

Tabla N° 9: Respeto de los derechos laborales

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 6 | 21% |
| A veces | 74 | 75% |
| Nunca | 2 | 4% |
| TOTAL | 82 | 100% |

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Fuente: Encuestas aplicada a personal administrativo y de servicio

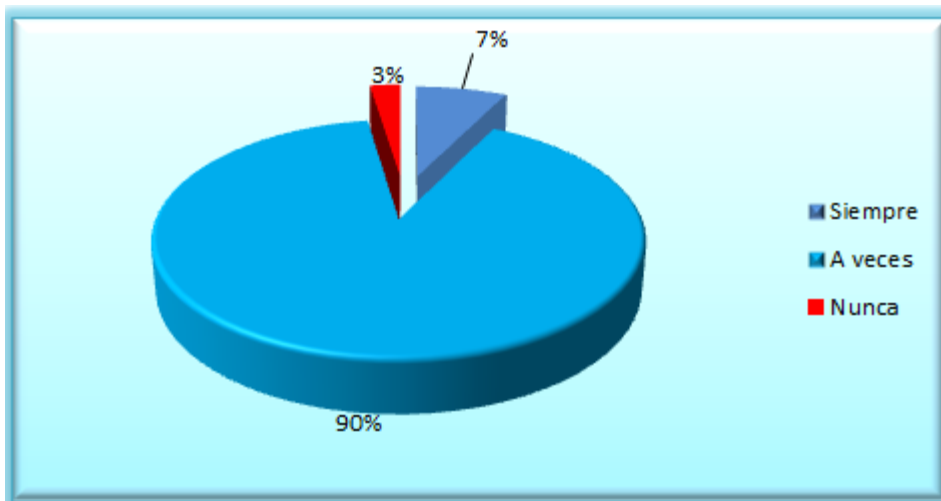


Gráfico N. 9: Respeto de los derechos laborales

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Análisis

De las encuestas aplicadas al personal administrativo y de servicio el 75% manifiesta que a veces respetan los derechos laborales; mientras un 21% sostiene que si lo hacen y finalmente un 4% indica que no lo respeta.

Interpretación

La mayoría de personal administrativo y de servicio sostienen que a veces respetan los derechos laborales, debido al desconocimiento que existe por parte de las autoridades incumpliendo con sus responsabilidades familiares y sociales.

Pregunta No. 6: ¿Usted ha recibido inducción para desempeñar su puesto de trabajo?

Tabla N° 10: Inducción en el puesto de trabajo

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 7 | 7% |
| A veces | 5 | 21% |
| Nunca | 70 | 72% |
| TOTAL | 82 | 100% |

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Fuente: Encuestas aplicada a personal administrativo y de servicio

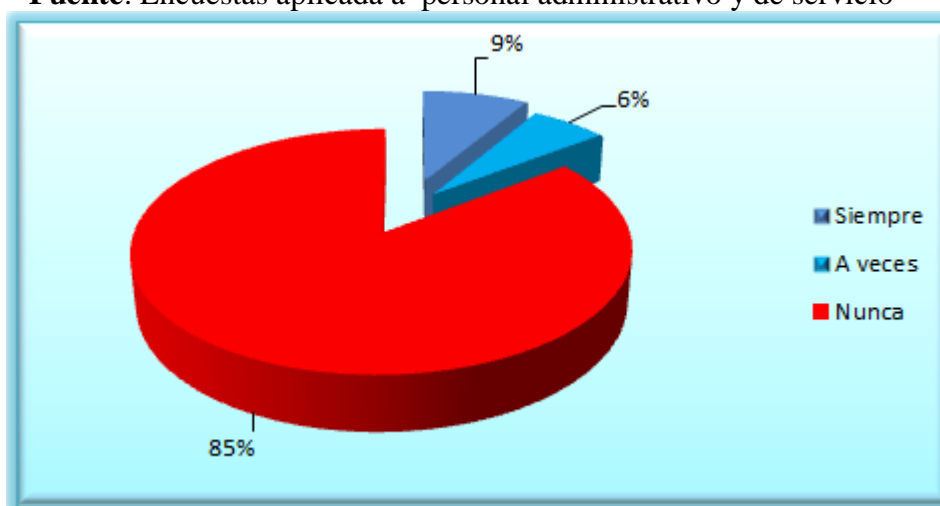


Gráfico N. 10: Inducción en el puesto de trabajo

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Análisis

En las encuestas aplicadas al personal administrativo y de servicio el 72% indica nunca ha recibido inducción para desempeñar su puesto de trabajo; mientras un 21% sostiene que a veces y un 7% manifiesta que si lo ha recibido.

Interpretación

De los resultados recabados en las encuestas aplicadas al personal administrativo y de servicio la mayoría manifiestan que nunca ha recibido inducción para desempeñar su puesto de trabajo debido a que las autoridades no consideran

Pregunta No. 7: ¿El trabajo en las oficinas es independiente y no colaborativo?

Tabla N° 11: Trabajo independiente en las oficinas

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 82 | 0% |
| A veces | 0 | 0% |
| Nunca | 0 | 100% |
| TOTAL | 82 | 100% |

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Fuente: Encuestas aplicada a personal administrativo y de servicio

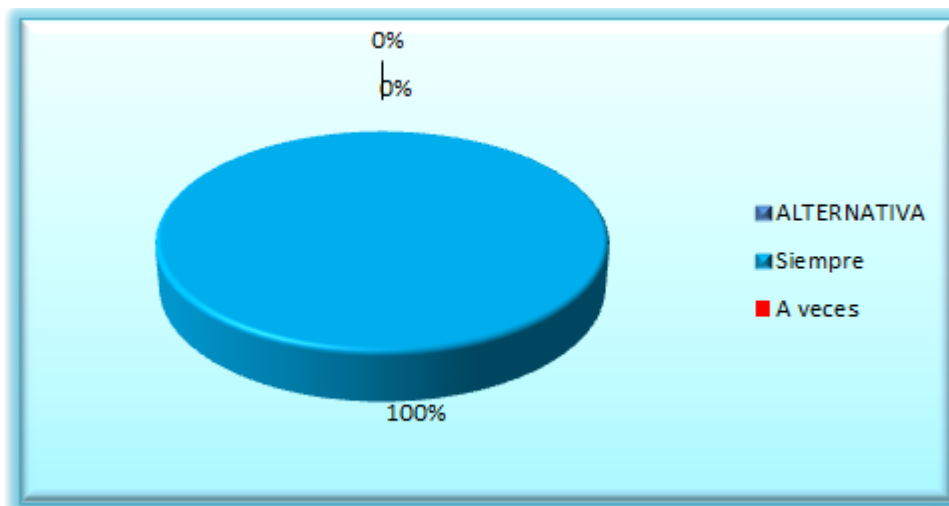


Gráfico N. 11: Trabajo independiente en las oficinas

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Análisis

Los resultados de las encuestas aplicadas al personal administrativo y de servicio el 100% indican que en las oficinas se trabaja independientemente y no colaborativo.

Interpretación

La totalidad de personal administrativo y de servicio sostienen que en las oficinas se trabaja independientemente no colaborativo, evidenciándose no conocen los procesos del resto de dependencias, provocando burocracia en los procesos administrativos, afectando al cliente interno y externo de la Institución y.

Pregunta No. 8: ¿Las autoridades propician actividades encaminadas a fortalecer el equilibrio emocional de sus empleados para un mejor desempeño laboral?

Tabla N° 12: Autoridades y cambios positivos en la organización

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 0 | 0% |
| A veces | 66 | 84% |
| Nunca | 16 | 16% |
| TOTAL | 82 | 100% |

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Fuente: Encuestas aplicada a personal administrativo y de servicio

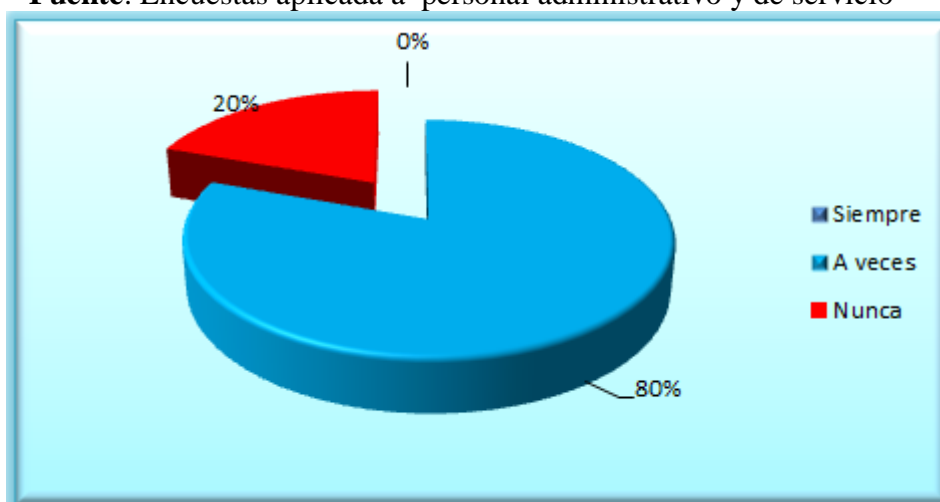


Gráfico N. 12: Autoridades y cambios positivos en la organización

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Análisis

En las encuestas aplicadas al personal administrativo y de servicio el 84% manifiesta que las autoridades a veces propician actividades encaminadas a fortalecer el equilibrio emocional de sus empleados para un mejor desempeño laboral; mientras un 16% argumenta que no se propician estas actividades.

Interpretación

La mayoría de personal administrativo y de servicio indican que las autoridades a veces propician actividades encaminadas a fortalecer el equilibrio emocional de sus empleados para un mejor desempeño laboral dando importancia a los.

Pregunta No. 9: ¿Cuenta con los recursos y materiales necesarios para desempeñar su trabajo?

Tabla N° 13: Recursos materiales

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 12 | 13% |
| A veces | 60 | 77% |
| Nunca | 10 | 10% |
| TOTAL | 82 | 100% |

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Fuente: Encuestas aplicada a personal administrativo y de servicio

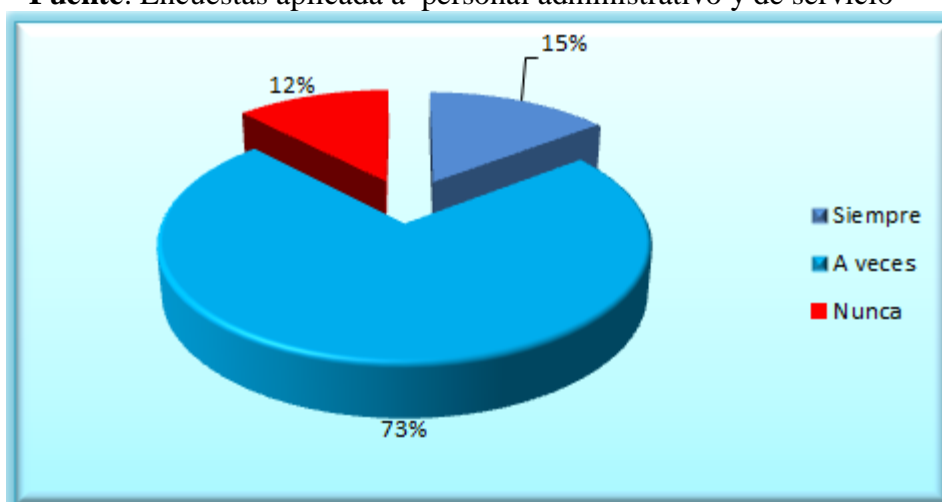


Gráfico N. 13: Recursos materiales

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Análisis

De los resultados recabados en las encuestas aplicadas al personal administrativo y de servicio el 77% manifiesta que a veces cuenta con los recursos y materiales necesarios para desempeñar su trabajo; mientras un 13% indica que siempre los tiene y finalmente un 10% manifiesta que no.

Interpretación

La mayoría argumenta que veces cuenta con los recursos y materiales necesarios para desempeñar su trabajo debido a que las autoridades limitan el uso por desconocer el trabajo que se desarrolla en las dependencias.

Pregunta No. 10: ¿Siente satisfacción personal en su puesto de trabajo?

Tabla N° 14: Satisfacción persona

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 15 | 15% |
| A veces | 0 | 0% |
| Nunca | 67 | 85% |
| TOTAL | 82 | 100% |

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Fuente: Encuestas aplicada a personal administrativo y de servicio

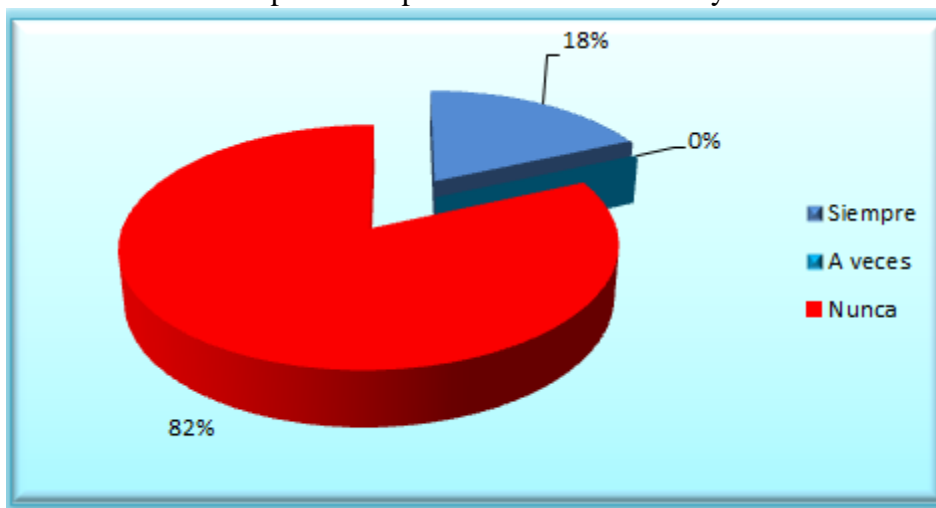


Gráfico N. 14: Satisfacción Personal

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Análisis

En los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas al personal administrativo y de servicio el 85% indica que no siente satisfacción personal en su puesto de trabajo; mientras un 15% manifiesta que siempre siente satisfacción.

