



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**

**Informe Final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención  
del Título en Ciencias Humanas y de la Educación, Mención Psicología  
Industrial**

**TEMA:**

---

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL ESTRÉS LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE LA COOPERATIVA CHIBULEO CIA LTDA”**

---

**Autor: Ronquillo Chango Mayra Beatriz**

**Tutora: Psi. Ind. Mg. Irma Edith Ortiz Mora**

**AMBATO – ECUADOR**

**2015**

**APROBACIÓN DEL TUTOR  
DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN**

CERTIFICA:

Yo, Psi Ind. Mg: Irma Edith Ortiz Mora, CC 1704612460 en mi calidad de tutora del trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: “El clima organizacional y el estrés laboral de los colaboradores de la “Cooperativa Chibuleo Ltda.”, desarrollado por la egresada: Mayra Beatriz Ronquillo Chango, con C.I. 1804617940, 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.

.....  
Lcda. Mg. Irma Edith Ortiz Mora

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Yo, Mayra Beatriz Ronquillo Chango; Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la Investigación de la autora, quien basado en los estudios realizados durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios vertidos en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autora.

.....  
Srta. Mayra Beatriz Ronquillo Chango

C.I. 1804617940

**AUTORA**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Yo, Mayra Beatriz Ronquillo Chango; cedo los derechos en líneas patrimoniales del presente trabajo final de grado o titulación sobre el tema: “**Clima Organizacional y Estrés laboral de los colaboradores de la Cooperativa Chibuleo Cía. Ltda.**”, 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.

.....  
Srta. Mayra Beatriz Ronquillo Chango

C.I. 1804617940

**AUTORA**

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

La comisión de estudio y calificación del informe del trabajo final de grado o titulación sobre el tema: “**Clima organizacional y Estrés laboral de los colaboradores de la Cooperativa” Chibuleo Cía. Ltda.**” presentada por la Srta. Mayra Beatriz Ronquillo Chango. Egresada de la carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, promoción Marzo 2015-Julio 2015, una vez revisada y calificada la investigación se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

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

.....

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

.....

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto de investigación en el cual se refleja constancia, dedicación y sacrificio me ha permitido culminar con una de las metas que me he planteado En primer lugar dedico esta presente investigación, A Dios, por ser el mi guía y protector todos los días y por darme la fortaleza para seguir adelante con mis objetivos, A mi madre; y a mi padre que aunque hoy no está conmigo yo sé que desde el cielo me cuida y hermanos quienes me han apoyado económicamente y moralmente en toda esta trayectoria de mi carrera. Y han confiado incondicionalmente en mí, y por ser ellos el pilar fundamental de mi vida.

A mis familiares y amigos quienes en cierta forma supieron contribuir con el desarrollo del presente proyecto de investigación.

**Srta. Mayra Beatriz Ronquillo Chango**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme sabiduría conocimientos, fortaleza, por darme la vida, la fuerza necesaria para seguir adelante a pesar de todos los tropiezos que he tenido en toda mi trayectoria estudiantil, y por darme su amor eterno; a mi madre que ha sido mi apoyo en cada obstáculo en mi camino, A la Universidad Técnica de Ambato de manera especial a la Facultad de Ciencias Humanas de la Educación a la carrera de Psicología Industrial, la misma que me ha permitido lograr alcanzar mi Título.

Me siento especialmente agradecido con: Todos y cada uno de mis docentes dentro de la Universidad especialmente de los mismos que he recibido una formación integral, impartiendo sus sabios conocimientos en su debida oportunidad.

Srta. Mayra Beatriz Ronquillo Chango

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

<b>CONTENIDO</b>	<b>Página</b>
<b>A. PRELIMINARES</b>	
Portada .....	i
Aprobacion del tutor .....	ii
Autoria de la investigacion .....	iii
Cesion de derechos del autor.....	iv
Al Consejo Directivo .....	v
Dedicatoria .....	vi
Agradecimiento .....	vii
Indice general de contenidos .....	viii
Indice de cuadros .....	xv
Indice de graficos .....	xvi
Resumen Ejecutivo .....	xvii
Executive Summary .....	xviii
INTRODUCCION .....	1
<b>CAPITULO I</b>	
<b>PROBLEMA DE LA INVESTIGACION</b>	
1.1.Tema.....	3
1.2.Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1. Contextualizacion .....	3
1.2.2. Analisis critico .....	6
1.2.3. Prognosis.....	6



1.2.4. Formulacion de problema .....	7
1.2.5. Preguntas directrices .....	7
1.2.6. Delimitacion del problema .....	7
1.2.7. Delimitacion del contenido.....	7
1.3. Justificacion .....	8
1.4. Objetivos .....	9
1.4.1. Objetivo General .....	9
1.4.2. Objetivos especificos .....	10

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

2.1 Antecedentes Investigativos .....	11
2.2 Fundamentacion Filosofica .....	13
2.2.1 Fundamentacion Epistemologica .....	14
2.2.2 Fundamentacion Axiologica .....	15
2.2.3 Fundamentacion Ontologica .....	15
2.2.4 Fundamentacion Legal .....	15
2.3.3. Fundamentación teórica, variable independiente	
2.3.3.1. Clima organizacional.....	22.
2.3.3.1.1 Definicion de clima organizacional.....	22.
2.3.3.1.2 Importancia del clima organizacional.....	22.
2.3.3.1.3. Tipos.....	23.
2.3.3.1.4. Instrumentos.....	24.
2.3.3.1.7. Elementos .....	26.
2.3.3.1.8. Procesos .....	27.
2.3.3.1.9. Estrategia de mejoramiento.....	27.
2.4.3.2 Motivación.....	28.
2.4.3.2.1. Definicion .....	28.
2.4.3.2.2 Importancia .....	29.

2.4.3.2.3. Características .....	29.
2.4.3.2.4. Elementos .....	30.
2.4.3.2.5. Factores .....	31.
2.4.3.2.8 consejos prácticos de motivación. ....	33.
2.4.3.3. Satisfacción Laboral .....	34.
2.4.3.3.1. Definición .....	34.
2.4.3.3.2. Importancia .....	34.
2.4.3.3.3. Tipos .....	35.
2.4.3.3.4. Claves .....	35.
2.4.4. Fundamentación teórica variable independiente .....	36.
2.4.4.1. Definición gestión de talento humano .....	36.
2.4.4.1.1. Importancia .....	37.
2.4.4.1.2. Aspectos .....	38.
2.4.4.1.3. Objetivos .....	38.
2.4.4.1.4. Procesos .....	39.
2.4.4.2. Comportamiento organizacional .....	42.
2.4.4.2. Definición .....	42.
2.4.4.2.1 Características .....	42.
2.4.4.2.2. Aportaciones con otras ciencias .....	43.
2.4.4.2.3. Niveles de comportamiento organizacional .....	44.
2.4.4.3. Estrés laboral .....	45.
2.4.4.3. Definición del Estrés laboral .....	45.
2.4.4.3.1. Síntomas del Estrés laboral .....	45.
2.4.4.3.2. Causas del Estrés laboral .....	46.
2.4.4.3.5. Factores Estresantes .....	49.
2.4.4.3.6. Factores de riesgo psicosociales .....	50.
2.4.4.4.1 Efectos Estrés laboral .....	54.
2.4.4.4.3. Claves para afrontar el Estrés laboral .....	55.
2.5. Hipótesis .....	56.
2.6. Señalamiento de variables .....	56.

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA**

3.1. Enfoque .....	57.
3.1.1. Enfoque Cualitativo .....	57.
3.1.2. Enfoque Cuantitativo .....	57.
3.2. Modalidades de Investigación .....	57.
3.2.1. Modalidad Bibliográfica - Documental .....	57.
3.2.2. Modalidad De Campo .....	57.
3.3. Nivel o tipo de investigación .....	58.
3.3.1. Nivel Exploratorio.....	59.
3.3.2. Nivel Descriptivo .....	59.
3.4. Población total y muestra .....	59.
3.6. Técnicas e instrumentos .....	62.
3.6.1. Técnicas .....	62.
3.6.1.1. La observación .....	62.
3.6.1.2. La encuesta.....	62.
3.6.2. Instrumentos .....	62.
3.6.4. Cuestionario.....	62.
3.6.5. Validez y confiabilidad .....	62.
3.7. Plan para la recolección de la información.....	64.
3.8. Plan para el procesamiento y análisis.....	64.
3.9. Procesamiento.....	64.
3.10. Análisis.....	64.

### **CAPÍTULO IV**

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1. Análisis de resultados de la encuesta aplicada al personal operativo .....	65.
4.2. Verificación De La Hipótesis .....	77.

4.2.1. Planteamiento de la hipótesis .....	77.
4.2.2. Selección de nivel de significación .....	77.
4.2.3. Descripción de la población .....	77.
4.3. Modelo matemático.....	77.
4.4. Modelo estadístico .....	77.
4.4.1. Nivel de significación, grados de libertad resta de decisión .....	77.
4.5. Decisión estadística.....	82.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. Conclusiones .....	83.
5.2. Recomendaciones .....	84.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

6.1. Datos Informativos .....	85.
6.2. Antecedentes de la Propuesta .....	86.
6.3. Justificación.....	87.
6.4. Objetivos .....	88.
6.4.1. Objetivo General .....	88.
6.4.2. Objetivos Específicos.....	89.
6.5. Análisis de factibilidad.....	89.
6.5.1. Factibilidad política.....	89.
6.5.2. Factibilidad Técnica .....	90.
6.5.3. Factibilidad Tecnológica.....	90.
6.5.4. Factibilidad Organizacional .....	90.
6.5.5. Factibilidad equidad de genero .....	90.

6.5.6. Factibilidad legal.....	91.
6.6.1. Fundamentación filosofica .....	91.
6.6.1. Fundamentación legal .....	92.
6.6.2. Fundamentación psicologica.....	92.
6.6.2. Fundamentación científico tecnica .....	92.
6.6.2.1 Fundamentación científica.....	92.
6.6.2.2. clima organizacional .....	92.
6.6.2.3. Factores del clima organizacional.....	93.
6.6.3. Estrés Laboral .....	95.
6.6.3.1. Factores del estrés laboral.....	97.
6.6.3.4. claves para afrontar el estres.....	97.
6.6.4. Fundamentación tecnica .....	97.
6.6.4.1. Programa .....	97.
6.6.4.2. Bienestra laboral .....	98.
6.6.4.2.1 Enfoques .....	98.
6.6.4.3. Programa de bienestar laboral.....	99.
6.6.4.4. Salud laboral .....	100.
6.6.4.5. Objetivos del programa de bienestra laboral.....	100.
6.6.4.6. importancia .....	101.
6.6.4.7 Clasificación. ....	101.
6.6.5.0. Pilares del programa de bienestar .....	103.
6.7. Modelo operativo.....	105.
6.7.1 Administración de la propuesta .....	107.
6.7.2 Previsión de la evaluación .....	108.
6.7.3 Información del Programa .....	110.
6.7.4 Cambios con el Programa.....	111.
6.7.5 Formato del programa de bienestar laboral .....	112.
Contenido del programa de bienestar labora. ....	113.
6.8. Administración .....	133.
6.9. Presupuesto.....	134.

<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>135.</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>140.</b>
Anexo 1. Encuesta dirigida al personal administrativo .....	141.
Anexo 2. Encuesta de diagnostico de necesidades .....	143.
Anexo 3. Infraestructura de la Cooperativa.....	146.
Anexo 4. Colaboradores trabajando en equipo .....	147.
Anexo 5. Colaboradores brindando servicios .....	148.
Anexo 6. Departamento de Talento Humano .....	149.
Anexo 7. Colaboradores en las encuestas .....	150.

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>CONTENIDO</b>	<b>Página</b>
Tabla N. 1: Población y muestra .....	59.
Tabla N. 2: Operacionalización de las Variables .....	60.
Tabla N. 2: Variable independiente: Clima organizacional .....	60.
Tabla N. 3: Variable dependiente: Estrés laboral.....	61.
Tabla N. 4: Plan para la recolección de la información .....	63.
Tabla N. 5: Ambiente de desempeño .....	65.
Tabla N. 6: Productividad .....	66.
Tabla N. 7: Responsabilidad .....	67.
Tabla N. 8: Liderazgo .....	68.
Tabla N. 9: Trabajo .....	69.
Tabla N. 10: participacion .....	70.
Tabla N. 11: Problemas de salud .....	71.
Tabla N. 12: Relaciones Interpersonales.....	72.
Tabla N. 13: Espacio fisico .....	73.
Tabla N. 14: Cansancio mental .....	74.
Tabla N. 15: Tareas .....	75.
Tabla N. 16: Labor bajo presion .....	76.
Tabla N. 17: Frecuencia observada.....	77.
Tabla N. 18: Frecuencia esperada .....	78.
Tabla N. 19 Calculo del Chi cuadrado .....	79.
Tabla N. 20: Distribucion del chi cuadrado .....	80.
Tabla N. 21: Modelo operativo .....	81.
Tabla N. 22: Administracion de la propuesta.....	105.
Tabla N. 23: Matriz de analisis evaluativo.....	108.
Tabla N. 24: Ventajas del programa .....	110.
Tabla N. 25: deteccion de necesidades .....	121.
Tabla N. 26: Taller de plan de capacitacion.....	123.
Tabla N. 27: Taller de relajacion.....	125.

Tabla N. 28: Taller de trabajo en equipo.....	128.
Tabla N. 29: Taller de Motivacion.....	131.
Tabla N. 30 Presupuesto .....	134.

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>CONTENIDO</b>	<b>Página</b>
Gráfico N. 1: Árbol del problema .....	5.
Gráfico N. 2: Categorías Fundamentales .....	19.
Gráfico N. 3: Constelación de ideas. Variable Independiente .....	20.
Gráfico N. 4: Constelación de ideas. Variable dependiente.....	21.
Gráfico N. 5: Ambiente de desempeño .....	65.
Gráfico N. 6: Productividad .....	66.
Gráfico N. 7 Responsabilidad .....	67.
Gráfico N. 8: Liderazgo .....	68.
Gráfico N. 9: Trabajo .....	69.
Gráfico N. 10: Participacion .....	70.
Gráfico N. 11: Problemas de salud .....	71.
Gráfico N. 12: Relaciones Interpersonales.....	72.
Gráfico N. 13: Espacio fisico .....	73.
Gráfico N. 14: Cansancio mental .....	74.
Gráfico N. 15:Tareas acorde a los conocimientos .....	75.
Gráfico N. 16: Labor bajo presion .....	76.
Gráfico N. 17: Zona de aceptacion de la hipotesis.....	82.
Gráfico N. 18: Forma de trabajo .....	111.
Gráfico N. 19: Organigrama de la Cooperativa .....	116.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE: PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**TEMA: “El Clima Organizacional Y el Estrés Laboral de los Colaboradores de la Cooperativa “Chibuleo Cía. Ltda.”**

**Autora:** Mayra Beatriz Ronquillo Chango

**Tutor:** Psi Ind. Mg. Irma Edith Ortiz Mora

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo fue elaborado mediante un estudio investigativo, teniendo como finalidad conocer el clima laboral que perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras, provocando así; estrés laboral y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, y mentales, consecuencia de una inadecuada condición de trabajo, concretamente de una deficiente organización del trabajo, resaltando que el estrés laboral, está afectando en el rendimiento; dificultando la expresión, la emisión de juicios valorativos y la toma de decisiones repercutiendo en la autonomía, en la realización de tareas, perturbando en el liderazgo, en el trabajo en equipo, provocando inseguridad; razones suficientes por la cual se interesa realizar la elaboración de la investigación denominada, el clima organizacional y estrés laboral. La misma que persigue un fin que es: aprovechar fortalezas, habilidades y así motivarles al cumplimiento de sus objetivos de una manera sana y optimista sin que el ser humano se convierta en una máquina; finalmente se determina la situación en la que se encuentra, permitiendo aplicar, estrategias y técnicas, la misma que ayudarán a establecer propósitos, objetivos, y mejorar el clima y bajando el nivel de estrés en el que se exponen diariamente; en la metodología aplicada en la investigación sobresale el enfoque cualitativo, cuantitativo, aplicándose la modalidad de investigación bibliográfica documental, de campo, los niveles o tipos utilizados son el descriptivo porque permite describir el problema en sus causas como en sus consecuencias, el explicativo porque se expone la realidad investigada en el contexto promoviendo soluciones alternativas al problema planteado; estimulando el clima organizacional, y limitando el estrés laboral.

**Descriptor:** clima, salud, trabajadores, enfermedades, organización, decisión, liderazgo, fortalezas, estrategias, objetivos.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE: PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**TOPIC:** The organizational climate and job stress of employees of the Cooperative Chibuleo Cia. Ltda.

**Autora:** Mayra Beatriz Ronquillo Chango

**Tutor:** Psi Ind. Mg. Irma Edith Ortiz Mora

**EXECUTIVE SUMMARY**

This work was developed through a research study, with the purpose to know the working environment harmful to the health of workers, causing so; Long-term work stress and cardiovascular, respiratory, and mental illness due to inadequate working conditions, particularly of poor organization of work, noting that job stress is affecting performance; hindering the expression, issuing value judgments and decisions impacting autonomy in performing tasks, disrupting the leadership, teamwork, causing insecurity; sufficient reasons which make the development interests of the investigation called, organizational climate and job stress. It pursued a purpose that is leverage strengths, skills and thus motivate them to fulfill their goals of a healthy and optimistic manner without the human being into a machine; finally the situation in which it is located, allowing apply strategies and techniques, the same that will help establish goals, objectives, and improve the climate and lowering the level of stress they are exposed is determined daily; the methodology used in the investigation stands the qualitative, quantitative approach, applying the method of documentary bibliographical research, field levels or types used are descriptive because it allows to describe the problem in its causes and its consequences, because the explanatory exposes the reality investigated in the context promoting alternative solutions to the problem; stimulating organizational climate, and limiting job stress.