Interpretación

El personal administrativo y de servicio la mayoría manifiesta que no siente satisfacción personal en su puesto de trabajo debido a que lo toman como una obligación y necesidad para su subsistencia provocando desmotivación laboral y profesional.

Análisis e interpretación de la encuesta aplicada al personal de servicio

Pregunta No. 1: ¿Se siente sobrecargado de actividades en su trabajo?

Tabla N° 15: Sobrecarga de actividades

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 4 | 87% |
| A veces | 6 | 13% |
| Nunca | 5 | 0% |
| TOTAL | 15 | 100% |

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Fuente: Encuestas aplicada a personal administrativo y de servicio

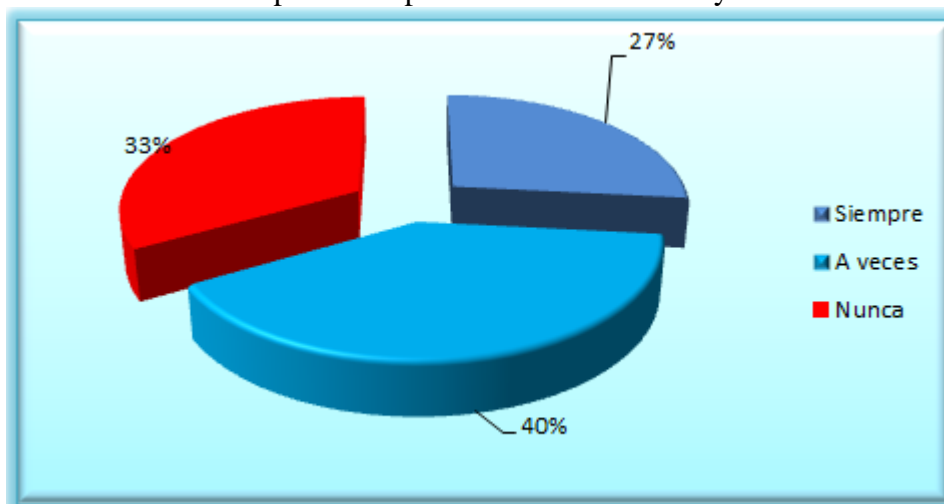


Gráfico N. 15: Sobrecarga de actividades

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Análisis

De las encuestas aplicadas al personal administrativo y de servicio el 87% sostiene que siempre está sobrecargado de actividades en su trabajo; mientras un 13% manifiesta que a veces.

Interpretación

Los resultados de las encuestas aplicadas al personal administrativo la mayoría indican que siempre está sobrecargado de actividades en su trabajo debido a que no existe asignación de funciones y responsabilidades en forma equitativa.

Pregunta No. 2: ¿Participa usted en la toma de decisiones de la institución?

Tabla N° 16: Toma de decisiones

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 5 | 25% |
| A veces | 0 | 0% |
| Nunca | 10 | 75% |
| TOTAL | 15 | 100% |

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Fuente: Encuestas aplicada a personal administrativo y de servicio

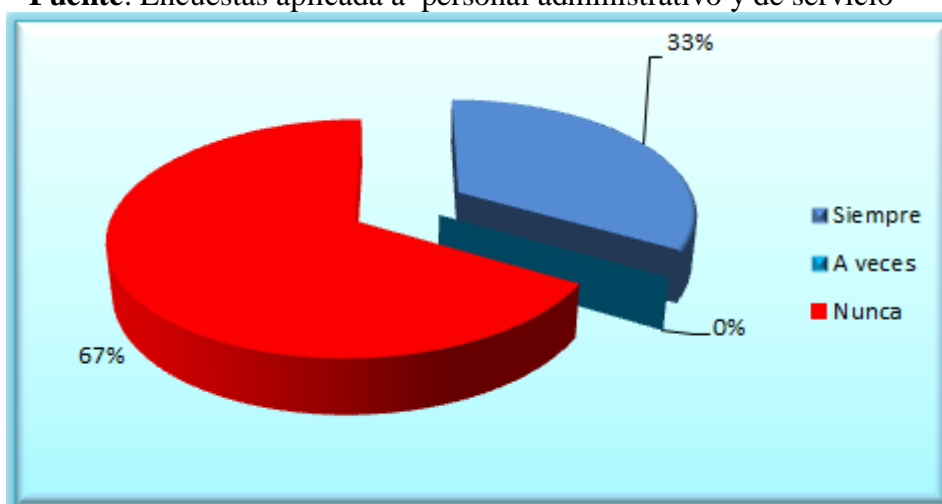


Gráfico N. 16: Toma de decisiones

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Análisis

Los resultados de las encuestas aplicadas al personal administrativo y de servicio el 75% argumentan que no participa en la toma de decisiones de la institución; mientras un 25% indica que siempre le permiten tomar decisiones.

Interpretación

La mayoría del personal administrativo y de servicio encuestados sostienen que no participa en la toma de decisiones de la institución pues predomina el criterio de la autoridad superior, sin considerar la opinión del resto, esto causando incomodidad, molestia en el personal administrativo y de servicio dando como resultado desmotivación en el ámbito laboral.

Pregunta No. 3: ¿En su trabajo existe buen ambiente laboral?

Tabla N° 17: Clima laboral

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| Siempre | 3 | 4% |
| A veces | 4 | 22% |
| Nunca | 8 | 74% |
| TOTAL | 15 | 100% |

Elaborado por: Clima laboral

Fuente: Encuestas aplicada a personal administrativo y de servicio

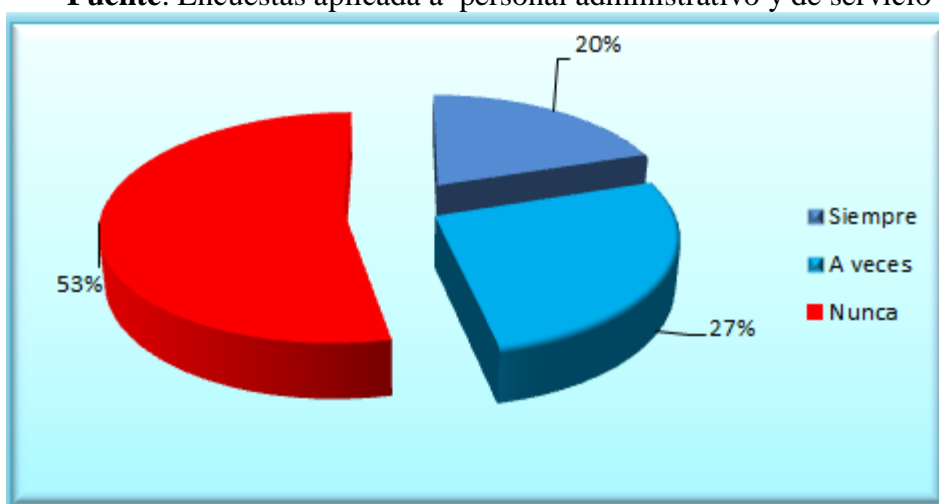


Gráfico N. 17: Clima Laboral

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Análisis

De las encuestas aplicadas al personal administrativo y de servicio el 74% indica que en el trabajo no existe buen ambiente laboral; mientras un 22% argumenta que a veces prevalece un ambiente laboral adecuado y finalmente un 4% manifiesta que existe buen ambiente laboral.

Interpretación

La mayoría de personal administrativo y de servicio sostienen que en el trabajo no existe buen ambiente laboral, debido al exceso de trabajo, la falta de comunicación entre dependencias, además existe problemas en las relaciones.

Pregunta No. 4: ¿Se siente motivado en su trabajo?

Tabla N° 18: Motivación en el trabajo

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 2 | 9% |
| A veces | 9 | 71% |
| Nunca | 4 | 20% |
| TOTAL | 15 | 100% |

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Fuente: Encuestas aplicada a personal administrativo y de servicio

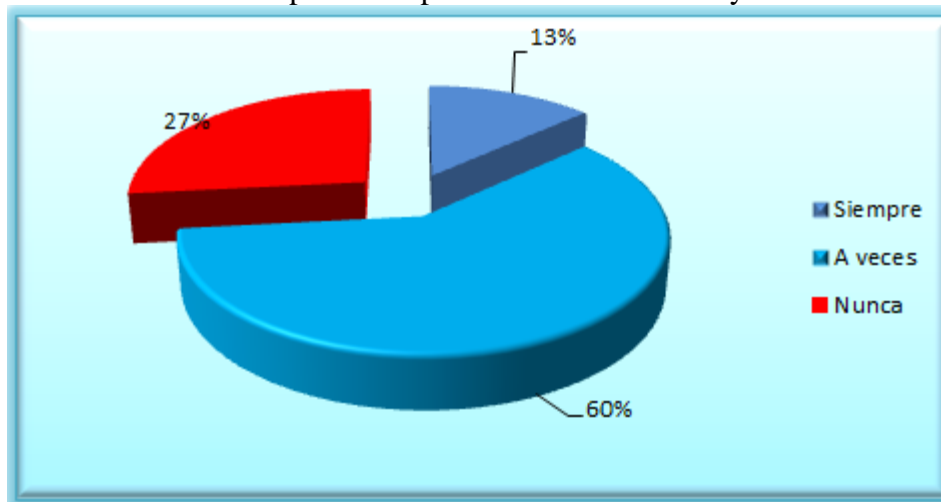


Gráfico N. 18: Motivación en el trabajo

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Análisis

En las encuestas aplicadas al personal administrativo y de servicio el 71% manifiesta que a veces se siente motivado en el trabajo; mientras un 20% indica que no y Finalmente un 9% sostiene que siempre están motivados.

Interpretación

La mayoría de personal administrativo y de servicio indica que a veces se siente motivado en el trabajo, pues para conseguir los fines institucionales se debe trabajar en equipo y apoyo de sus pares caso contrario provocará baja producción laboral y desinterés por trabajar.

Pregunta No. 5: ¿Respetan sus derechos laborales?

Tabla N° 19: Respeto de los derechos laborales

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 5 | 21% |
| A veces | 7 | 75% |
| Nunca | 3 | 4% |
| TOTAL | 15 | 100% |

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Fuente: Encuestas aplicada a personal administrativo y de servicio

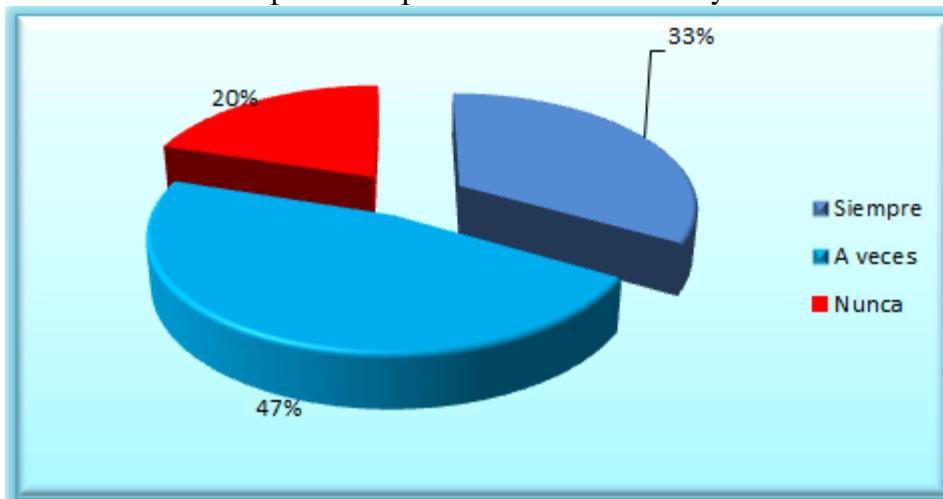


Gráfico N. 19: Respeto de los derechos laborales

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Análisis

De las encuestas aplicadas al personal administrativo y de servicio el 75% manifiesta que a veces respetan los derechos laborales; mientras un 21% sostiene que si lo hacen y finalmente un 4% indica que no lo respeta.

Interpretación

La mayoría de personal administrativo y de servicio sostienen que a veces respetan los derechos laborales, debido al desconocimiento que existe por parte de las autoridades incumpliendo con sus responsabilidades familiares y sociales; alejándose de sus seres queridos desembocando provocando inestabilidad afectiva.

Pregunta No. 6: ¿Usted ha recibido inducción para desempeñar su puesto de trabajo?

Tabla N° 20: Inducción en el puesto de trabajo

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------|------------|------------|
| Siempre | 2 | 7% |
| A veces | 6 | 21% |
| Nunca | 7 | 72% |
| TOTAL | 15 | 100% |

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Fuente: Encuestas aplicada a personal administrativo y de servicio

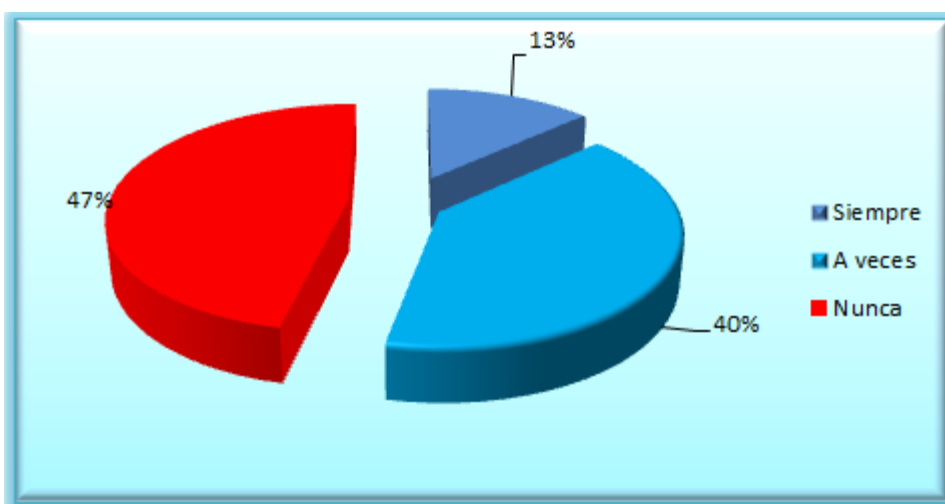


Gráfico N. 20: Inducción en el puesto de trabajo

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Análisis

En las encuestas aplicadas al personal administrativo y de servicio el 72% indica nunca ha recibido inducción para desempeñar su puesto de trabajo; mientras un 21% sostiene que a veces y un 7% manifiesta que si lo ha recibido.