**Descriptors:** climate, health workers, disease, organization, decision, leadership, strengths, goals strategies.

## INTRODUCCIÓN

El clima organizacional en la cooperativa puede impedir un adecuado clima organizacional y con él, mismo impedir el cumplimiento de normativas para la conciliación de la vida laboral y familiar; siendo necesario analizar, la importancia de estudiar “el clima organizacional y estrés laboral de los colaboradores de la cooperativa Chibuleo Cía. Ltda.” Teniendo como propósito motivar al trabajador para que mejore el desempeño y su clima organizacional sea satisfactorio.

El presente 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.

**El primer capítulo.** El Problema, trata sobre la contextualización del problema con sus enfoques: macro, meso y micro, el análisis crítico, desarrollado en base a estudios de las causas y consecuencias, estableciendo la prognosis y formulación del problema con sus respectivas interrogantes; las delimitaciones del problema en su contenido, espacio, tiempo, temporal; finalmente se concluirá con la justificación y objetivos de la investigación.

**En el segundo capítulo.** El Marco Teórico, se realiza un estudio minucioso sobre los antecedentes investigativos y la fundamentación Filosófica, y legal, abarcando las categorías fundamentales con una constelación de ideas con sus respectivas variables para dar lugar a la hipótesis y señalamiento de variables.

**En el tercer capítulo.** Engloba la metodología, enfoques: cualitativo, cuantitativo; la modalidad y tipos de la investigación, población y muestra, planteándose las técnicas e instrumentos y la operacionalización de variables, Las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación, el plan de

recolección de la muestra y el plan para el procesamiento y análisis de la información.

**El cuarto capítulo.** Análisis e interpretación de resultados incluye tablas, gráficos, análisis e interpretación, la verificación de la hipótesis, su planteamiento y la aplicación de la fórmula del Chi cuadrado, se visualiza la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis.

**El quinto capítulo.** Conclusiones y recomendaciones, en este capítulo se detallan los puntos claves en las conclusiones y recomendaciones a plantear en la propuesta.

**El sexto capítulo.** La 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 y anexos respectivos; especificando el fundamento documental haciéndose referencia a sitios webs, blogs o portales de Internet, en los anexos se presentará documentos referentes al trabajo realizado.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### **Tema:**

El clima organizacional y el estrés laboral de los colaboradores de la Cooperativa Chibuleo Cía. Ltda.

### **1.2. Planteamiento del Problema**

#### **1.2.1. Contextualización**

*Según Navarro, E y Santillán, G. (2007). "A nivel mundial en las empresas de élite, el clima organizacional está considerado como un aspecto relevante para alcanzar niveles de eficacia y eficiencia organizacional; sin embargo, los trabajadores debido a la creciente presión en el entorno laboral presentan estrés laboral, reflejándose en los resultados organizacionales, afectando en el cumplimiento de funciones, perjudicando en el cumplimiento de objetivos y metas empresariales, limitando el incremento de la interacción y la comunicación p. 34*

Actualmente en diversas empresas el desconocimiento de clima organizacional afecta en la relación entre el personal de la empresa y la relación con el cliente, repercutiendo en la productividad, en el liderazgo, perjudicando en la toma de decisiones, emisión de juicios de valor y solución a problemas generados en el contexto empresarial, dificultando en el ambiente de trabajo, conllevando al estrés laboral desde la irritabilidad hasta la depresión acompañando al agotamiento físico o mental.

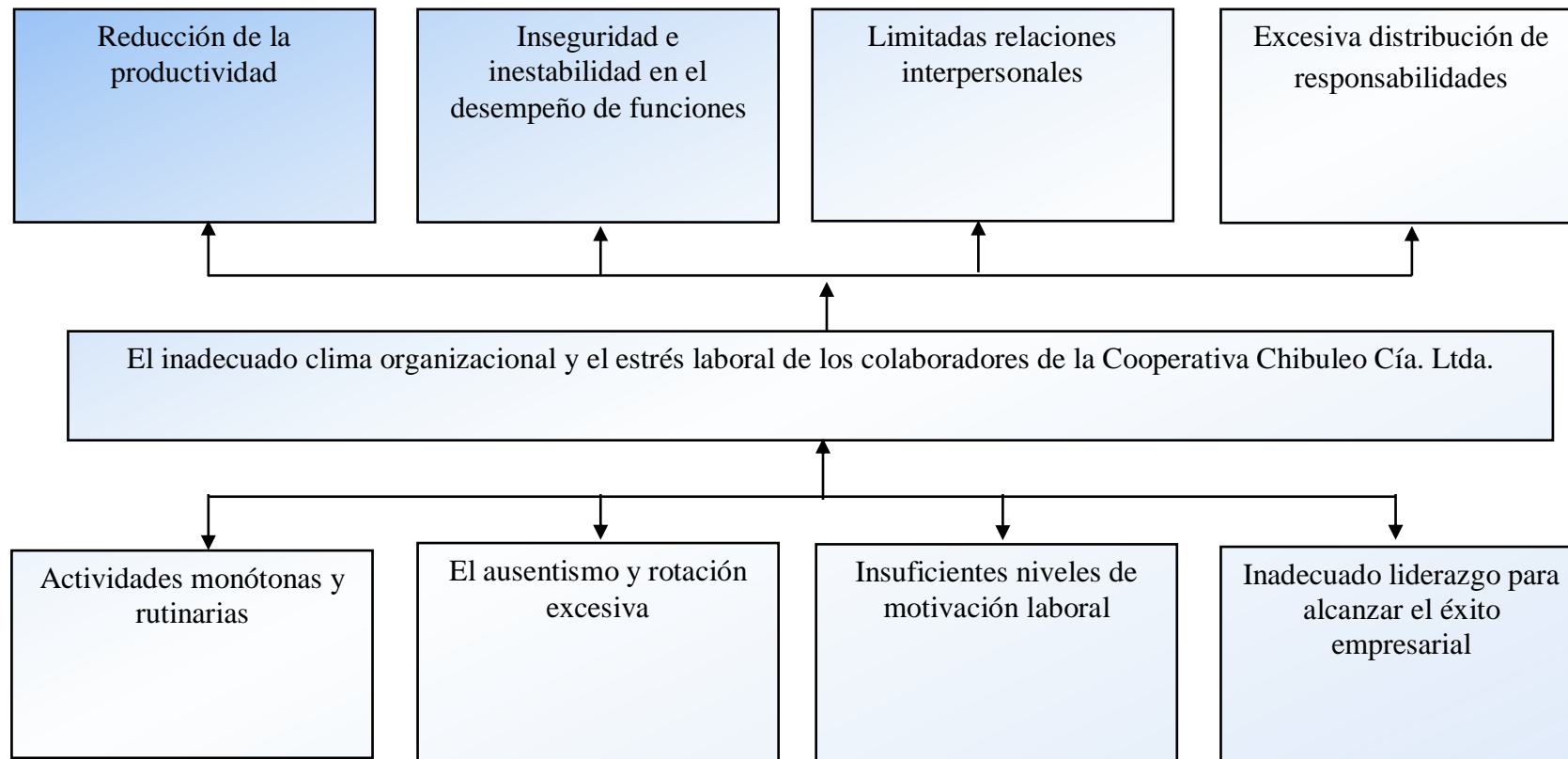
*Según Hernández (2003). "En el Ecuador un porcentaje elevado de empresas aún utilizan sistemas rígidos para alcanzar el éxito empresarial, originando una excesiva carga de trabajo, elevando el nivel de responsabilidad poniendo a prueba la capacidad del trabajador fortaleciendo relaciones sociales insatisfactorias en el ambiente de trabajo, originando estrés laboral, estimulando un insuficiente trabajo en equipo, afectando en la satisfacción, adaptación, actitudes laborales, ideas creativas para mejora repercutiendo en la rotación.*

Sobresale además la inadaptación, el ausentismo, la insuficiente productividad, estimulando actitudes negativas que limitan las relaciones interpersonales dificultando el mejoramiento del clima organizacional, donde el trabajador no cumple a satisfacción las actividades encomendadas; existiendo además limitaciones en el incentivo, apoyo social, e interacción con los miembros de la empresa.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Cía. Ltda. el clima organizacional tiene consecuencias para la organización de forma negativa sobresaliendo la baja productividad, la rotación de personal, la insatisfacción laboral, la inadaptación, limitando en el desempeño laboral, generando estrés reflejándose en el ausentismo laboral, en la toma de decisiones, promoviendo un inadecuado ambiente, evidenciándose sobrecarga de trabajo, afectando en las relaciones interpersonales, en el desarrollo de la carrera profesional.

Es significativo manifestar que el estrés laboral ha conllevado a brindar un inadecuado servicio al cliente, sobresaliendo la disminución del rendimiento físico, la fluctuación del personal, el absentismo manteniendo un clima no competitivo para alcanzar los objetivos y metas institucionales, repercutiendo en la comunicación efectiva, en el establecimiento de propósitos, en el trabajo en equipo y en la calidad laboral.

### 1.2.2.Árbol del Problema



**Gráfico N. 1.** Planteamiento del problema  
**Elaborado por.** Ronquillo Mayra

### **1.2.2. Análisis Crítico**

Las actividades monótonas y rutinarias generan reducción de la productividad en la empresa, perjudicando en la autonomía e independencia a la hora de realizar tareas operativas, repercutiendo en el clima organizacional afectando en el ambiente físico; en el ambiente social, dificultando la comunicación; las condiciones laborales; la autorrealización y el involucramiento laboral con los valores y estándares de la institución.

El ausentismo y rotación excesiva provoca inseguridad e inestabilidad en el desempeño de funciones dando lugar al estrés laboral, ocasionando inestabilidad emocional, depresión, agotamiento, alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos, cambios cognitivos que pueden perturbar a la conducta, las emociones y la salud.

Además, los insuficientes niveles de motivación laboral promueven limitadas relaciones interpersonales perjudicando en las relaciones de compañeros de trabajo, de empleado-jefe, con clientes, directores, proveedores, estimulando un bajo rendimiento laboral y empresarial, disminuyendo la capacidad que tiene la persona de cooperar y trabajar con sus compañeros.

El inadecuado liderazgo para alcanzar el éxito empresarial genera una excesiva distribución de responsabilidades acortando el desempeño laboral, dificultando en la toma de decisiones repercutiendo en la autonomía del trabajador en el progreso experimentando sensaciones de frustración, ansiedad, agresividad y enojo, conduciendo a la deserción laboral.

### **1.2.3. Prognosis**

En el caso de no darse solución al problema: el inadecuado clima organizacional en el estrés laboral continuará la reducción de la productividad, seguirá la



inseguridad e inestabilidad en el desempeño de funciones, permanecerá las limitaciones en las relaciones interpersonales.

Perseverará la excesiva distribución de responsabilidades influyendo negativamente en la autoestima, la satisfacción laboral y el desempeño del cargo afectando en los procesos de comunicación afectando en el crecimiento laboral, siendo insuficiente el compromiso para alcanzar objetivos empresariales fomentando un clima negativo para el cumplimiento de actividades laborales.

#### **1.2.4. Formulación del Problema**

¿De qué manera incide el clima organizacional en el estrés laboral de los colaboradores de la Cooperativa Chibuleo Cía. Ltda.?

#### **1.2.5. Interrogantes de la Investigación**

- ¿Cuál es el clima organizacional en la Cooperativa Chibuleo Cía. Ltda.?
- ¿Cuáles son las causas que generan estrés laboral en los colaboradores de la Cooperativa Chibuleo Cía. Ltda.?
- ¿Cuál es la mejor alternativa de solución al problema del inadecuado clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de la Cooperativa Chibuleo Cía. Ltda.?

#### **1.2.6. Delimitación del Problema**

##### **1.2.6.1. Delimitación de Contenido**

**Campo:** Empresarial

**Área:** Psicología Industrial

**Aspecto:** Clima organizacional – estrés laboral

### **1.2.6.2. Delimitación Espacial**

La investigación se la realizará en la Cooperativa Chibuleo Cía. Ltda.

**Provincia:** Tungurahua

**Ciudad:** Ambato

**Parroquia:** La Matriz

### **1.2.6.3. Delimitación Temporal**

La presente investigación se realizara el periodo Marzo - Septiembre 2015.

### **1.2.6.4. Unidades de Observación**

Se aplicará a todo el personal Administrativo y Personal Operativo, en la Cooperativa Chibuleo Cía. Ltda.

## **1.3. Justificación**

El trabajo investigativo resalta su **interés** al enfocarse en el clima organizacional impactando directamente en la motivación, satisfacción y eficiencia de los empleados apoyando en el desempeño laboral incrementando en la autoestima, la satisfacción laboral fomentando un mayor compromiso laboral generando condiciones de trabajo eficientes.

El trabajo es de **importancia** teórica práctica porque genera un ambiente favorable para el desempeño de los trabajadores favoreciendo en las relaciones entre grupos de trabajo, repercutiendo sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento para alcanzar la productividad, satisfacción, disminuyendo la rotación, estimulando el ambiente laboral adecuado.

El trabajo es **novedoso** porque apoya en el control y disminución del estrés como: el agobio, la angustia, fortaleciendo la confianza en el cumplimiento de funciones en un ambiente laboral que brinda las condiciones necesarias para que los trabajadores se sientan competentes, autónomos y reconocidos dentro de su organización, elevando seguridad, valoración y autoestima.

El trabajo es de **impacto** porque el estudio del clima organizacional enfatiza en el puesto en un ambiente de trabajo libre, fortaleciendo la responsabilidad de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.

Es **beneficioso** realizar la investigación para incrementar la calidad de vida del trabajador, fomentando desafíos impuestos en el cumplimiento de funciones, promoviendo la aceptación de riesgos a fin de lograr los objetivos propuestos dando lugar a la existencia de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones sociales.

En el trabajo de investigación es de **factibilidad**, económica, social y tecnológica porque se basa en la experiencia práctica - laboral del investigador, conllevando a la solución de problemas y toma de decisiones, afrontándolos de una manera activa, tomando decisiones a través de un proceso lógico, disminuyendo el estrés laboral, reforzando conductas positivas, reduciendo reducir la ansiedad, estimulando el bienestar y la salud en el campo laboral

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

- Determinar la incidencia del clima organizacional en el estrés laboral de los colaboradores de la Cooperativa Chibuleo Cía. Ltda.

### **1.4.3. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar el clima organizacional en la Cooperativa Chibuleo Cía. Ltda.
- Identificar las causas que generan estrés laboral en los colaboradores de la Cooperativa Chibuleo Cía. Ltda.
- Proponer una alternativa de solución al problema el inadecuado clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de la Cooperativa Chibuleo Cía. Ltda.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.2. Antecedentes Investigativos

Revisados los archivos de la Biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato, se establece que existen trabajos similares relacionados con el tema a investigar.

**Tema:** “El clima organizacional y su relación con el desarrollo empresarial en la empresa Pical de la ciudad de Ambato”.

**Autora:** Murillo Gutiérrez Adriana Elizabeth

**Tutor:** Ing. MBA. Amparito León Saltos

#### Objetivo

- *Determinar cómo incide el clima organizacional en el desarrollo empresarial de la empresa Pical de la ciudad de Ambato.*

#### Conclusiones

- *En la organización podemos apreciar que la misma sí cumple con la responsabilidad de satisfacer las expectativas de sus clientes de igual manera, cuenta con las herramientas y la tecnología adecuada para la fabricación de sus productos, se debe mantener y brindar una buena atención al cliente, ya que para esto es muy importante para lograr la fidelización y para que la empresa siga manteniéndose en el mercado.*
- *Mantener siempre una buena comunicación con los clientes para poder conocer más sobre sus expectativas y necesidades acerca de sus productos que ofrece la empresa y poder seguir mejorando y creciendo en el ámbito empresarial.*
- *Como última conclusión se debe realizar un plan de mejora organizacional para la empresa Pical para poder generar beneficios tanto para la misma y para su personal para que de esta manera el cliente siga obteniendo y generando una buena calidad en servicios y productos.*

#### Recomendaciones

- *Se recomienda que la organización siga satisfaciendo las debidas expectativas de sus clientes, mantener y brindar una buena atención al cliente, ya que es muy importante para logra la fidelización y la empresa pueda seguir manteniéndose*

*en el mercado.*

- *La organización debe seguir teniendo y mejorando la comunicación con sus clientes para ir conociendo más de sus expectativas de lo que desean en los productos que ofrece la empresa y así poder ir innovando y mejorando en los mismos.*
- *Se recomienda realizar un plan de mejora del clima organizacional para la empresa Pical y así poder lograr un ambiente más confiable y dinámico que beneficie tanto a empleados y clientes para de esta manera poder ir mejorando día a día logrando un buen desempeño empresarial y ser reconocida en el mercado.*

El clima organizacional es el ambiente laboral donde el colaborador cumple con sus tareas diarias, es por eso que en todas las empresas debe existir un buen clima para que los trabajadores se sientan a gusto y así cumplan con su productividad.

**Tema:** “El nivel de Estrés Laboral y su Incidencia en la Productividad del Personal de la Empresa Lavandería y Tintorería LAVA-CLASSIC de la ciudad de Pelileo”.