Interpretación

De los resultados recabados en las encuestas aplicadas al personal administrativo y de servicio la mayoría manifiestan que nunca ha recibido inducción para desempeñar su puesto de trabajo debido a que las autoridades no consideran importante dicho proceso provocando limitaciones en el desempeño laboral y creando frustración en el ámbito personal y profesional.

Pregunta No. 7: ¿El trabajo en las oficinas es independiente y no colaborativo?

Tabla N° 21: Trabajo independiente en las oficinas

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 0 | 0% |
| A veces | 0 | 0% |
| Nunca | 15 | 100% |
| TOTAL | 15 | 100% |

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Fuente: Encuestas aplicada a personal administrativo y de servicio

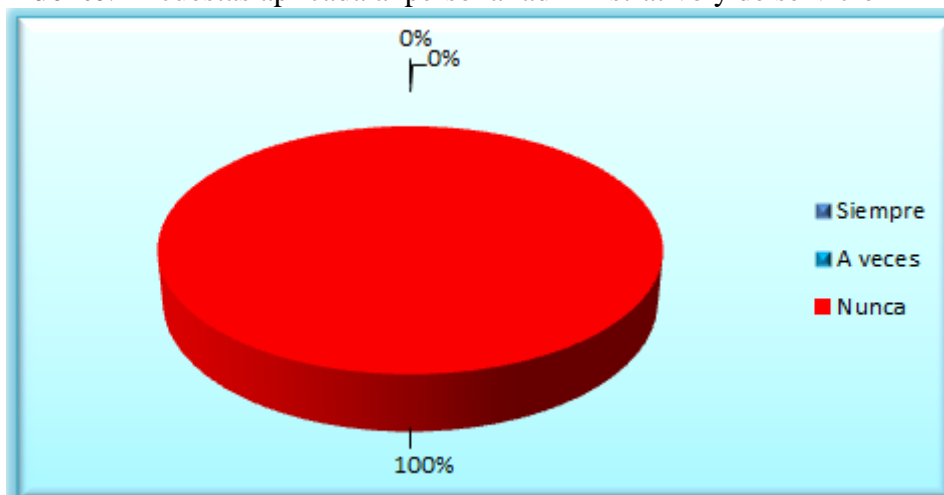


Gráfico N. 21: Trabajo independiente en las oficinas

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Análisis

Los resultados de las encuestas aplicadas al personal administrativo y de servicio el 100% indican que en las oficinas se trabaja independientemente y no colaborativo.

Interpretación

La totalidad de personal administrativo y de servicio sostienen que en las oficinas se trabaja independientemente no colaborativo, evidenciándose no conocen los procesos del resto de dependencias, provocando burocracia en los procesos administrativos, afectando al cliente interno y externo de la Institución y finalmente ocasionado una ruptura en las relaciones interpersonales en el personal administrativo.

Pregunta No. 8: ¿Las autoridades propician actividades encaminadas a fortalecer el equilibrio emocional de sus empleados para un mejor desempeño laboral?

Tabla N° 22: Autoridades y cambios positivos en la organización

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 0 | 0% |
| A veces | 10 | 84% |
| Nunca | 5 | 16% |
| TOTAL | 15 | 100% |

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Fuente: Encuestas aplicada a personal administrativo y de servicio

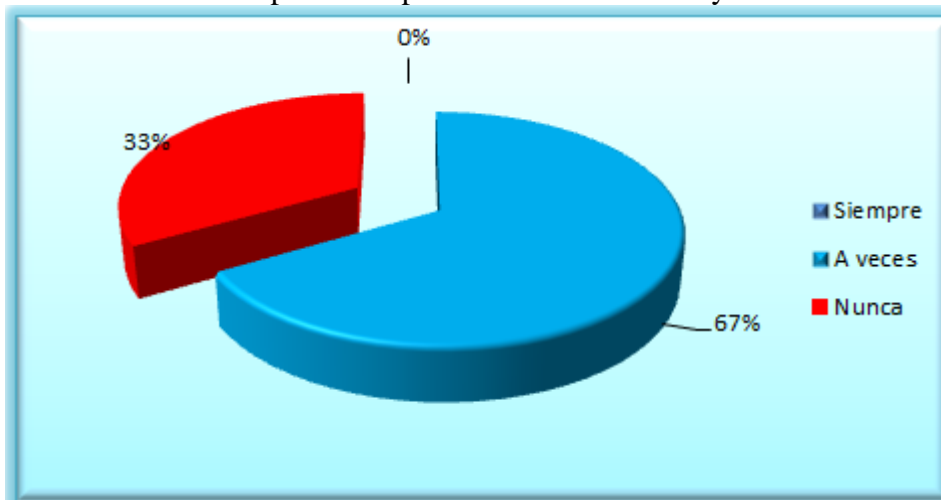


Gráfico No. 20: Autoridades y cambios positivos en la organización

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Análisis

En las encuestas aplicadas al personal administrativo y de servicio el 84% manifiesta que las autoridades a veces propician actividades encaminadas a fortalecer el equilibrio emocional de sus empleados para un mejor desempeño laboral; mientras un 16% argumenta que no se propician estas actividades.

Interpretación

La mayoría de personal administrativo y de servicio indican que las autoridades a veces propician actividades encaminadas a fortalecer el equilibrio emocional de sus empleados.

Pregunta No. 9: ¿Cuenta con los recursos y materiales necesarios para desempeñar su trabajo?

Tabla No. 22: Recursos materiales

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 5 | 13% |
| A veces | 7 | 77% |
| Nunca | 3 | 10% |
| TOTAL | 15 | 100% |

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Fuente: Encuestas aplicada a personal administrativo y de servicio

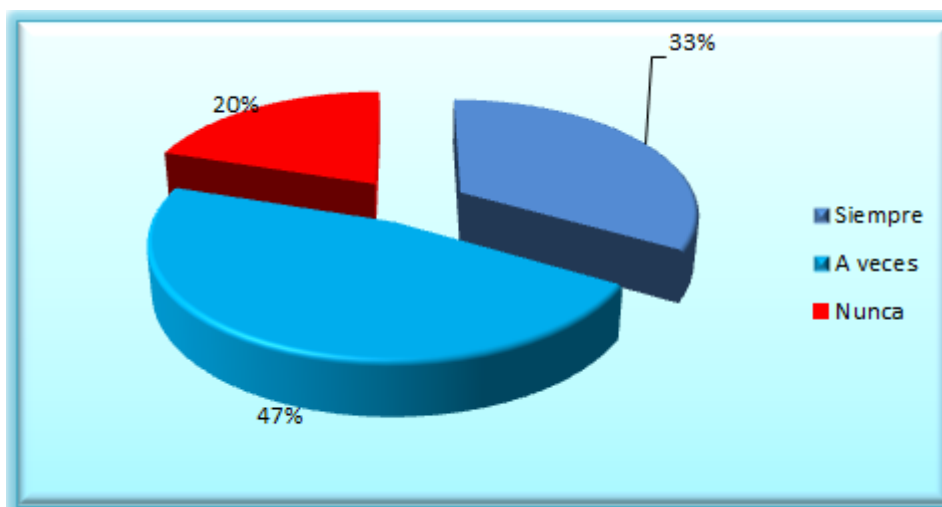


Gráfico N. 22: Recursos materiales

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Análisis

De los resultados recabados en las encuestas aplicadas al personal administrativo y de servicio el 77% manifiesta que a veces cuenta con los recursos y materiales necesarios para desempeñar su trabajo; mientras un 13% indica que siempre los tiene y finalmente un 10% manifiesta que no.

Interpretación

En las encuestas aplicadas al personal administrativo y de servicio la mayoría argumenta que a veces cuenta con los recursos y materiales necesarios para

desempeñar su trabajo debido a que las autoridades limitan el uso por desconocer el trabajo que se desarrolla en las dependencias.

Pregunta No. 10: ¿Siente satisfacción personal en su puesto de trabajo?

Tabla N° 23: Satisfacción persona

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 6 | 15% |
| A veces | 0 | 0% |
| Nunca | 9 | 85% |
| TOTAL | 15 | 100% |

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Fuente: Encuestas aplicada a personal administrativo y de servicio

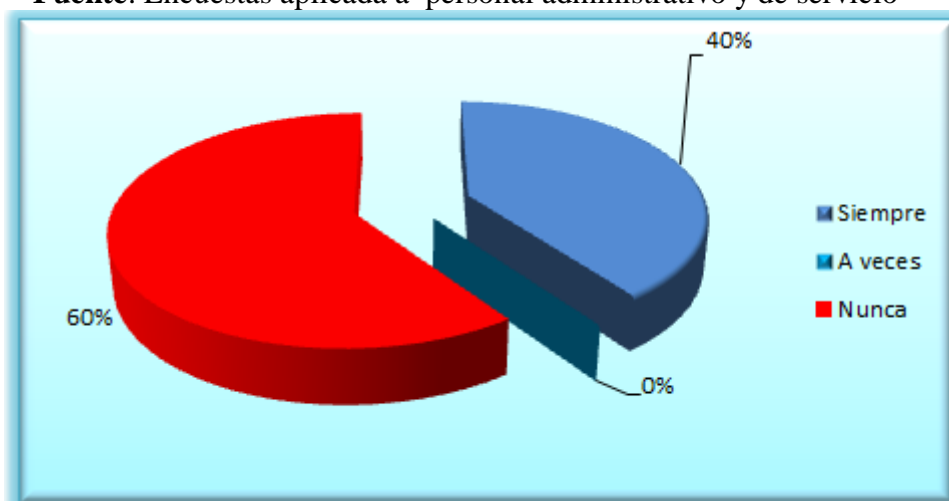


Gráfico N. 23: Satisfacción Personal

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Análisis

En los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas al personal administrativo y de servicio el 85% indica que nunca siente satisfacción personal en su puesto de trabajo; mientras un 15% manifiesta que siempre siente satisfacción.

Interpretación

De los resultados recabados en las encuestas aplicadas al personal administrativo y de servicio la mayoría manifiesta que no siente satisfacción personal en su puesto de trabajo debido a que lo toman como una obligación y necesidad para su subsistencia provocando desmotivación laboral y profesional.

4.1. Verificación de la Hipótesis

4.2. Modelo Lógico

Hipótesis nula:

H₀: La presión laboral no repercute en el estado emocional del personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y crédito Chibuleo del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua

Hipótesis alternativa:

H₁: La presión laboral si repercute en el estado emocional del personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y crédito Chibuleo del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua

4.3. Modelo Matemático

$$H_0: O = E$$

$$H_a: O \neq E$$

Dónde:

$$X^2_c = \text{Chi cuadrado}$$

$$\sum = \text{Sumatoria}$$

$$O = \text{Frecuencia observada}$$

$$E = \text{Frecuencia esperada}$$

4.4. Modelo Estadístico

$$X_c^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

4.4.1. Nivel de Significación, grados de libertad, resta de decisión

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

El estadígrafo de significación por excelencia es chi-cuadrado que nos permite obtener información con la que aceptamos o rechazamos la hipótesis

4.4.2. Combinación de Frecuencias

Para establecer la correspondencia de variables se eligió cuatro preguntas de las encuestas, dos por cada variable de estudio, lo que permitirá efectuar el proceso de combinación.

| PREGUNTAS | |
|--|--|
| Variable Independiente | Variable Dependiente |
| Pregunta 1: ¿Se siente sobrecargado de actividades en su trabajo? Ver. Tabla No. 5 | Pregunta 8: ¿Las autoridades propician cambios positivos en la organización? Ver. Tabla No. 12 |
| Pregunta 5: ¿Respetan sus derechos laborales? Ver. Tabla No. 9 | Pregunta 10: ¿Se promueve el trabajo en equipo? Ver. Tabla No. 14 |

Tabla N° 24: Satisfacción Personal

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

4.2.3. Selección del Nivel de Significación

Se utilizara el nivel $\alpha=0,5$

4.2.4. Descripción de la Población

Se trabajara con toda la muestra que es de 97 personas del personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y crédito Chibuleo, a quienes se les aplico la encuesta sobre la actividad que contiene dos categorías.

4.2.5. Especificación del Estadístico

De a acuerdo a la tabla de contingencia 4x3 utilizamos la fórmula:

$$X^2 = \frac{\sum (O-E)^2}{E} \quad \text{donde :}$$

X^2 = chi- cuadrado

\sum = Sumatoria

O= Frecuencias obtenidas

E= frecuencias esperadas

4.2.6. Especificación de las Regiones de Aceptación y Rechazo

Para decidir sobre estas dos regiones, primeramente determinamos los grados de libertad conociendo que el cuadro esta tomado por 4 filas y 3 columnas.

$$Gl = (f-1) (c-1)$$

$$Gl = (4-1) (3-1)$$

$$Gl = (3) * (2)$$

$$Gl = 6$$

Entonces con 6 Gl y un nivel de 0,05 tenemos la tabla de X^2 = el valor de 7,82 por consiguiente se acepta la hipótesis nula para todo valor de chi- cuadrado que se encuentre hasta el valor 12,59 y se rechaza la hipótesis nula cuando los valores calculados son mayores a 12,59.