**Autor:** (Llerena Cesar MARZO 2014).

**Tutor:** Dra. Alexandra López

**Año:** Marzo 2014

**Objetivo:**

- *Determinar de qué manera el elevado nivel de estrés laboral incide en la productividad del personal de la empresa lavandería y tintorería Lava- Classic de la ciudad de Pelileo.*

**Conclusión:**

- *En la empresa el nivel de estrés en el entorno laboral constituye una amenaza para los trabajadores provocando en ellos dificultades e imprevistos que muchas veces no se sabe cómo resolverlos, a su vez esto a generado desequilibrio en la salud del personal y provocando en ellos un bajo rendimiento laboral.*
- *Se verificó que el personal se ve afectado por el estrés laboral debido a la excesiva carga de trabajo, la rotación del personal, a las largas jornadas laborales y a las exigencias del desempeño laboral, provocando en ellos reacciones negativas llegando a un punto e baja productividad.*
- *También se pudo identificar que existen factores internos que contribuyen a la*

*generación de estrés laboral, a causa de la poca infraestructura y porque no existe la colaboración por parte de los compañeros, ya que el mismo ambiente no presta las condiciones para trabajar de manera apropiada.*

- *Finalmente se concluye que la empresa no utilizan técnicas que contribuyan a que los trabajadores disminuyan el nivel de estrés laboral, por esta razón se llega a determinar que el problema investigado necesita de una solución que ayude a reducir y evitar que la salud del personal siga siendo afectada*

### **Recomendaciones:**

- *Se recomienda que la gerencia realice charlas periódicas sobre las causas del nivel de estrés en el ámbito laboral; así como de los peligros que genera este problema en la salud de los trabajadores y al mismo tiempo tomar medidas preventivas que ayude a enfrentarlo, controlarlo y eliminarlo.*
- *Es muy importante brindar apoyo social y emocional para evitar trastornos de cualquier tipo a causa del estrés y al mismo tiempo mejorarla calidad de vida de los trabajadores definiendo claramente los horarios de trabajo, roles y responsabilidades que tiene cada uno de los empleados y de esta manera ellos mejoraran su rendimiento.*
- *Mejorar el ambiente laboral con la participación del gerente y los empleados con el objeto de disminuir la rotación excesiva del personal, propiciando el desarrollo de los trabajadores para aumentar su productividad, la calidad y desde luego la salud de sus empleados.*
- *Finalmente se recomienda aplicar un programa de bienestar laboral que contribuya a mejorar la calidad de vida, disminuir los niveles de estrés laboral e incrementar la productividad del personal y de esta manera cumplir con las expectativas del personal y de la empresa.*

El estrés laboral es el cansancio físico, mental y psicológico que sufre una persona, esto sucede ya sea por demasiada carga laboral, problemas, preocupaciones, etc. es por eso que el ser humano para alejar dichas tensiones debe encontrarse en un lugar cómodo para que pueda planificar de manera eficiente sus actividades.

#### **2.2.1. Fundamentación Filosófica**

Para la presente investigación se utilizara el paradigma critico- pro positivo ya que se basa en la realidad del problema al identificar sus causas, para de este modo formular alternativas de cambio ya que desde el personal ha sido el ente fundamental más importante con el que cuenta una organización y la sociedad en

general, es importante recalcar el trato entre el investigador y la institución, lo que permitió que la información sea verdadera.

Es crítico porque analizara las causas y consecuencias del problema del clima organizacional, basados en los resultados obtenidos de los instrumentos de investigación: encuesta y entrevista, con el fin de interpretar la realidad; disminuir los niveles de estrés Laboral de los colaboradores. Y así emita juicios de valor, donde el ser humano desarrolle su potencial y capacidad en función del trabajo productivo para una sociedad más justa y equitativa.

Es propositivo porque permitirá establecer una propuesta para la solución del problema, mediante estrategias que establezcan, estabilidad laboral del personal en el área operativa, logrando así disminuir el estrés laboral en base a la gestión del talento humano, encaminándose a solucionar el problema de interés en la cooperativa; como es el estudio del clima organizacional y el estrés laboral. En la que el humanismo sea la pieza fundamental de toda acción individual y colectiva, siempre buscando en el bien común y el desarrollo participativo.

El clima organizacional es el ambiente en el cual se desarrolla y se fortalece la empresa, sea cual fuere su actividad, uniendo así la eficiencia y eficacia de los directivos y empleados para justos alcanzar los objetivos y metas propuestas tanto a nivel organizacional como para los colaboradores.

### **2.2.2. Fundamentación Epistemológica**

*El fortalecimiento del clima laboral favorece en el entorno de trabajo, tiene como finalidad disminuir el estrés, favoreciendo en las condiciones del ambiente aportando en el conocimiento reduciendo eliminando pensamientos erróneos, ideas irracionales. (Herrera, Carmen. 2013, p.p. 43-44)*

En la presente investigación faculta el estudio del clima laboral enfatizando su importancia en el desempeño laboral para fortalecer el proceso comunicativo mejorando los niveles de producción estimulando una mayor satisfacción laboral y una actitud más positiva hacia su organización.



### **2.2.3. Fundamentación Axiológica**

*La aplicación de valores en el ambiente empresarial promueve un mejor desempeño, estimulando el trabajo en equipo, sobresaliendo la responsabilidad en el cumplimiento de funciones, actividades designadas incrementando la cooperación, el compañerismo, activando la emisión de juicios de valor influyendo en la toma de decisiones para alcanzar metas empresariales (Campos, Aguilar. 2013, p. 56)*

La axiología trata de valores positivos y negativos en la Cooperativa “Chibuleo Ltda.” Se aplica valores como: la responsabilidad, el respeto, la comprensión, aportando en la prevención, tratamiento y cuidado de la salud en el campo ocupacional del colaborador, aplicando principios valores para mejorar la calidad de vida.

### **2.2.4. Fundamentación Ontológica**

*Se caracteriza por que estudia la naturaleza del ser en la realidad en el contexto, en el entorno, definiendo la importancia del dominio de conceptos que fortalecen el control de riesgos que afectan a la salud del ser humano donde Aristóteles aborda el clásico razonamiento para alcanzar la sabiduría de funciones del trabajo en el campo laboral. (Godino, 2000, p. 78)*

El ser humano tiende a la superación, siendo esta la capacitación esencial para su desarrollo como talento humano productivo, conllevando a la actualización e innovación, aportando el presente trabajo en el clima organizacional y al bienestar laboral, fortaleciendo las fortalezas y oportunidades, manteniendo un control en las debilidades y amenazas que dificultan el mejoramiento del clima organizacional.

## **2.3. Fundamentación Legal**

Constitución de la República del Ecuador. Sección tercera Comunicación e información.

*Art 16.De los comunicación e información sección tercera.*

*Todas las personas, en forma individual o colectiva tienen derecho a:*

- *una comunicación libre e intercultural, incluyente diversa y participativa en todos los ámbitos de interacción social, por cualquier forma y medio en su propia lengua y con sus propios símbolos*
- *el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.*

#### Constitución de la República del Ecuador: Sección séptima Salud

**Art. 32. De la Salud.-** *La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.*

#### *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 el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.*

**Art. 34.-** *El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado.*

*La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.*

#### Código de trabajo

#### Capítulo IV De las obligaciones del empleador y del trabajador.

- Art. 42.- Obligaciones del empleador.-** *Son obligaciones del empleador:*
- *Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en*

*consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;*

- *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 de este Código;*
- *Los empleadores podrán exigir que presenten credenciales. Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar visos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social; Laboral, 2015*

**Art. 45.- Obligaciones del trabajador.-** *Son obligaciones del trabajador: Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;*

- *Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;*
- *Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;*
- *Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;*
- *Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y, las demás establecidas en este Código.*

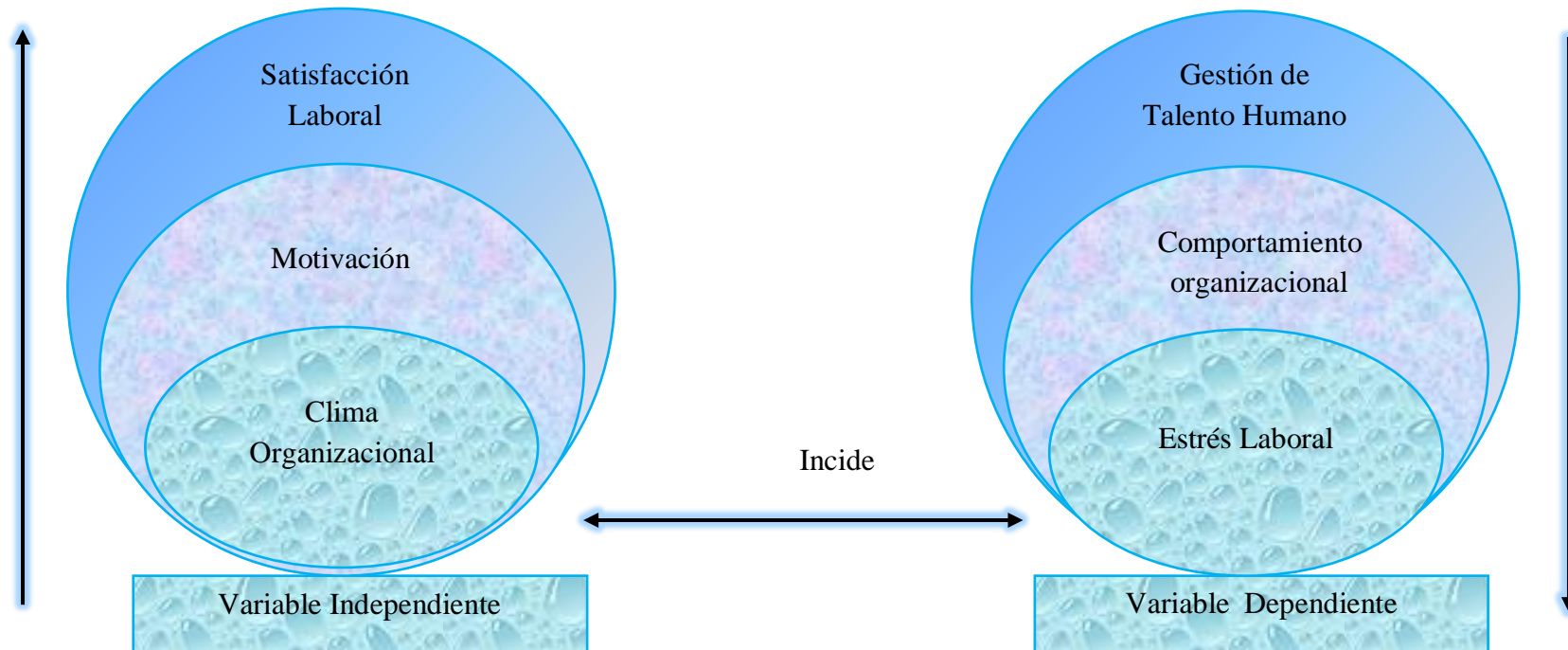
**Art. 46.- Prohibiciones al trabajador.-** *Es prohibido al trabajador: Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;*