Distribución Chi Cuadrado χ^2

| v/p | 0,001 | 0,0025 | 0,005 | 0,01 | 0,025 | 0,05 | 0,1 |
|-----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 1 | 10,8274 | 9,1404 | 7,8794 | 6,6349 | 5,0239 | 3,8415 | 2,7055 |
| 2 | 13,8150 | 11,9827 | 10,5965 | 9,2104 | 7,3778 | 5,9915 | 4,6052 |
| 3 | 16,2660 | 14,3202 | 12,8381 | 11,3449 | 9,3484 | 7,8147 | 6,2514 |
| 4 | 18,4662 | 16,4238 | 14,8602 | 13,2767 | 11,1433 | 9,4877 | 7,7794 |
| 5 | 20,5147 | 18,3854 | 16,7496 | 15,0863 | 12,8325 | 11,0705 | 9,2363 |
| 6 | 22,457 | 20,2491 | 18,5475 | 16,8119 | 14,4494 | 12,5916 | 10,6446 |

Fuente: www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

4.2.7. Recolección de datos y cálculo estadísticos.

Tabla N° 25: Frecuencias Observadas

| Preguntas | Categorías | | | Subtotal |
|--|------------|---------|-------|----------|
| | Siempre | A veces | Nunca | |
| 1.- ¿Se siente sobrecargado de actividades en su trabajo? | 30 | 42 | 25 | 97 |
| 5.- ¿Respetan sus derechos laborales? | 31 | 45 | 21 | 97 |
| 8.- ¿Las autoridades propician cambios positivos en la organización? | 25 | 47 | 25 | 97 |
| 10.- ¿Se promueve el trabajo en equipo? | 33 | 4 | 60 | 97 |
| Total | 119 | 138 | 131 | 388 |

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Tabla N° 26: Frecuencias Esperadas

| Preguntas | Categorías | | | Subtotal |
|--|---------------|---------------|------------|---------------|
| | Siempre | A veces | Nunca | |
| 1.- ¿Se siente sobrecargado de actividades en su trabajo? | 29,75 | 34,50 | 32,75 | 97,00 |
| 5.- ¿Respetan sus derechos laborales? | 29,75 | 34,50 | 32,75 | 97,00 |
| 8.- ¿Las autoridades propician cambios positivos en la organización? | 29,75 | 34,50 | 32,75 | 97,00 |
| 10.- ¿Se promueve el trabajo en equipo? | 29,75 | 34,50 | 32,75 | 97,00 |
| Total | 119,00 | 138,00 | 131 | 388,00 |

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Tabla N° 27: Calculo del Chi-Cuadrado

| O | E | O-E | (O-E) ² | (O-E) ² /E |
|-----|--------|--------|--------------------|-----------------------|
| 30 | 29,75 | 0,25 | 0,06 | 0,00 |
| 31 | 29,75 | 1,25 | 1,56 | 0,05 |
| 25 | 29,75 | -4,75 | 22,56 | 0,76 |
| 33 | 29,75 | 3,25 | 10,56 | 0,36 |
| 42 | 34,50 | 7,50 | 56,25 | 1,63 |
| 45 | 34,50 | 10,50 | 110,25 | 3,20 |
| 47 | 34,50 | 12,50 | 156,25 | 4,53 |
| 4 | 34,50 | -30,50 | 930,25 | 26,96 |
| 25 | 32,75 | -7,75 | 60,06 | 0,00 |
| 21 | 32,75 | -11,75 | 138,06 | 0,00 |
| 25 | 32,75 | -7,75 | 60,06 | 0,00 |
| 60 | 32,75 | 27,25 | 742,56 | 0,00 |
| 388 | 388,00 | 0,00 | 2288,50 | 37,49 |

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Comparar los valores

En este punto tenemos los siguientes datos:

Valor calculado: 37,49

Valor de la tabla: 12,59

Es decir:

Chi cuadrado real 37,49

Chi-cuadrado teórico 12,59

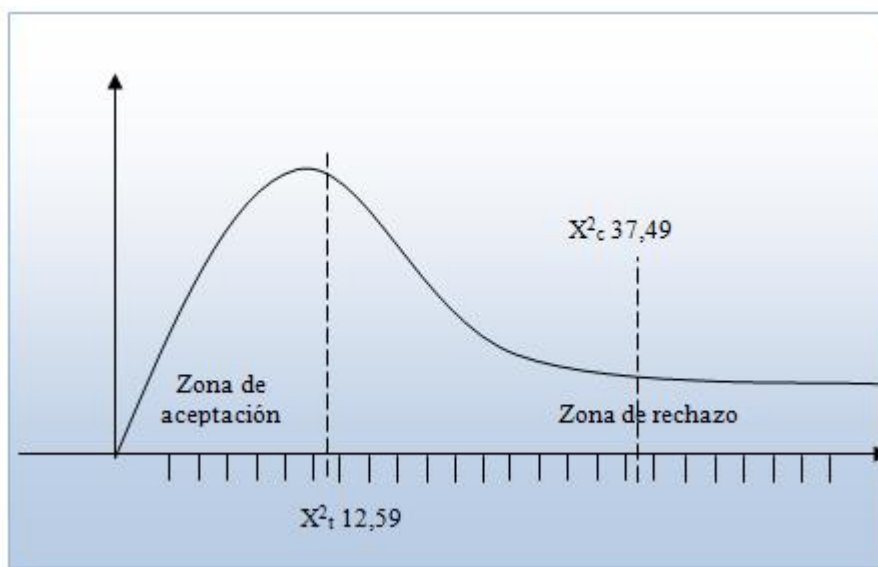


Gráfico N. 24: Zona de aceptación de la Hipótesis
Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

4.4.5. Decisión Estadística

Con 6 grados de libertad y 95% de confiabilidad la X^2_c es de 37,49 valor que cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0) por ser superior a X^2_t que es de 12,59; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (H_a).

El Chi cuadrado calculado (37,49) es mayor que el chi cuadrado teórico, (12,59) por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa: La presión laboral si repercute en el estado emocional del personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y crédito Chibuleo del cantón Ambato, provincia de Tungurahua

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se resalta que las inadecuadas relaciones laborales generan irritabilidad, frustración, negativismo, limitando las habilidades para tomar decisiones confiables, perjudicando en las relaciones interpersonales, condicionando la comprensión y comunicación en la designación de funciones.

- No se tiene claro la concepción del proceso laboral, no se concientiza lo que es trabajo en equipo, lo que es identificar un problema para solucionarlo de la mejor manera, no existe distribución equitativa de trabajo y finalmente no se aprovecha las capacidades individuales de cada uno de los miembros en beneficio de la Institución.

- No existe un desarrollo adecuado de la inteligencia emocional del personal administrativo y de servicio, no se tiene claro la concepción del proceso laboral, no se concientiza lo que es trabajo en equipo, la identificación y solución de problemas, así como el aprovechamiento de las capacidades individuales de cada uno de los miembros en beneficio de la Institución.

- En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, rotación de personal influye en la satisfacción laboral, limitando el liderazgo, condicionando el crecimiento personal y las condiciones de trabajo, afectando en el cumplimiento de metas y objetivos empresariales, además las autoridades no emprenden medidas preventivas que eviten el desgaste físico y mental de quienes están sometidos bajo la presión laboral para manejar las situaciones estresantes con mayor facilidad y no caer constantemente en inestabilidad emocional.

5.2. Recomendaciones

- Elaborar talleres que favorezcan las relaciones laborales motivando en el cumplimiento de funciones, fortaleciendo las habilidades para tomar decisiones confiables, favoreciendo en la comprensión y comunicación en la designación de funciones.
- con el personal administrativo y de servicio y poder regular las dificultades interpersonales y sobrecarga laboral; pues son los estresores que más agobian al personal administrativo y de servicio. Las reuniones permitiría aventurar que estos estresores se retroalimentan permanentemente y no acarrear problemas en el estado emocional.
- Generar políticas y ambientes dignos que estimulen el fortalecimiento de las relaciones intrapersonales e interpersonales, la creatividad del personal administrativo y de servicio, pues una institución que mantenga motivados a su personal, es una institución que irá en crecimiento continuo.
- Establecer jornadas de convivencia, pues la actitud en el trabajo es la clave para el éxito en las relaciones laborales, la motivación y la satisfacción personal para tener una estabilidad emocional estable. El éxito es desechar la presión laboral y generar una buena actitud.
- En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, es importante realizar talleres que favorezcan en la satisfacción laboral, fortaleciendo el liderazgo, favoreciendo en el crecimiento personal y las condiciones de trabajo, promoviendo el cumplimiento de metas y objetivos empresariales.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

Tema

TALLERES PARA EL MANEJO DE LA PRESIÓN LABORAL Y MEJORAR EL ESTADO EMOCIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA

6.1. Datos Informativos

| | |
|---------------------------------|---|
| Institución: | Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo. |
| Responsable Elaboración: | Geovanny Ricardo Real Salto |
| Coordinador: | Ing. Pablo Ricardo Morales Fiallos |
| Cantón: | Ambato |
| Provincia: | Tungurahua |
| Dirección: | Av. 12 de noviembre y Mariano Egúez |
| Teléfono: | (03) 2824389 - 2422526 |
| Beneficiarios: | Personal administrativo y de servicio |
| Sostenimiento: | Particular |

6.2. Antecedentes de la propuesta

El bienestar, la salud mental y física están influidos en forma negativa o positiva por el trabajo diario, de cierto modo la actividad laboral da sentido a nuestras vidas, puede brindarnos identidad, desarrollo social y profesional, autoestima y recompensas económicas y materiales. Lo mencionado anteriormente puede ocurrir si las exigencias laborales son óptimas, si se permite que el personal administrativo ejercer un grado controlado de autonomía, si el clima de

trabajo es favorable respetando los derechos y obligaciones; el trabajo puede convertirse en uno de los componentes que favorezcan a la salud y autoestima.

Pero el ser humano siempre se encuentra sometido a la presión dentro del trabajo, a condiciones internas y externas que ofuscan el equilibrio emocional de la persona. La respuesta a estos procesos es huir de la situación que lo estimula o enfrentarla con violencia. En esta reacción intervienen caso todos los órganos del cuerpo humano y las funciones del cuerpo como son: nervios, corazón, circulación sanguínea, nivel hormonal, digestión y músculos.

En la actualidad el estilo de vida dentro de campo laboral presenta varias exigencias, cada días que pasa se presentan nuevas enfermedades relacionadas con la presión laboral causadas por el interés de cumplir con las metas institucionales; Además la presión en el trabajo ocasiona trastornos psicológicos y físicos; que se hacen evidentes con el agotamiento físico y emocional, dando origen a situaciones conflictivas.

Por eso es necesario ejecutar talleres para el manejo de la presión laboral, pues es necesario y positivo reducir los trastornos emocionales que el personal administrativo y de servicio presentan en sus actividades laborales diarias; además aumentar la capacidad de control sobre eventos estresores por la presión laboral.

6.3. Justificación

Es de **interés** para los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y crédito Chibuleo del cantón Ambato Provincia de Tungurahua por la necesidad que existe de poder tener una guía de talleres en cuanto a la presión laboral y liderazgo para mantener una estabilidad emocional estable en su trabajo diario.

La **investigación es de importancia teórica práctica**, debido a que es necesario evaluación de riesgos permanentes, que sirvan para detectar peligros producidos

por la presión laboral como son la carga mental, el estrés y autoestima, esta propuesta permitirá adoptar medidas de prevención concretas para controlarlas.

El trabajo es **novedoso**, busca establecer de qué forma ayudara a eliminar la presión laboral contribuyendo con talleres prácticos para dar solución a la problemática en la cooperativa.

Es de **utilidad teórica**, al mejorar la presión laboral y estado emocional del empleado, permitiendo desarrollar métodos de defensa adecuados con el objeto de lograr cambios positivos en la organización, siendo una guía en la creación de un clima de trabajo saludable donde la ética y la moral vayan de la mano.

La investigación es de **utilidad práctica**, al analizar los motivos por los cuales el personal administrativo debe ser tratado adecuadamente, donde pueda desarrollar sus capacidades y por ende sentirse emocionalmente estable en donde se sienta a gusto de realizar sus actividades laborales.

La propuesta es **impacto**, pues permitirá desechar las malas relaciones entre compañeros ya que estas dan origen a la aparición de trastornos psicosociales fomentando la marginación, es por eso que la presente propuesta permitirá tener una buena atmósfera de trabajo basado en el compañerismo y la colaboración y no caer en el trabajo del sistema individualizado.

La aplicación de la propuesta es **factible**, pues permitirá hacer un análisis de las condiciones laborales, con el fin de avizorar problemas de salud física y psicológica relacionada con la presión en el trabajo; esto permitirá generar protocolos específicos en función a los problemas generados.

Los beneficiarios, serán el personal administrativo y de servicio pues evitará el desgaste físico y profesional como son: agotamiento físico y psíquico, actitud fría

y despersonalizada en la relación hacia los demás y sentimientos de insatisfacción personal con las tareas que realizan en la institución financiera.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo General

Elaborar los talleres para el manejo de la presión laboral y mejorar el estado emocional del personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y crédito Chibuleo del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Socializar los talleres para el manejo de la presión laboral y mejorar el estado emocional del personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y crédito Chibuleo.
- Capacitar a la institución financiera en los talleres sobre el manejo de la presión laboral y mejorar el estado emocional del personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y crédito Chibuleo.
- Evaluar el impacto de los talleres sobre el manejo de la presión laboral y mejorar el estado emocional del personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y crédito Chibuleo.

6.5. Factibilidad

6.5.1. Factibilidad Técnica

Las autoridades de la Cooperativa de Ahorro y crédito Chibuleo del cantón Ambato, consecuentes de la diversidad de personal administrativo y de servicio,

encamina todos sus esfuerzos con miras a ajustar su plan organizativo anual para desarrollar estrategias que permitan integrar propuestas que disminuyan la presión laboral en el trabajo y de esa manera fortalecer el estado emocional y por ende mejorar la calidad de vida de todos quienes conforman la institución financiera.

Consecuentemente resulta necesario hacer uso de los talleres sobre el manejo de la presión laboral que permita transformar el ámbito laboral y poder elevar el estado emocional de la población del personal administrativo y de servicio. Actualmente con este trabajo la Cooperativa de Ahorro y crédito Chibuleo, incorpora una herramienta necesaria y poder sensibilizar a la comunidad lo importante que es el desarrollo integral y armónico del trabajo y por ende mejorar el estado emocional.

Por eso es necesario aplicar los talleres sobre el manejo de la presión laboral de modo que se convierta en una herramienta de apoyo laboral que permita mejorar el estado emocional del personal administrativo y de servicio de la cooperativa.