- *Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;*
- *Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes; Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva; e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;*

- *Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados; Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa;*
- *Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga; Abandonar el trabajo sin causa legal. 16 Trabajador, 2015.*

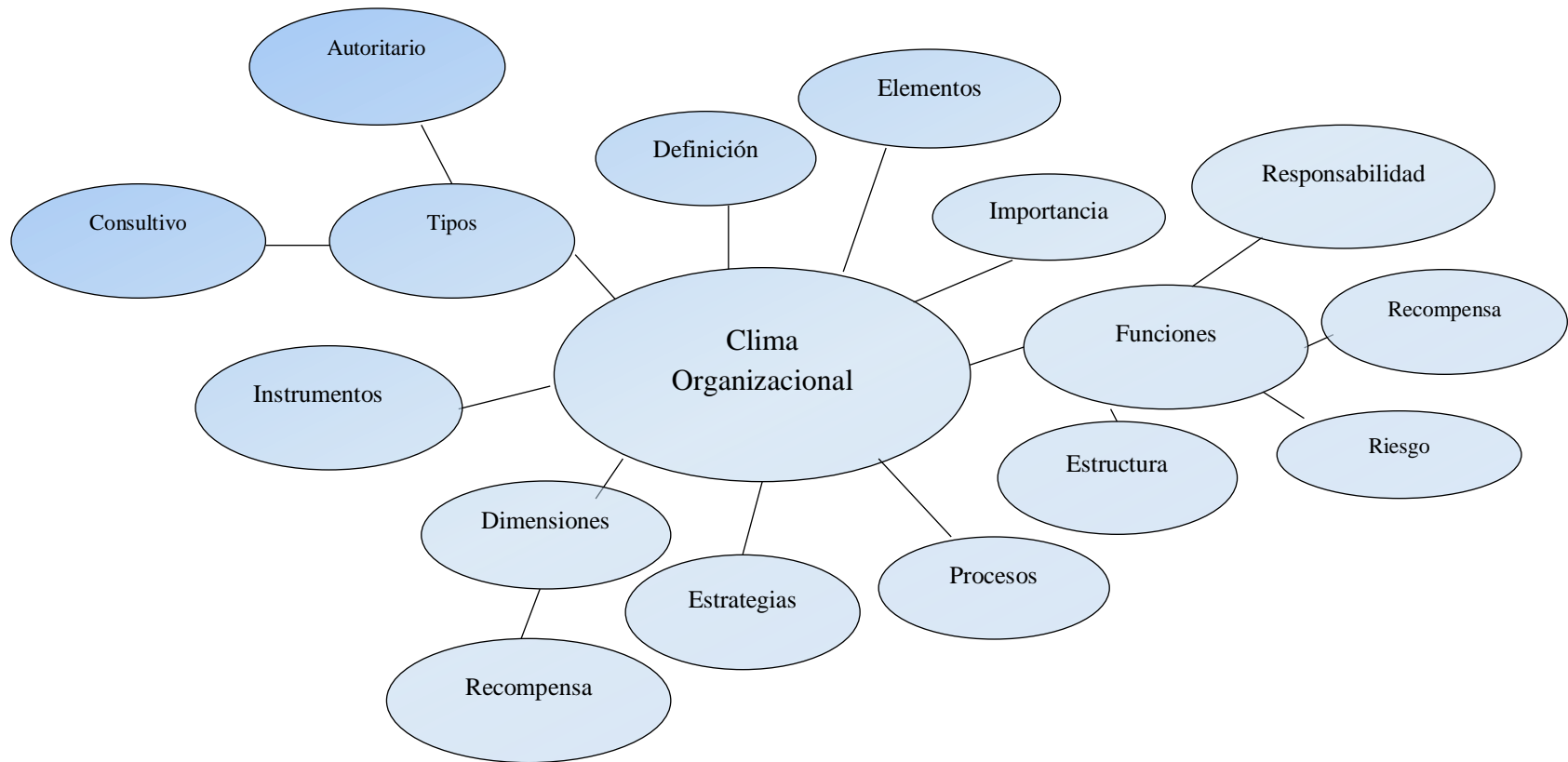
*Art. 438.- Normas de prevención de riesgos dictadas por el IESS en las empresas sujetas al régimen del seguro de riesgos del trabajo, además de las reglas sobre prevención de riesgos establecidas en el código de trabajo, deberán observarse también las disposiciones o normas que dictare el instituto ecuatoriano de seguridad social. Trabajador, 2015, pág. Art.46*

## 2.4. Categorías Fundamentales



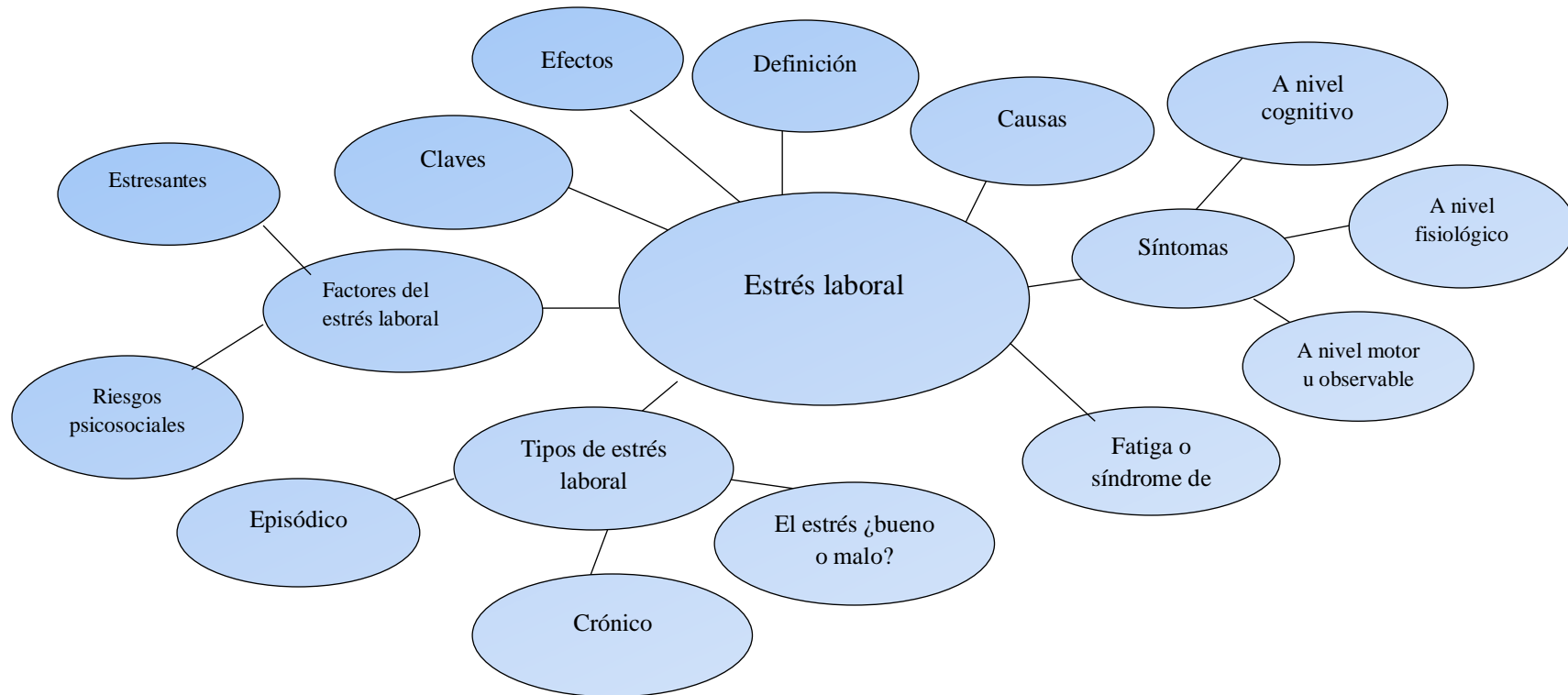
**Gráfico No 2** Categorización de Variables  
**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

### 2.4.1. Constelación de Ideas: Variable Independiente Clima Organizacional



**Grafico No 3.** Constelación de ideas Variable Independiente  
**Elaborador por:** Ronquillo Mayra

### 2.4.2. Constelación de ideas variable dependiente: Estrés Laboral



**Gráfico No 4** Constelación de ideas Variable Dependiente  
**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

## **2.4.3. Fundamentación Teórica. Variable Independiente**

### **2.4.3.1 Clima organizacional**

#### **2.4.3.1.1 Definición**

*Hall, R., (1996). “El clima organizacional es un conjunto de aspectos que forman un ambiente laboral en el cual una persona trabaja, ya sea percibidas directa o indirectamente por los colaboradores, ya que son ellos el talento humano q que da fuerzas a la empresa en general”*

*Brunet (1987) define el clima organizacional como “las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales”.*

*Campbell (1976) considera que el clima organizacional “es causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización, los cuales tienen incidencia en la perfilación del comportamiento”.*

*Para Chiavenato (2009) pág. 2, “el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional.”*

El clima organizacional también conocido como entorno laboral o ambiente de trabajo, hace hincapié a cada uno de las actitudes y comportamientos que presentan los trabajadores, y estos mismos aspectos van dando forma al ambiente, por lo tanto este ambiente o clima debe ser satisfactorio, ya que con un clima excelente hay un buen desempeño laboral.