6.5.2. Factibilidad Económica

Los valores indicados a continuación para la aplicación de los talleres sobre el manejo de la presión laboral están acorde a la actualidad en donde se va a llevar a cabo capacitaciones sobre el manejo del mismo a las autoridades y sobre todo a las personas del área de talento humano, en beneficio del personal administrativo y de servicio.

6.6. Fundamentación

6.6.1. Definición Taller

El término taller revela dos representaciones diferentes que coinciden en que ambas son ampliamente utilizadas por el común de la gente.

Por un lado el término taller puede hacer referencia a aquello que se realiza o produce acatando procesos secuenciales y lógicos, como puede ser la ejecución de una obra de teatro, un socio drama, entre otras y por el otro, con la misma palabra también podemos querer referir a aquel o aquella persona que planifica actividades, tal es el caso de un operario de un director que ejecuta su libreto.

En tanto y como bien señalamos al comienzo de esta reseña, el término taller metodológico ostenta otro significado, porque con la palabra taller también podemos hacer referencia a aquellas planificaciones que recoge lo esencial, básico y elemental de una determinada materia, como puede ser el caso de las matemáticas, la historia, la geografía, en términos estrictamente académicos o también, es muy común, la existencia de talleres metodológicos técnicos que vienen generalmente acompañados de técnicas, métodos y estrategias que requieren de su aplicación además de las recomendaciones que contienen antes de poner en funcionamiento.

6.6.2. Taller Metodológico

Los Talleres metodológicos permiten identificar principios, criterios y procedimientos que configuran la forma de actuar del docente en relación con la programación, implementación y evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje.

El Taller metodológico es un material de consulta para las personas que cumplen el rol de facilitador(a) o mediador del proceso de aprendizaje a partir de la identificación de problemas o situaciones del medio, priorización de necesidades educativas, sociales, etc; que orienten los temas o contenidos a abordar con la

familia o comunidad. Su organización metodológica propone suscitar el interés, la convicción, el deseo y la acción, para formar o reforzar hábitos, valores, capacidades, actitudes y prácticas que ayuden al niño, joven o adulto a desarrollar su personalidad.

6.6.3. Aspectos que Caracterizan al Taller Metodológico

El material didáctico que acompañan propuestas de formación académica debe ir acompañado de un cuidadoso diseño y elaboración que permite obviar las dificultades de la separación física profesor-estudiante.

- Ofrece información acerca del contenido, enfoque del tema a tratar y su relación con el programa de estudio para el cuál fue elaborado.
- Presenta orientaciones en relación con la metodología y enfoque de la asignatura o tema a tratar.
- Presenta instrucciones acerca de cómo lograr el desarrollo de las habilidades, destrezas y aptitudes del estudiante.
- Actividades de estudio independiente para:
 - Orientar la planificación de las lecciones.
 - Informar al estudiante de lo que ha de lograr.
 - Orientar la evaluación.
 - Interpreta información básica sobre el currículo:

6.6.4. Tipos de Talleres

Los científicos que se han dedicado a profundizar el tema de los talleres metodológicos no hacen una división por clase o tipos. De toda la bibliografía consultada máximo a lo que llegan como propuestas es a comprender que se pueden establecer una división en base a la orientación que persiguen, así:

- A. Intervención sobre el texto básico, ya sea para explicar, completar, ejemplificar, esquematizar, profundizar o resumir la información que contiene en sus páginas.

- B. En relación al sujeto que aprende, motivándole a través de actividades o ejercicios variados como: establecer el propósito de la lectura, activar los conocimientos previos, centrar la atención mediante preguntas intercaladas ayudar a discriminar la información importante de lo accesorio, fomentar la reflexión y el análisis, para que el estudiante no se limite a memorizar y aplique constantemente los conocimientos convirtiéndolos en algo operativo y dinámico.

6.6.5. Tipos de Talleres

- a. **Talleres Directivos:** Son aquellas que dirigen las actividades que el estudiante debe llevar a cabo para adquirir el conocimiento. Para ello se recomienda seguir los pasos metodológicos adecuados al tipo de asignatura que se trata. Generalmente cada guía directiva no trata todo un tema, sino son fragmentos que unidos forman un conjunto armónico y graduado.

- b. **Taller de ejercicios:** Sirven para reforzar lo que el estudiante ha aprendido y es conveniente que el mismo estudiante los controle. Si el estudiante obtiene resultados negativos o superficiales, no es conveniente que pase adelante.

- c. **Taller de control:** Su objetivo es valorar si el estudiante realmente ha aprendido el tema correspondiente al paquete didáctico. Puede ser una prueba objetiva, la demostración de un experimento, la presencia de un trabajo o la solución a un problema

6.6.6. Estado Emocional

Los estados emocionales son el motor del ser humano, forman parte de nuestra existencia, y sin ninguna duda, ellos condicionan nuestras acciones, las que vemos como posibles y las que no, y también las decisiones que tomamos.

Todos los seres humanos siempre estamos inmersos en algún estado emocional, aunque en la mayoría de las ocasiones no seamos conscientes de ello. En un momento dado, nos descubrimos y sin saber por qué percibiendo nuestra realidad, nuestro entorno y el mundo en general, de manera diferente a como lo percibíamos hace un día, un mes o seis. Un determinado estado emocional hace que percibamos nuestra cotidianeidad de una forma determinada, hace que nos asalten determinados pensamientos, que emitamos determinados juicios y que realicemos determinadas acciones, sin a veces, ser muy conscientes de cual está siendo en ese momento nuestro motor o en ocasiones, sin saber por qué no tenemos motor.

Los estados emocionales o estados de ánimo dependen de múltiples factores, dependen de la estación del año en la que estemos, de todo es conocido que la primavera y el otoño traen para muchas personas asociado un estado de melancolía; otro factor muy influyente es el clima, al que muchas veces se le ha hecho responsable del carácter y la productividad de determinadas regiones geográficas; también influye en el estado de ánimo el día de la semana, pocos son los que no sufren el “síndrome del domingo por la tarde” y cómo no, la hora del día en la que nos encontramos.

También los estados emocionales de las personas están condicionados por el estado emocional del entorno en el que se encuentre, tanto en empresa como de familia, ya que los estados emocionales siempre se generan dentro de un estado emocional social más amplio.

Las organizaciones, a menudo, son las responsables de los estados emocionales de los individuos que pertenecen a ellas. Y estos estados emocionales colectivos, a

los que casi nunca prestamos atención, son tan importantes que condicionan la mayoría de las acciones que los trabajadores creen que pueden llevar a cabo o no. Por eso el papel que juegan los líderes de los equipos es crucial en este aspecto, ya que ellos generan espacios emocionales, abren nuevas posibilidades de acción y amplían el espectro de las acciones que sus colaboradores ven como posibles.

Otro factor desencadenante de la generación de los estados emocionales en los individuos y en las organizaciones es la actitud que la persona presenta ante los hechos que se pueden cambiar y los que no. Así el resentimiento se produce cuando el hecho no se puede cambiar y no lo aceptamos y gastamos todas nuestras energías en cambiarlo; el estado emocional de paz es el opuesto al de resentimiento, aparece cuando un hecho no se puede cambiar y así lo aceptamos desde el principio, utilizándolo además para aprender de él. El estado emocional de resignación aparece cuando algo está en nuestras manos cambiarlo pero decidimos no hacerlo, lo contrario del estado de ambición o superación que aparece cuando ponemos todo nuestro empeño en cambiar aquello que está en nuestras manos cambiar.

No somos responsables del estado emocional en el que nos encontramos, pero si lo somos de permanecer en él. Y como decía nuestro reconocido internacionalmente psiquiatra López Ibor, si dejamos que permanezca mucho tiempo un estado emocional en nosotros, este terminará por cristalizarse y luego será muy difícil deshacerse de él.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
EN LA MODALIDAD DE ESTUDIOS: PRESENCIAL

LA PRESIÓN LABORAL Y SU REPERCUSIÓN EN EL ESTADO EMOCIONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA



AUTOR:
GEOVANNY RICARDO REAL SALTO
PORTADAAMBATO – ECUADOR
2015
CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

Horario de Ejecución de los Talleres:

Sábados de 13h00 a 17h00

Evaluación:

| Asistencia y Permanencia | Derecho a constancia 60% |
|---|---------------------------------|
| Participación en el curso | 20% |
| Diseño y elaboración de materiales dentro del curso | 20% |
| TOTAL | 100% |

Reglamento:

- Asistencia
- Puntualidad
- Participación en el curso
- Compromiso de confidencialidad
- Respetar límites y diferencias de los participantes
- Dar lo mejor de sí mismo cada día
- Interés en aprender y desarrollar habilidades
- Evitar interrupción.

Fechas de Ejecución:

| FECHAS | TALLER |
|----------------------|---|
| 7 de marzo del 2015 | Aptitud positiva en el trabajo |
| 14 de marzo del 2015 | El hombre y la dinámica de grupos |
| 21 de marzo del 2015 | Autocontrol laboral y la inteligencia emocional |
| 28 de marzo del 2015 | Estabilidad laboral y productividad |

Taller 1: Aptitud positiva en el trabajo



Introducción

Sin duda la forma en la que encaramos la vida, la actitud con la que transitamos por el mundo, es determinante y cambia el color y la dimensión de las cosas, de allí el peligro de que emociones como la hostilidad o la negatividad nos invadan. Y cuando se trata del medio laboral, mientras mejor sea nuestra disposición más posibilidades hay de que consigamos cumplir con éxito nuestras tareas, por eso en unComo.com te damos algunas claves para que sepas cómo tener una actitud positiva en el trabajo

Si realmente quieres tener éxito en la vida y el trabajo, tu tarea principal es crear y mantener una actitud positiva. Cuando te riges por el optimismo, la esperanza y el entusiasmo, las oportunidades crecen y los problemas se relativizan.

Una de las principales cualidades que caracterizan a un verdadero líder es su capacidad de mantener una actitud positiva hasta en las situaciones más límite. El optimismo es un camino seguro al éxito que atraerá buenas oportunidades a tu vida y te permitirá relativizar hasta el más grande de los problemas. Sin embargo, mantener la esperanza y el entusiasmo en alto durante mucho tiempo puede ser

una tarea difícil, dados los obstáculos que se presentarán indefectiblemente en tu camino.

1.1.1. Objetivos

- Introducir el concepto de aptitud positiva y guiar a los participantes en el descubrimiento de sus propias competencias.
- Indagar sobre las habilidades, fortalezas y debilidades de los participantes.
- Alertar acerca de las oportunidades y amenazas del contexto ámbito laboral.

Cronograma de actividades

| | | | | |
|--------------------------------|---|--|------------|------------|
| Actividad: Competencia laboral | | | | |
| Ubicación: | | | | |
| Fecha: | | | | |
| Horario: | | | | |
| Actividad N° 1 | | | Tiempo | Asistentes |
| 1 | Bienvenida a la cuarta jornada del taller y Dinámica de división en dos grupos. | | 10 minutos | |
| 2 | Introducción al tema de aptitud positiva en el trabajo. | | 15 minutos | |
| 3 | Concepto de competencia Laboral (Actividad). | | 6 minutos | |
| 4 | Lista de Capacidades y destrezas. | | 20 minutos | |
| 5 | FODA. | | 20 minutos | |
| 6 | Foro de Discusión. | | 5 minutos | |
| 7 | Cierre. | | 3 minutos | |

- En todas las actividades, los que no oficien como disertantes, operarán como Observadores.

su responsabilidad será tomar notas acerca de toda acción relevante de los participantes


Guía para disertantes

| 1 | Actividades | Objetivo | Metodología | Materiales |
|---|--|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> Dinámica de Conformación de grupos. | <p>Crear grupos de trabajo con los participantes del taller para que puedan trabajar de una manera más ordenada y sigan conociéndose e interactuando entre ellos;</p> <p>Introducir a través de una dinámica la temática de aptitud positiva en el trabajo.</p> | <p>Se pondrán varias hojas en la mesa de trabajo, que tendrán varios enunciados relacionadas con dos oficios distintos (Turismo y oficinista).</p> <p>Cada participante elige un papel, adhiriéndose de tal manera al grupo correspondiente.</p> | <p>Tarjetas con las frases correspondientes a los dos oficios.</p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué son las capacidades y destrezas? | <p>Indagar sobre las conceptos y definiciones del concepto “Capacidades y destrezas” en el trabajo.</p> <p>Apuntalar y reforzar dicho concepto, realizando una introducción a la temática de las capacidades y destrezas brindando su definición.</p> | <p>A través de interrogantes se indagará al personal administrativo y de servicio del taller, a cerca del concepto "Capacidades y destrezas", a fin de incentivar la participación en el ejercicio. Además, se escribirá en la pizarra aquellas formas más acertadas, con el objetivo que puedan utilizarlas para la siguiente actividad.</p> <p>A partir de lo expuesto por los participantes, construir la definición de capacidad y destreza.</p> | <p>Fibrón al agua; Pizarrón.</p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> Actividad para poner en práctica el concepto de competencia en el trabajo. | <p>Intercambiar concepciones en relación a lo que entienden por capacidades y destrezas, y a la manera de relacionarlas con cada oficio del personal administrativo y de servicio.</p> | <p>Se entregara a cada grupo una fotografía tamaño A3;</p> <p>Se pondrán cuatro hojas de papel bond con oficios de los cuales deberán seleccionar uno.</p> <p>Cada grupo tendrá que exponer las competencias adecuadas para el oficio elegido.</p> <p>“Tendrán aproximadamente siete minutos</p> | <p>2 Afiches ; Fibrones.</p> |

| | | | | |
|---|--|---|--|---|
| | | | para anotar en la fotografía cantidad de competencias posibles. Ganará el equipo que más competencias escriba”. | |
| 4 | <ul style="list-style-type: none"> Lista de destrezas | Indagar sobre las habilidades de cada uno de los integrantes del personal administrativo y de servicio, las destrezas, los atributos de personalidad con los cuales se empatan y sus preferencias, gustos y motivaciones. | <p>Se le entregará a cada participante una hoja con cuatro columnas impresas; cada una tiene un título: Yo sé, Yo sé hacer, Yo soy, Me gusta”. Cada participante deberá completar los mencionados ítems, sin dejar ninguna columna vacía.</p> <p>"Consigna": Se entregará una hoja con un cuadro impreso. Como podrán ver en la parte superior del cuadro, hay una serie de títulos que ustedes deberán completar a partir de lo que consideran que conocen, que saben hacer, que son y sus gustos personales. Intenten no dejar ninguna columna vacía. Cualquier duda, soliciten ayuda.</p> | Hojas A4 con el cuadro impreso con los puntos a completar; Lápices negros; Gomas de borrar. |
| 5 | <ul style="list-style-type: none"> F.O.D.A | Indagar competencias y habilidades, asociadas con las fortalezas y debilidades del personal administrativo y de servicio en relación a una habilidad así como en las oportunidades y amenazas que puedan presentárseles para el desarrollo de la actividad. | Se le entregará a cada participante una hoja de papel bond dividida en cuatro cuadrantes. Según corresponda, en cada cuadrante deberán reflejar las fortalezas, las debilidades, las oportunidades y / o amenazas respecto de alguna habilidad que les interese desarrollar en el ámbito laboral. Para facilitar la comprensión del desarrollo de esta actividad, se les brindará un ejemplo; la idea es que ellos participen activamente en el armado de la actividad. | Hojas A4 dividida en cuatro cuadrantes |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | <p>"Consigna":</p> <p>Ahora, les vamos a pedir que piensen un poco en lo que hemos venido trabajando en el curso de esta jornada en relación a las competencias y habilidades y, teniendo eso presente, van a tener que elegir 1, 2 o tres habilidades que a ustedes les gustaría y/o interesaría desarrollar en el ámbito laboral".</p> <p>Esa habilidad la consideramos una fortaleza. Por lo cual, una vez que hayan pensado en tal habilidad, la escribirán en el cuadrante con la inscripción fortalezas.</p> <p>Teniendo presente esa fortaleza, piensen y busquen todas las oportunidades laborales que se les presentarían con esa fortaleza. Las oportunidades laborales que se te puedan presentar, deberán registrarlas en el cuadrante con la inscripción oportunidades.</p> <p>Luego y siempre en relación a la habilidad elegida, deberán pensar en sus debilidades respecto de la misma. Tales debilidades deberán registrarlas en el cuadrante con la inscripción debilidades.</p> <p>Por último, deberán pensar en las amenazas que se les pueden presentar en relación a tal habilidad. Las amenazas</p> | |
|--|--|--|--|--|

| | | | | |
|---|--|---|---|--|
| | | | <p>deben pensarse en relación al contexto, vienen desde afuera. Al pensar en las amenazas, se tiene que pensar en la competencia, en factores climáticos y/ o en factores que tengan que ver con el contexto en el que uno pueda desarrollar la habilidad que puedan jugarnos en contra. Las amenazas deberán registrarse en el cuadrante con la inscripción amenazas.</p> <p>Se le explicará a cada participante que por cada habilidad deberán hacer un F.O.D.A, o sea, que deberán confeccionar y completar los cuatro cuadrantes por cada habilidad que elijan. Como mencionamos anteriormente, la idea es explicarles la actividad tomando una habilidad como ejemplo, requiriendo su colaboración para realizar el mismo.</p> | |
| 6 | <ul style="list-style-type: none"> Rescate. | <p>Indagar como se sintieron los participantes en las actividades realizadas en la jornada y que expresen las dificultades con las que pudieron haberse encontrado apuntando a disminuir los niveles de ansiedad.</p> | <p>Se alentará a que expresen cómo se sintieron realizando las actividades. Se les explicará la importancia que tiene que puedan delimitar sus habilidades para aprovechar las oportunidades que surjan en el mercado laboral. Y la importancia, también, de saber acerca de nuestras debilidades que siempre están y, que al tener conocimiento de ellas, podemos implementar alguna estrategia para disminuirlas.</p> | |

| | | | | |
|---|---|--|---|---|
| 7 | <ul style="list-style-type: none"> • Cierre. | <p>Generar un espacio que nos permita un cierre relacionado con el objetivo del taller conocimiento de competencias laborales.</p> <p>Motivar para que continúen participando del taller, asistiendo al próximo encuentro.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Para finalizar se alentará a los participantes a manifestar sus dudas y las consultas que quieran hacer. Al mismo tiempo, se motivará a que cada uno continúe pensando en los temas trabajados durante el taller competencias laborales, habilidades, fortalezas y debilidades a fin de que puedan evaluar tanto sus aspectos favorables y desfavorables en relación a su potencial laboral, ya que los mimos van a utilizarse para el armado de estrategias orientadas a la inserción laboral preguntas posibles: ¿Tienen alguna duda o consulta sobre lo trabajado en el taller?; ¿Por qué piensan que trabajamos la temática de competencias?; ¿Por qué piensan que indagamos sobre las fortalezas y las debilidades?; ¿Cómo se sintieron?. 2. Por último, se recordará la importancia de la asistencia y puntualidad de los próximos encuentros, comprometiendo así al grupo en la realización de un trabajo conjunto más completo. |  <p>ACTITUD POSITIVA (Un día malo en el trabajo)</p> <p>Video Actitud positiva un día malo en el trabajo</p> |
|---|---|--|---|---|

Cuadro No. 1: Guía para disertantes

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

Taller 2: El hombre y la dinámica de grupos



Introducción

El hombre es un ser social que necesita mantener contactos en la institución, y los equipos de trabajo sustituyen cada vez más colectivos que toman las decisiones y asumen las responsabilidades con más rapidez y comparten las informaciones en conjunto. Las organizaciones públicas o privadas requieren normalmente equipos de trabajo multidisciplinarios para desarrollar los procesos productivos; los cuales utilizan una tecnología que evoluciona a un ritmo acelerado y cada día son más complejos.

El trabajo en equipo ha significado un cambio organizativo amplio, que ha influido en aspectos de la dirección, motivación, comunicación y la participación en conjunto. Esta, es una de las técnicas de motivación laboral más empleada. El temor de rechazo de algunas personas que tienen dentro del grupo, es una de las razones más frecuentes que no permite participar en equipo y limita proponer iniciativas. En resumidas cuentas, podemos establecer que, un equipo de trabajo es un grupo de individuos que interactúan voluntariosamente, comparten

actividades de trabajo y fundamentalmente asumen responsabilidades entre todos para llegar a los resultados. De allí, que el trabajo en equipo resulta una actividad desafiante e integradora que puede involucrar a individuos de diversas áreas y niveles de la organización. En este sentido, cada uno aporta información, conocimiento y experiencia al grupo desde su perspectiva.

Esta modalidad de trabajo en equipo exige ciertas acciones y comportamientos particulares de los participantes, tales como opinar, escuchar, negociar, consensuar, integrarse, ceder, aceptar y actitudes que no son tan comunes en las organizaciones. En los últimos años, la necesidad de trabajo en equipo, pero lamentablemente en la práctica no se la ejecuta.

Objetivos

- Fomentar y entregar herramientas con el fin de optimizar y controlar situaciones personales y laborales, logrando sus objetivos exitosamente. Fomentar y adquirir herramientas de autocuidado para la superación del estrés, promocionando la salud natural y la prevención del desgaste a nivel individual, entendido éste como red inmediata de soporte socio laboral.
- Promover la reflexión personal y grupal de los participantes, incentivando la toma de conciencia de su propia acción personal como elemento vital para la protección y promoción de la salud a nivel cotidiano.
- Fomentar la comunicación, cooperación y armonía entre los funcionarios, aumentando su capacidad de influir positivamente tanto a nivel personal, como en el ámbito laboral, familiar, comunitario y social.

Actividad

El hombre y la Dinámica de Grupos

Inicio de la actividad: Para iniciar primero dividir en grupos equitativos y comenzar el taller indagando que tantos conocimientos tienen sobre el tema de las relaciones humanas, se hace una pregunta en general sobre ¿qué significado tiene para ellos las relaciones humanas? Se anotan las aportaciones en el portafolio, y se analizan con el grupo.



trabajo en equipo

Luego proyectamos el video, al finalizar a cada grupo de trabajo solicitar que mediante una lluvia de ideas te ayuden generar una definición.

Contenidos:

¿Qué es un grupo?

Es aquel cuyos miembros interaccionan entre sí, que se perciben como una unidad y que están motivados hacia el logro de objetivos comunes.

¿Por qué se forman los grupos?

Dentro de las instituciones los grupos están basados en el principio de la división del trabajo, con el objetivo de realizar ciertas funciones de una manera más eficiente. En un sentido amplio se puede afirmar que los grupos se forman para satisfacer las necesidades económicas, psicológicas y sociales de sus miembros. La consolidación de un grupo es, por lo tanto una función del nivel alcanzado de satisfacción por sus miembros.

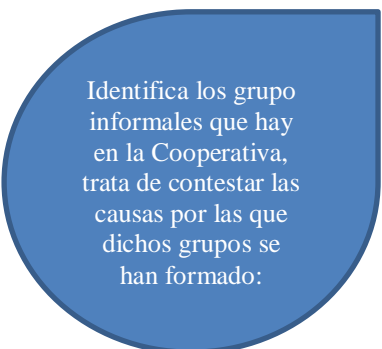
Tipos de Grupos

Formales creados formalmente por la organización: Son generalmente los que están estructurados en cuanto a funciones, metas y jerarquías, y;

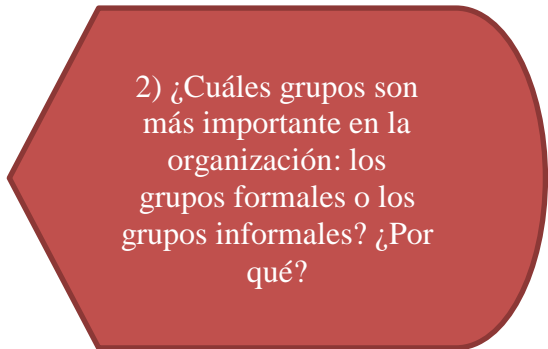
Los grupos informales nacidos espontáneamente: También cuentan con líder, sin embargo a éste nadie lo nombra, sino que los miembros del grupo lo aceptan como tal, generalmente los grupos informales están menos estructurados, se originan comúnmente de las actividades formales, como grupos de amistad, grupos deportivos, grupos sociales, etc.

Ejercicio

Junto con tu equipo contesta las siguientes preguntas

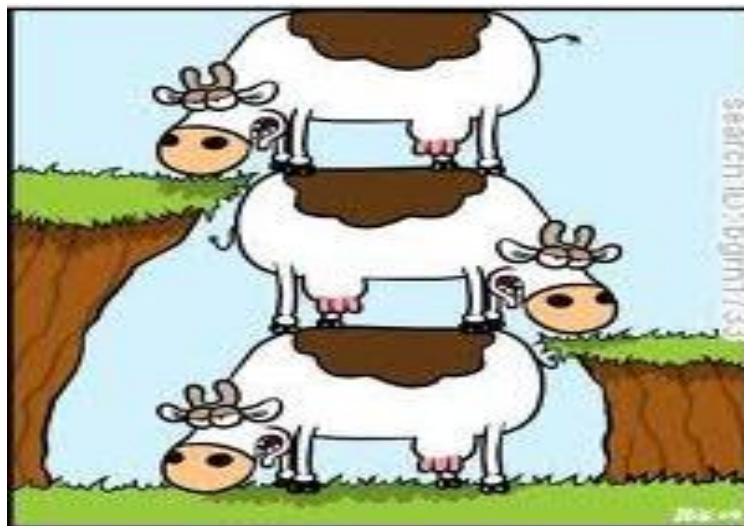


Identifica los grupo informales que hay en la Cooperativa, trata de contestar las causas por las que dichos grupos se han formado:



2) ¿Cuáles grupos son más importante en la organización: los grupos formales o los grupos informales? ¿Por qué?

- En una hoja de papel junto con el grupo luego de haber identificado las interrogantes:
- Crea un libreto corto para generar un Socio drama. (Almacenarlo en el portafolio)
- Al finalizar esta actividad en una Hoja tamaño A3 cada grupo generará un dibujo y lo colocará en el lugar asignado para realizar la exposición de trabajos.



Taller 3: Autocontrol laboral y la inteligencia emocional



Sabio es, quien sabe controlarse. Conoce tus debilidades, para aprender a dominarlas.

Sócrates.

Quien se controla a sí mismo, no tendrá dificultad alguna para gobernar con eficacia. Al que no sabe gobernarse a sí mismo, le resultará imposible ordenar la conducta de los demás.

Confucio.

Después del autoconocimiento, la segunda aptitud destreza, habilidad de la inteligencia emocional es el autocontrol, autodominio, autorregulación, como también les llaman Goleman y otros especialistas. Esto no significa negar o reprimir los sentimientos, o emociones. Controlar las emociones no quiere decir suprimirlas. Las emociones nos dan muchas pistas acerca de por qué hacemos lo que hacemos. Su supresión nos priva de esta información. Por otra parte, tratar de suprimirlas no hace que desaparezcan; las deja libres para que salten en cualquier momento.

Objetivos

- Manejan bien los sentimientos impulsivos y las emociones perturbadoras.
- Se mantienen compuestas, positivas e imperturbables, aún en momentos difíciles.
- Piensan con claridad y no pierden la concentración cuando son sometidas a presión.

Explicación de Definiciones (Presentación Diapositivas)

- Desarrollo Humano
- Autocontrol en el Trabajo
- Inteligencia Emocional
- Emociones
- Historia de la Inteligencia Emocional

Instrumentos de investigación

Los instrumentos de investigación que se van a utilizar para la impartición de los temas son:

Aplicación del curso: 2 Sábados

Tiempo: 4 hora

Evaluación: Participación en el curso, diseño del proyecto de transcripción de los aprendizajes del curso a su vida laboral, familiar y personal.

Seguimiento: Es importante realizar a los seis meses un cuestionario en donde las empleadas manifiesten los avances aprendidos en el curso.

Pronóstico: Se quiere lograr un mejor clima laboral que permita el buen desempeño de las secretarias.

Manual del curso, actividades.