#### **2.4.3.1.2 Importancia**

*Soza Wilmer, (2012), clima organizacional, pág. 1). Señala “El clima organizacional es la parte esencial de una organización, ya que éste es formado por las personas que integran dicha institución, por lo cual es*



*de suma importancia que todos los integrantes de la organización comprendan su significado y la relevancia que éste tiene a la hora de realizar las diversas tareas laborales dentro de la empresa”.*

El clima organizacional es muy importante ya que de ello depende la satisfacción laboral, es por eso que los trabajadores deben comprender y entender que cada uno de sus comportamientos y actitudes forman un clima organizacional, es decir si son los comportamientos y actitudes negativas el efecto va hacer negativo, y del mismo modo si estas son positivas el ambiente va hacer positivo y satisfactorio.

#### **2.4.3.1.3 Tipos de Clima Organizacional**

*Likert, (citado por Brunet, (1987) en su teoría de los sistemas, “determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones”.*

- *Autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador.- En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente*
- *Autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista.- Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo.*
- *Participativo: Sistema III –Consultivo.- La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores.*
- *Participativo: Sistema IV –Participación en grupo.- La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles.*

Los tipos de clima organizacional están determinados por dos grandes tipos los mismos que son el autoritario y el participativo los mismos que se encuentran con dos subdivisiones, estos tipos de clima refieren a la dirección dentro de la

organización entre jefes y subordinados, los mismo también que encontramos enfocados al tipo de clima en el que nos desenvolvemos.

#### **2.4.3.1.4 Instrumentos**

*Álvarez E. y Ortiz. (2002).pág. 2. “El instrumento privilegiado para la evaluación del clima es, por supuesto, el cuestionario escrito. Sin embargo, la experiencia ha demostrado que es conveniente combinar los cuestionarios con entrevistas individuales, grupales”.*

- *La entrevista.- Consiste en una conversación que el investigador sostiene con un miembro de la organización que se pretende diagnosticar.*
- *La entrevista grupal.- Consiste en exponer un grupo de cinco o seis personas seleccionadas por ser representativas de algún segmento de la organización.*
- *El cuestionario.- Consiste en un conjunto de preguntas impresas que es administrado masivamente a numerosas personas. Antes de aplicarlo, es necesario tener algún grado de conocimiento de la organización para optar por el más adecuado, ya que existen una gran cantidad de estos.*
- *El grupo de discusión.- Es semejante a la entrevista grupal, pero en él se intenta proponer ciertas temáticas a la discusión en grupo, en lugar de plantear preguntas sobre las que se necesitan respuestas.*
- *El seminario de diagnóstico.- Esta técnica consiste en la realización de un seminario de larga duración (uno o dos días), común número elevado de participantes (treinta a cuarenta), escogidos por sectores de la organización.*

Para la adecuación de un instrumento apropiado para el diagnóstico del clima organizacional , se han fusionado o unido a la entrevista porque con la misma se indaga o se dialoga con el entrevistado ,el cuestionario ya que el mismo está estructurado tanto con preguntas abiertas como cerradas, las mismas que nos ayudara a conocer el grado de conocimiento de una persona, el grupo de discusión este es en donde existe un dialogo entre varias personas, y el seminario de diagnóstico este es en donde ya se analiza cada uno de los problemas.

#### **2.4.3.1.5 Funciones del Clima Organizacional**

*Para Anderson, L. (2000), pág. 2.) Las funciones del clima organizacional son:*

- *Espíritu.- Es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo.*
- *Intimidad.- Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas.*
- *Consideración.- Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos.*
- *Estructura.- Las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos hay.*
- *Responsabilidad.- El sentimiento de ser cada uno su propio jefe*
- *Recompensa.- El sentimiento de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo.*
- *Riesgo.- El sentido de riesgo e incitación en el oficio y en la organización.*
- *Cordialidad.- El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo.*
- *Apoyo.- La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo.*
- *Conflicto.- El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones.*
- *Identidad.- El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo.*
- *Tolerancia a los errores.-El grado en que los errores se tratan en una forma de apoyo y de aprendizaje.*

Las funciones del clima organizacional están conformados por: las desvinculación, el espíritu, la identidad, responsabilidad, la recompensa, el conflicto e inconsecuencia, la formalización, la adecuación de la planeación, la selección basada en el desempeño y la tolerancia de errores, etc., las mismas funciones deben establecerse en gran importancia ya que esto depende el funcionamiento de una organización y por ende las mismas las debe poseer cada individuo ya que ellos forman la organización.

#### **2.4.3.1.6 Dimensiones del Clima Organizacional**

*Para (Pritchard y Karasick, citado por Álvarez E. y Ortiz. (2002),  
Proponen 11 dimensiones:*

- *Autonomía*

- *Conflicto y cooperación*
- *Relaciones sociales*
- *Estructura*
- *Remuneración*
- *Rendimiento*
- *Motivación*
- *Estatus*
- *Flexibilidad e innovación*
- *Centralización de la toma de decisiones*
- *Apoyo*

Las dimensiones del clima organizacional explican que: el clima existente en una organización depende en mayor grado de los comportamientos que poseen cada integrante de una entidad, las mismas que se encuentran afines a una empresa, ya que cada una posee ciertas propiedades de la organización, por ende estas dimensiones definen el grado de clima organizacional.

#### **2.4.3.1.7 Elementos del Clima Organizacional.**

*Moss. (1989) describe que el Clima 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;*
- *Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones”.*

El clima también está formado por diversos elementos, los mismos que están definidos por las actitudes, valores y sentires de un individuo y por ende explica el nivel en que se encuentra el ambiente en una organización.

#### **2.4.3.1.8 Procesos que Intervienen en el Clima Organizacional**

*Para Brunet, (1999). " 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

Los procesos que intervienen en el clima organizacional o laboral son cada vez más relevantes ya que de esto depende la fluidez que se dé tanto interna como externamente, dentro de una organización y por eso también hablaremos de los agentes tanto internos como externos, en el cual el interno los encontramos en las relaciones dentro de la empresa, y los externos fuera de la empresa como son la sociedad.

#### **2.4.3.1.9 Estrategias para el Mejoramiento del Clima Organizacional**

*Para Brunet L, (1999). El clima de trabajo en las organizaciones. México editorial trillas. pág. 1). Menciona las siguientes estrategias.*

*Para La Institución:*

- *Tomar en cuenta las ideas y opiniones que proponen los clientes de la empresa para mejorar la operatividad laboral.*

- *Mantener precios solidarios y reconocimientos a sus clientes tanto como aquellos personas de bajo recursos económicos.*
- *Tratar en la medida de lo posible, que se cree un departamento de recursos humanos que ayuden a coordinar el desarrollo intelectual de sus empleados.*

*Para El Personal:*

- *Reconocer la labor que debería emprender los de la empresa para así lograr la afectividad organizacional.*
- *Brindar a sus empleados y público en general un comfortable Clima Organizacional.*
- *Designar una persona que se encargue de verificar las actividades laborales de manera eficiente para así lograr coordinar el desarrollo de las actividades en la empresa.*
- *Crear incentivos que mejoren la percepción de los empleados*
- *Contratar un experto que sepa emplear una buena planificación estratégica para el mejoramiento de su estructura y desarrollo organizativo.*
- *Prestarle la mayor atención a las faltas de inquietudes.*
- *Buscar que se les dicte talleres o charlas de desarrollo humano a los empleados y gerentes en general.*

Las estrategias están propuestas a fin de que el clima organizacional vaya mejorando, y con estos tips, nos ayudara con la mejora, ya que si implementamos dichas técnicas a nuestra labor diaria, tanto como directivos y colaboradores, nuestro clima organizacional permanecerá comfortable.