PROPUESTA DE CURSO

**"INTELIGENCIA EMOCIONAL
EN EL TRABAJO",**

ÉXITO EN LA VIDA



Impartido por
Geovanny Real Salto

El control de las emociones es algo muy distinto de su supresión. Significa comprenderlas y, luego, utilizar esta comprensión para transformar las situaciones en nuestro beneficio. Para Goleman, las dos habilidades primarias de la autorregulación manejar impulsos y vérselas con las inquietudes están en el corazón de cinco aptitudes emocionales que son:

- Autodominio. Manejar efectivamente las emociones y los impulsos perjudiciales.
- Confiabilidad. Exhibir honradez e integridad.
- Escrupulosidad. Responsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones.
- Adaptabilidad. Flexibilidad para manejar cambios y desafíos.
- Innovación. Estar abierto a ideas y enfoques novedosos y a nueva información.

Actividad Me conozco parte 1

Es importante reconocer las reacciones que nos provoca cada una de las emociones y establecer cuál es su origen.

Se le entregará un gráfico como el siguiente:



Cada integrante debe:

- 1) Identificar sus valores en el dibujo
- 2) Identificar las emociones que comúnmente siente y en qué momento
- 3) Contestar las siguientes preguntas:

-Mi vida es _____

-Mi futuro depende de _____

-Me molesta que _____

-¿Qué es lo que pienso de mí? _____

Mediante la técnica de lluvia de ideas cada persona pasará al pizarrón y colocará su hoja.

Realizar una plenaria resaltando las emociones más importantes y los valores más relevantes.

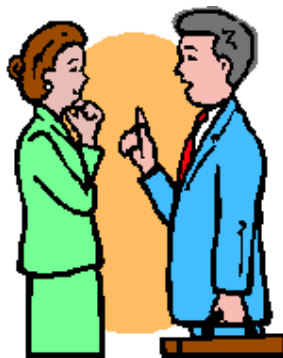
Conformo grupo de 5 personas.

Entrego un papelote y en el representarán en un gráfico el dibujo de la persona ideal dentro del ámbito laboral; además crearán un mensaje de motivación laboral que será expuesto ante todos.

Finalmente se tomarán fotografías y se entregará al tutor del evento.

Actividad parte 2 : Como aplico mi inteligencia emocional y asertividad

- Autoestima: Menciona 5 características
- 5 situaciones en las que has utilizado tu Inteligencia Emocional.
- 5 situaciones en las que has sido asertivo.



- Luego armarán un rompecabezas con cada una de las características de la autoestima.
- Generarán una historia con las 5 situaciones en las que se ha utilizado la inteligencia emocional.
- Finalmente crearán un acróstico con las 5 situaciones que ha sido asertivo.

entregar estos documentos al instructor del evento.

Taller 4: Estabilidad laboral y productividad



Objetivo

Sensibilizar al personal administrativo y de servicio la importancia de la estabilidad emocional y la productividad laboral en su vida profesional y que conozcan los elementos y habilidades básicas individuales.

Está permitido

Respetar las ideas y comentarios de todos los participantes.

Generar un ambiente acogedor.

Tener inquietudes.

Considerar que mi aporte es importante.

Tener en cuenta la opinión de los participantes.

Ser honesto y sincero.

Parte 1

¿Qué entendemos por actitud positiva?

Es la actitud mental emocional adecuada en cualquier situación ayudándonos a resolver los problemas que pueden aparecer en nuestro camino. La actitud que tomamos frente a los problemas o hechos que se nos presentan habitualmente es finalmente la que determina la dimensión e importancia de los mismos.

Pautas prácticas para tener una actitud positiva:



- Cuando te ves atrapado en un callejón sin salida, no reaccionar inmediatamente. Detente reflexiona y busca alternativas.
- Utiliza siempre pensamientos constructivos: quiero, puedo, soy capaz. Recordar situaciones en las que si se logró.
- Buscar soluciones no problemas.

¿Qué necesitamos para tener aptitud positiva?

- Relájate y respira profundo antes de actuar.
- Se coherente, has lo que piensas.
- Encuentra el lado positivo de las cosas.
- Evita las comparaciones.
- Vive el presente.
- Olvídate de los detalles.
- Cuida tu imagen.
- Obsérvate a ti mismo.
- Ponte en el zapato de los otros.
- Lee, mira y aprende cosas positivas.

Lectura: Anexo A (Efecto Pigmalión)

1.1.2. Parte 2

¿Qué es la comunicación asertiva?

Es la respuesta oportuna y directa que respeta la posición propia y de los demás, que es honesta y mesurada para con los involucrados.

Características de la comunicación asertiva

- Expresión de pensamientos, sentimientos y creencias.
- Respeto de uno mismo y hacia los demás.
- Reconocimiento de las necesidades y sentimientos de otras personas.
- Identificación de problemas de la percepción y expresión.
- Escucha activa.
- Empatía y colaboración.

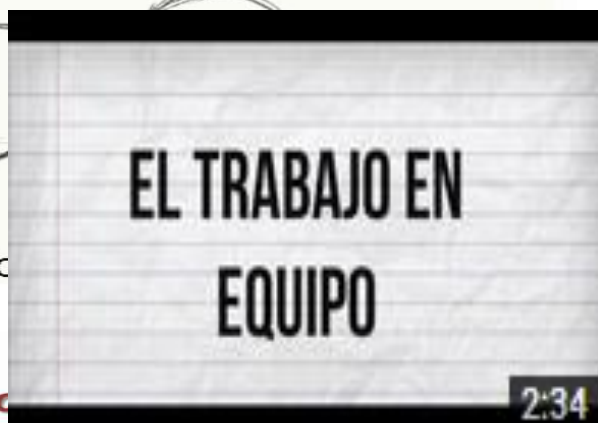
- Enfoque en el cómo se dicen las cosas no en el que se dice.
- Negociación, ceder y avanzar.

Tips para mejorar la comunicación

- Primero escucha, segundo observa y después habla.
- Enfócate en la otra persona.
- La comunicación verbal debe ser un dialogo, no un monologo.
- Permitir que la otra persona se exprese.
- Escuchar implica no solo oír las palabras sin poner atención a los silencios.
- Deja que la otra persona termine de expresar su idea.
- Cuidar cómo, cuándo y dónde se dicen las cosas.
- Discutir los temas de uno por uno.
- No acumules emociones negativas sin comunicarlas.
- No hables del pasado.
- Evita las generalizaciones.
- Se breve.



Video Tipos de Liderazgo



Video sobre equipos de trabajo

Anexo A (Lectura Efecto Pigmaleón)

Cuenta la mitología que Pigmaleón era un habilidoso escultor que vivió en la isla de creta. Era un artista apasionado de su trabajo y sus obras mostraban una continua búsqueda de la perfección. Cuenta la leyenda que inspirándose en la bella Galatea, Pigmaleón esculpió una estatua tan perfecta que cualquiera que se detenía a contemplarla dudaba, al mirar su expresión, si aquella estatua no tendría vida propia. Tal era la perfección de la estatua y tal el empeño que Pigmaleón puso en su trabajo que el autor acabó perdidamente enamorado de su obra.

Pigmaleón empezó desde entonces a tratar a su escultura como si de un ser viviente se tratase, llegando incluso a implorar a los dioses para que concedieran vida a su creación. Venus, conmovida por la pasión del escultor, decidió complacer sus peticiones y, una noche, se apareció en el taller del artista para insuflar vida en su amada escultura. Pigmaleón vio cumplidos sus deseos y la estatua de Galatea se convirtió en su amante y compañera.

La psicología se inspiró en esta leyenda para nombrar uno de los procesos que, con mayor influencia, se producen en el ámbito educativo y laboral. El efecto Pigmaleón describe el proceso a través del cual las creencias y las expectativas de una persona afectan a su percepción y condicionan su conducta de tal forma que sus expectativas iniciales tienden a confirmarse.

6.7. Modelo operativo

Tabla N° 28: Modelo Operativo

| FASES | METAS | ACTIVIDADES | RECURSOS | RESPONSABLE | TIEMPO |
|---------------|--|---|---|-----------------------------------|--|
| Socialización | Socializar el 100% con el gerente general de la Cooperativa acerca de la necesidad de aplicar los talleres sobre el manejo de la presión laboral y mejorar el estado emocional del personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo. | <p>Recopilación de información.</p> <p>Selección de contenidos.</p> <p>Integrar contenidos.</p> <p>Organización de actividades.</p> | <p>Humanos Investigador Administrativo Servicio</p> <p>Materiales Internet Libros Carteles</p> | Geovanny Ricardo Real Salto | <p>Desde 2/marzo/2015</p> <p>Hasta 6/marzo/2015</p> |
| Planificación | Planificar al 100% las acciones para desarrollar con el personal administrativo y de servicio sobre la aplicación de los talleres sobre el manejo de la presión laboral y mejorar el | <p>Motivación al personal administrativo y de servicio (dinámicas)</p> <p>Exposiciones</p> <p>Actividades en equipo.</p> | <p>Humanos Investigador Administrativo Servicio</p> <p>Materiales Aula Papelotes Marcadores Proyector y</p> | Geovanny Ricardo Real Salto | <p>Desde 9/marzo/2015</p> <p>Hasta 13/marzo/2015</p> |

| | | | | | |
|------------|--|---|---|------------------------------|------------------------|
| | estado emocional. | Evaluación de la jornada. | Videos | | |
| Ejecución | Ejecutar al 100% la propuesta | Entrega, análisis y sustentación del material a los colaboradores de la cooperativa. En la capacitación de modalidad presencial los instructores aplican TICS. | Humanos Investigadora Administrativo Servicio Materiales Papel, Marcadores Carteles | Geovanny Ricardo Salto | Real Permanente |
| Evaluación | Evaluar el grado de interés y participación en la aplicación talleres sobre el manejo de la presión laboral y mejorar el estado emocional. | Observación directa y diálogo permanente con autoridades, instructores y personal administrativo y de servicio. | Humanos Investigadora Administrativo Servicio Materiales Papel bond lápices cuestionario | Geovanny Ricardo Salto | Real Permanente |

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

6.8 Administración de la propuesta

Tabla N° 29: Administración de la propuesta

| ACCIÓN | RESPONSABLES |
|---|--|
| Sensibilización | <ul style="list-style-type: none"> • Autoridades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo. • Equipo Evaluador. |
| Talleres sobre el manejo de la presión laboral y mejorar el estado emocional del personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua. | <p>Geovanny Ricardo Real Del Salto</p> <p>Directorio</p> <p>Gerente</p> |
| Evaluación | <p>Autoridades de la de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo.</p> <p>Geovanny Ricardo Real Del Salto</p> <p>Gerente.</p> |

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

6.9. Evaluación de la propuesta

Tabla N° 30: Evaluación de la propuesta

| PREGUNTAS BÁSICAS | EXPLICACIÓN |
|-----------------------------|--|
| ¿Quiénes solicitan evaluar? | Autoridades, investigador, instructores |
| ¿Por qué evaluar? | Conocer el grado de aceptación al aplicar los Talleres sobre el manejo de la presión laboral y mejorar el estado emocional del personal administrativo y de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo del cantón Ambato, Provincia de Tungurahua. |
| ¿Para qué evaluar? | <ul style="list-style-type: none"> • Para conocer si la propuesta dio resultados positivos. • Para conocer si con la propuesta ha existido cambios de actitud en el personal administrativo y de servicio. |
| ¿Qué evaluar? | <ul style="list-style-type: none"> • La funcionalidad de los Talleres sobre el manejo de la presión laboral y mejorar el estado emocional del personal administrativo y de servicio. • La participación del gerente y autoridades en la organización del personal para los talleres. |
| ¿Quién evalúa? | <ul style="list-style-type: none"> • Investigador • Autoridades de la Institución Financiera. • Instructores. |
| ¿Cuándo evaluar? | Permanentemente. |
| ¿Cómo evaluar? | Taller |
| ¿Con qué evaluar? | Actividades productos del taller |

Elaborado por: Geovanny Ricardo Real Salto

BIBLIOGRAFÍA

ALVARO, José & GARRIDO, Alicia. Fundamentos Sociales del Comportamiento Humano. Contiene Fundamentación sobre la conducta personal, interpersonal y social. Editorial UOC. Barcelona – España. 2013.

BLACH, Joshp & ESPUNY, María. Teorías de las Relaciones Laborales. Desafíos. Contiene enfoques en el ámbito laboral, condiciones de trabajo y calidad de vida. Editorial UOC. Barcelona – España. 2008.

GAN, Federico & TRIGINÉ, Jaume. Clima Laboral. Contiene conceptos claves, posibles acciones de implementación, indicadores de calidad y su uso. Editorial Díaz de Santos. Madrid-España. Primera Edición. 2012.

GOMEZ, Rosalinda. Comunicación y Cultura y Organizacional en Empresas Chinas y Joponesas. Fundamentos de Clima Organizacional, mantenimiento de la cultura a través del tiempo, Modelos a seguir, costumbres. Editorial Frao. Murcia-España Primera Edición. 2008.

MIRANDA, Alejandro. “Liderazgo en las Empresas”. Prevención y tratamiento de la falta de Liderazgo, Consejos y definiciones sobre el liderazgo. Editorial Paidotribo. Barcelona – España. Primera Edición. 2008.

NOSNIK, Abraham. Culturas Organizacionales. Contiene lineamientos del Origen, Consolidación y desarrollo de las Organizaciones exitosas. Editorial Gesbiblo. Madrid-España. Segunda Edición. 2008.

PEIRO, José. Estrés Laboral. Contiene investigaciones de análisis y prevención de riesgos psicosociales que provocan el estrés laboral. Editorial Universidad de Valencia. Primera Edición. 2009.

PÉREZ, Martín. “Estado Emocional en el Trabajo”. Este libro contiene prácticas y ejercicios de entrenamiento y autoevaluación. Editorial Esic. Madrid – España. Primera Edición. 2009.

ROBBINS, Stephen. Comportamiento Organizacional. Contiene El Individuo, el grupo, el sistema de la organización. Editorial Pearson Education. Guadalajara-México. Décima Edición. 2004.

SANTOYA, Carlos & VÁSQUEZ, Fernando. “Procesos Psicológicos”. Definiciones de términos psicológicos, Pasos para negociar y poder tomar decisiones. Editorial dapa. México Distrito Federal. Primera Edición 2007.

ANEXOS

ANEXO A (Encuesta a Personal Administrativo y de Servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo)

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL – MODALIDAD
PRESENCIAL

ENCUESTA A PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIBULEO

Señor(a/ta) Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo, se encuentra interesado en obtener información pertinente acerca de la Presión Laboral y su repercusión en el Estado Emocional, con el afán de brindar a la comunidad institucional nuevas oportunidades de Liderazgo, y mejoramiento del mismo.

Responda a todas las cuestiones con la máxima **sinceridad** posible, en su propio beneficio.

1. ¿Se siente sobrecargado de actividades en su trabajo?

SIEMPRE A VECES NUNCA

2. ¿Participa usted en la toma de decisiones de la institución?

SIEMPRE A VECES NUNCA

3. ¿En su trabajo existe un buen clima laboral?

SIEMPRE A VECES NUNCA

4. ¿Se siente motivado en su trabajo?

SIEMPRE A VECES NUNCA

5. ¿Respetan sus derechos laborales?

SIEMPRE A VECES NUNCA

6. ¿Usted ha recibido inducción para desempeñar su puesto de trabajo?

SIEMPRE A VECES NUNCA

7. ¿El trabajo en las oficinas es independiente y no colaborativo?

SIEMPRE A VECES NUNCA

8. ¿Las autoridades propician actividades encaminadas a fortalecer el equilibrio emocional de sus empleados para un mejor desempeño laboral?

SIEMPRE A VECES NUNCA

9. ¿Cuenta con los recursos y materiales necesarios para desempeñar su trabajo?

SIEMPRE A VECES NUNCA

10. ¿Se promueve el trabajo en equipo?

SIEMPRE A VECES NUNCA

Fecha:

Gracias por su colaboración...

Anexo B: Nómina el Personal Administrativo y de Servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA
NOMINA DEL PERSONAL DEL AÑO 2015 - MAYO**

| # | NOMBRES | Cargo |
|----|--------------------------------------|--------------------------------------|
| 1 | AGUALONGO PUNINA SEGUNDO MARCELO | ASESOR DE MICROREDITO |
| 2 | ALBAN PINTO BYRON EDUARDO | AUDITOR INTERNO |
| 3 | ALTAMIRANO NUÑEZ ANGEL EDUARDO | ASESOR LEGAL |
| 4 | ANDAGANA CHANGO ANA LUCIA | ASISTENTE DE CRÉDITO |
| 5 | ANDAGANA UÑOG SANTIAGO GABRIEL | JEFE DE AGENCIA QUITO |
| 6 | APUPALO PULLUTASIG RITA DEL CARMEN | ASESORA DE CRÉDITO - CONSUMO |
| 7 | AREVALO CHUNCHO PAOLA NATALY | ASESOR DE CRÉDITO |
| 8 | AUCANSHALA PILATUÑA SONIA EMMA | AUXILIAR CONTABLE |
| 9 | BALTAZAR CHANGO ANGEL AMABLE | ASESOR DE MICROREDITO |
| 10 | BALTAZAR GUASHCO MANUEL | ASESOR DE MICROREDITO |
| 11 | BALTAZAR ROMERO WILLAM RODRIGO | ASESOR DE MICROREDITO |
| 12 | BALTAZAR YUCAILLA MARIA TRINIDAD | JEFE DE TALENTO HUMANO |
| 13 | BARRIONUEVO TELENCHANA AIDA VERONICA | ASISTENTE DE CAPTACIONES |
| 14 | BRAVO TISALEMA SEGUNDO SILVERIO | RESPONSABLE DE ARCHIVO DE CRÉDITO |
| 15 | CAIZA PACARI SEGUNDO JULIAN | AUXILIAR DE CONTABILIDAD |
| 16 | CAIZA TOALOMBO JORGE ANIBAL | GESTOR DE COBRANZA |
| 17 | CALERO ZUNIGA JULIO HUMBERTO | SUBGERENTE ADMINISTRATIVO FINANCIERO |
| 18 | CAMBO ALLAS CARLOS MANUEL | ASESOR DE MICROREDITO |
| 19 | CAPUZ CAMACHO GERARDO GEOVANNY | ASESOR DE CRÉDITO |
| 20 | CAPUZ PANDI SILVIA SUSANA | JEFE DE ATENCION AL CLIENTE |
| 21 | CHALAN MARCALLA CRISTIAN PATRICIO | JEFE DE MARKETING |
| 22 | CHALUIS CAPUZ VICTOR FERNANDO | ASESOR DE MICROREDITO |
| 23 | CHANGO BALTAZAR ANGEL ISRAEL | CAJERO |
| 24 | CHANGO CALUNA MARTHA SALOME | ASESORA DE CRÉDITO - CONSUMO |
| 25 | CHARCO BALTAZAR ANGEL PATRICIO | ASESOR DE MICROREDITO |
| 26 | CHARCO BALTAZAR MARIA ROSA | ASISTENTE DE CRÉDITO |
| 27 | CHUQUI MOROCHO MOISES ARMANDO | JEFE DE AGENCIA SALCEDO |
| 28 | ESPIN LLAMBO EDISON ISRAEL | ASESOR DE MICROREDITO |
| 29 | ESPIN MUÑOZ SILVIA MERCEDES | SECRETARIA DE GERENCIA GENERAL |
| 30 | FERNANDEZ CAMUENDO CRISTIAN ARMANDO | ASESOR DE MICROREDITO |
| 31 | FREIRE FIALLOS MIGUEL ANGEL | ASESOR DE MICROREDITO |
| 32 | GUAMANQUISPE SAILEMA JOSE LUIS | AUXILIAR DE ARCHIVO DE CRÉDITO |
| 33 | GUANOLUISA SISA MYRIAN ISABEL | SUPERVISORA DE CAJAS |
| 34 | GUANOTUÑA TOCTAGUANO ANGEL ISMAEL | ASESOR DE CRÉDITO |
| 35 | JEREZ VILLAMARIN CESAR JAVIER | ANALISTA DE SISTEMAS |
| 36 | LALALEO TAIPE CATALINA FERNANDA | COORDINADORA DE FABRICA DE CREDITO |
| 37 | LEMA CUJI ESTALIN AMADOR | ASESOR DE MICROREDITO |
| 38 | MALIZA CHOCO JULIAN JESUS | ASESOR DE MICROREDITO |
| 39 | MALIZA CHOCO ANA ROCIO | COOR. RESPONSABILIDAD SOCIAL |
| 40 | MALIZA MALISA MARTHA ISABEL | ANALISTA DE FABRICA DE CRÉDITO |
| 41 | MALIZA PANDASHINA EDISON ISAAC | COORDINADOR DE RIESGOS |
| 42 | MALIZA PANDASHINA LUZ VERONICA | CAJERA |
| 43 | MALIZA VILLA MARTHA VERONICA | ASISTENTE DE ATENCION AL CLIENTE |
| 44 | MARCALLA AINAGUANO XIMENA GUADALUPE | CONTADORA GENERAL |
| 45 | MARCALLA MOPOSITA SEGUNDO FRANCISCO | RESPONSABLE DE SEGURIDAD |
| 46 | MASABANDA CAPUZ PACCHA CORALINA | ASISTENTE DE ATENCION AL CLIENTE |

| | | |
|----|-------------------------------------|----------------------------------|
| 47 | MASABANDA ROJAS SEGUNDO DAVID | ASESOR DE MICROREDITO |
| 48 | MASAQUIZA JEREZ IVAN PATRICIO | ASESOR DE MICROREDITO |
| 49 | MASAQUIZA JEREZ JOSE BERNARDO | ASESOR DE MICROREDITO |
| 50 | MASAQUIZA JEREZ SEBASTIAN ISAI | ASESOR DE MICROREDITO |
| 51 | MAZABANDA BALTAZAR ANGEL VINICIO | TESORERO |
| 52 | MAZABANDA UNOG ANGEL RODRIGO | ASESOR DE MICROREDITO |
| 53 | MAZABANDA YUCAILLA ANGEL GEOVANNY | ANALISTA DE FABRICA DE CRÉDITO |
| 54 | MERA BASTIDAS VERONICA ELENA | PROGRAMADORA |
| 55 | MINIGUANO NAULA GABRIEL SANTIAGO | ASISTENTE DE MARKETING |
| 56 | MOROCHO SISALEMA MARIA REBECA | CONSERJE MENSAJERO |
| 57 | MUNGABUSI GUASHCO MARIA HERMELINDA | CAJERA |
| 58 | MUÑOZ PANDI KLEVER FRANCISCO | ANALISTA DE FABRICA DE CRÉDITO |
| 59 | MUQUINCHE ANGO ALEX EDUARDO | ASISTENTE DE MANTENIMIENTO |
| 60 | OJEDA MARQUINEZ JAIRO STALYN | GESTOR DE COBRANZA |
| 61 | ORTIZ LOPEZ KARINA MARIANELA | COOR. GESTION DEL TALENTO HUMANO |
| 62 | PACARI JUAN ELIAS | ASESOR DE MICROREDITO |
| 63 | PACARI AINAGUANO LUZ BERONICA | ASISTENTE DE CRÉDITO |
| 64 | PACHA ANDAGANA ANDRES | JEFE DE AGENCIA SALGOLQUI |
| 65 | PALOMO TISALEMA LUIS AMABLE | ASESOR DE MICROREDITO |
| 66 | PANDASHINA MALIZA MARIA JOSEFINA | AUXILIAR DE LIMPIEZA |
| 67 | PANDI LLAMBO MARIA MAGDALENA | JEFE DE AGENCIA RIOBAMBA |
| 68 | PANDI SISA GLORIA INES | ASISTENTE DE ATENCION AL CLIENTE |
| 69 | PAREDES LEMA JOHANA PAOLA | AUXILIAR DE ENFERMERIA |
| 70 | PILAMUNGA AGUALONGO NANCY NATIVIDAD | ASISTENTE DE ATENCION AL CLIENTE |
| 71 | PILAMUNGA LLANGANATE ANA TERESA | ASISTENTE DE CRÉDITO |
| 72 | PILAMUNGA PACARI MARIA ETELVINA | ASISTENTE DE CRÉDITO |
| 73 | PILAMUNGA PUNINA NANCY ANGELICA | CAJERA |
| 74 | PILLA YANZAPANTA JULIO CESAR | PROGRAMADOR |
| 75 | PINTADO VACA ANDREINA DEL CISNE | SECRETARIA DE FABRICA DE CRÉDITO |
| 76 | PUAGO QUINATOA GLADYS VERONICA | CAJERA |
| 77 | QUINATOA POALASIN LUIS ANIBAL | ANALISTA DE FABRICA DE CRÉDITO |
| 78 | ROMERO UÑO G CHRISTIAN DAVID | ASESOR DE MICROREDITO |
| 79 | ROMERO UÑO G JOSE FRANCISCO | CAJERO |
| 80 | SANCHEZ GUEVARA JESSICA ALEXANDRA | ASISTENTE DE COBRANZAS |
| 81 | SISA BARRIONUEVO MYRIAN PATRICIA | CAJERA |
| 82 | SISA GUASHCO SEGUNDO MANUEL | ASESOR DE MICROREDITO |
| 83 | SISA MORALES LUZ MARIA | ASISTENTE DE ATENCION AL CLIENTE |
| 84 | SISA QUINATOA JOSE FRANCISCO | ASESOR DE MICROREDITO |
| 85 | SISA TIPAN SEGUNDO PAULINO | ASESOR DE MICROREDITO |
| 86 | SISA TISALEMA MARTHA NATALY | CAJERA |
| 87 | SUPE SANDOVAL MYRIAN PAULINA | AUXILIAR CONTABLE |
| 88 | TASNA YUCAILLA JESUS AMAUTA | ASESOR DE MICROREDITO |
| 89 | TIBAN AMAYA DIANA CAROLINA | AUXILIAR DE ARCHIVO DE CRÉDITO |
| 90 | TICHE ANDAGANA JUAN JOSE | JEFE DE COLOCACIONES |
| 91 | TICHE BARAHONA ELVIA CLAUDINA | CAJERA |
| 92 | TIGSILEMA CHICAIZA ANGEL SERAFIN | JEFE DE AGENCIA LATACUNGA |
| 93 | TIL AINAGUANO MARIA ROSARIO | COORDINADORA DE COBRANZAS |
| 94 | TISALEMA CAPUZ SEGUNDO GASPAR | ASESOR DE MICROREDITO |
| 95 | TISALEMA SHACA BETTY ISABEL | ASISTENTE DE CRÉDITO |
| 96 | TISALEMA TISALEMA MARIA TRANSITO | ASISTENTE DE CRÉDITO |
| 97 | TOAINGA JEREZ BLANCA MARCIA | ASISTENTE DE CRÉDITO |

Anexo C: Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo



La Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. nace el 17 de Enero de 2003, fruto de un inspirador y 27 jóvenes no mayores de 20 años, aquellos que, no teniendo nada, juntaron sus ideas y pensamientos en la búsqueda de un firme rumbo que aliviara sus penumbras y tormentos en difíciles momentos en que se veían rodeados las clases menos privilegiadas de nuestro país. Con el paso de los años la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo está escribiendo una historia de éxito... ha logrado posicionarse en el sistema financiero como una cooperativa de demostrada capacidad de crecimiento e innovadora, que trabaja por un futuro mejor para nuestra gente, con más de 70 mil socios, 7 oficinas: Quito, Riobamba, Salcedo, Machachi, Latacunga, Sangolqui y su principal en Ambato con un edificio propio de última generación.

Anexo C: Visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo



Misión

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que genera, administra y comercializa servicios financieros, con enfoque de calidad, competitividad y rentabilidad mutua, satisfaciendo las necesidades de la población, comprometidos con el desarrollo socioeconómico del país.

Anexo C: Objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo



Los principales objetivos de la Cooperativa son:

Brindar servicios financieros a los sectores no atendidos por la banca tradicional y principalmente del sector indígena de Tungurahua.

Contribuir al mejoramiento socio económico de los socios de la Cooperativa.

Fortalecer y mantener los servicios financieros acorde a las necesidades de los sectores atendidos.

Generar satisfacción y compromiso de los socios.