#### **2.4.3.2 Motivación**

*Kurt Goldman Zuloaga, (2007). En liderazgo, motivación dice que: “La motivación es un proceso interno y propio de cada persona, que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito que el individuo considera necesario y deseable”.*

*López Adriana (2000). En su artículo de motivación. Dice que: “motivación es, en síntesis, lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera”.*

*Motivación es el proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador.” Sexton, (1977), pág. 162).*

*La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta. Robbins, (1999), pag.17).*

La motivación es en donde un trabajador, hace los méritos necesarios para lograr sus metas y objetivos, pero para poder alcanzar sus metas este debe estar motivado, para eso hay que mantener a un trabajador en constante estimulación, para que así actué de buena manera, y esto hará que él, se sienta importante y así alcance sus logros establecidos.

#### **2.4.3.2.1 Importancia de la Motivación**

*Biblioteca pública, (2002 a 2013). Esto es justamente lo relativo a la “Motivación de todo acto, teniendo esta palabra una relación con lo que es el Motor de las Cosas, el empuje necesario que necesitamos para poder realizar algo, y a veces, es relativo a las palabras que recibimos cuando se nos da aliento a realizar algo, intentando levantar el ánimo o potenciar las virtudes de la persona que comenzará a realizar la actividad”.*

La motivación en el ámbito laboral es de suma importancia, ya que este es el punto que mueve, e incentiva a una persona a realizar sus actividades diarias ya sea en su puesto de trabajo a nivel interno o externo, o en la sociedad.

#### **2.4.3.2.2 Características de la Motivación**

*Para Martínez Fernando, (2013). Las características de motivación son:*

- *Entusiasmo y Deseo.- Para disponer de una motivación real y positiva se debe sentir un auténtico amor por lo que se hace.*
- *Valor para triunfar.- Una vez que se tiene el deseo y el entusiasmo, cuando se está motivado para lograr un objetivo, es necesario fortalecer el sueño*
- *Autodirección.- Los triunfadores logran lo que quieren por ellos mismos, no por otros. Hay*

*una fuerza interior que los empuja y los dirige en sus pensamientos y acciones.*

- *Compromiso por la excelencia.- Una persona que está motivada internamente, por ella misma, que tiene un sueño y está dispuesta a todo por alcanzarlo, siente la necesidad de comprometerse y de ofrecer lo mejor de sí misma.*
- *Disciplina y organización.- Difícilmente aquel que no tiene una motivación personal interna logra ser tan disciplinado y organizado como alguien que sí desea lo que busca por él mismo.*
- *Equilibrio entre atención y relajación.- Para permanecer motivada, la persona debe. Mantener el control de la atención y la concentración es esencial para permanecer motivados. La relajación es igualmente importante.*
- *Capacidad para sortear la adversidad.- Los contratiempos y los problemas son inevitables. La adversidad es parte de la vida.*

La motivación esta descrita por algunas características que son: el entusiasmo y deseo, valor para triunfar, la autodirección, compromiso por la excelencia, disciplina y organización, equilibrio entre atención y relajación, la capacidad para sortear la adversidad, las mismas que al unirse nos da a conocer las pautas inmersas en la motivación.

#### **2.4.3.2.3 Tres elementos de la motivación:**

*Para mora. R, (2011) los elementos de la motivación son:*

- *Desde el interior, la existencia de un deseo o necesidad.*
- *Desde el exterior, la existencia de un fin, meta u objetivo, denominado también incentivo, en la medida en que se percibe o advierte como instrumento de satisfacción del deseo o necesidad.*
- *Elección de una estrategia de acción condicionada por la valoración de diversas opciones que actuará orientando y limitado la conducta tendiente a procurar el incentivo requerido para su satisfacción.*



La motivación está compuesta por tres elementos que son desde el interior, el cual explica la existencia de una necesidad, otro que tenemos es desde el exterior el mismo que explica como una recompensa o incentivo, y por último tenemos la elección de una estrategia de acción la misma que nos habla de las conductas tendientes a los objetivos.

#### **2.4.3.2.4 Motivación en el Trabajo**

*Para Mora. R, (2009). Con respecto a los factores que determinan la motivación laboral, podemos distinguir los factores propios del trabajo y los que le son ajenos:*

- *Factores del trabajo en sí: Las actividades y sentimientos que los trabajadores desarrollan en, y hacia su trabajo son parte en la determinación de la motivación. El trabajador no es una máquina aislada que produce resultados dependientes solamente de su estado de salud física y de las condiciones que lo circundan, ya que es un ser humano que participa dentro de un grupo.*
- *Factores ajenos a la situación de trabajo: Es indudable que factores del hogar y otras actividades del trabajador tienen efectos importantes en su motivación. Este tipo de factores como el estado de ánimo, conflictos, etc.; son muy importantes y se deben considerar al motivar al trabajador.*

La motivación en el trabajo es formada por dos factores, los mismos que describen, como debe ser la motivación durante la jornada de trabajo y estos son: factores de trabajo en sí, aquí nos da a entender que el ser humano no es una máquina, sino que es un ente productivo dentro de una organización, y factores ajenos a la situación de trabajo, en este tipo de factor nos hace mención a los efectos que causan las malas actitudes.

#### **2.4.3.2.5 Factores de la Motivación**

*Skristel, (2009), los factores que intervienen en la motivación son: Motivación Intrínseca (MI).- Es intrínseca, cuando la persona fija su interés por el estudio o trabajo, demostrando siempre superación y personalidad en la consecución de sus fines, sus aspiraciones y sus*

*metas. Definida por el hecho de realizar una actividad por el placer y la satisfacción que uno experimenta mientras aprende, explora o trata de entender algo nuevo.*

*Motivación Extrínseca (ME).- Es extrínseca cuando el empleado sólo trata de aprender no tanto porque le gusta la asignatura o carrera si no por las ventajas que ésta ofrece, contraria a la MI, la motivación extrínseca pertenece a una amplia variedad de conductas las cuales son medios para llegar a un fin, y no el fin en sí mismas.*

La motivación intrínseca se enfoca en todo lo que es interno, como pueden ser sus intereses por superarse, o sus gustos por ser o llegar a ser alguien en la vida, para una forma más clara la describe su personalidad. La motivación extrínseca nos habla acerca de las actividades que realiza el colaborador, las mismas actividades que en ciertas ocasiones solo las realiza por obligación, y más no porque le gusta.

#### **2.4.3.2.6 Recompensas Extrínsecas Generales e Individualizadas**

*Skristel, (2012). Señala las siguientes recompensas:*

*Las recompensas individualizadas.- Resultan eficaces para atraer a los individuos a formar parte de la organización y para mantenerlos en ella. Son eficaces, también, para motivar a los miembros a realizar sus tareas en los niveles de cantidad y calidad exigidos e incluso superándolos aunque en ocasiones existen limitaciones estructurales, o de otro tipo, que impiden una adecuación correcta de este tipo de recompensas.*

Las recompensas extrínsecas generales e individualizadas, son motivaciones que el empleado o colaborador reciben por su logro obtenido, o por la forma de su desempeño eficiente realizado en su puesto de trabajo, la misma que se debe mantener para que el trabajador se sienta motivado.

#### **2.4.3.2.7 Aspectos de la Motivación**

*Para galeón H, (2008). Los aspectos de motivación son “subordinación, lealtad, productividad”.*

*Subordinación.- “Se refiere a la disposición de los trabajadores para recibir órdenes y reconocer la necesaria existencia de ciertas prerrogativas de la administración, incluyendo el mantenimiento de la disciplina”.*

*Lealtad. “Se entiende en el sentido de una identificación positiva con la empresa y en la voluntad de compartir su destino.*

*Productividad. Se refiere simplemente a la obvia necesidad de que el trabajo produzca de manera eficiente”.*

Los aspectos de la motivación se rigen en subordinación es la disposición del trabajador para acatar órdenes, lealtad, es la identificación que tiene el empleado con la empresa, productividad es cumplir a cabalidad con su desempeño. Estos 3 aspectos, describen el ser de un colaborador dentro de la empresa.

#### **2.4.3.2.8 Consejos Prácticos para Mantener la Motivación en tu Jornada Laboral**

*Secanela Jonathan, (2012), pág. 1). Señala los siguientes “consejos prácticos de motivación durante la jornada de trabajo”.*

*Ten objetivos claros.- El principal elemento motivador es hacer cosas que para ti tengan sentido.*

*Acaba las tareas.- Una de las acciones (o inacciones) más desmotivadoras es cuando dejamos cosas a medias que no conseguimos retomar. Esto nos va desgastando, pues sentimos el peso de la obligación.*

*Prémiate.- Muchas de las tareas que realizas en tu jornada laboral producen resultados a largo plazo. Debes mantener tu mirada en ese resultado para mantener la motivación en lo que haces.*

*Analiza las dificultades.- Muchas de las grandes desilusiones vienen cuando aparecen obstáculos lógicos y normales. Algunos tenemos la mala costumbre de lanzarnos a emprender nuevos proyectos por un impulso demasiado emocional, sin evaluar antes los costes y prevenir los obstáculos.*

*Organiza tu lugar de trabajo.- Aunque a muchos nos gusta presumir de que vivimos en un desorden organizado, de que cuando queremos no tenemos problema para encontrar las cosas, lo cierto es que, en la mayoría de casos, el desorden que nos rodea (sea en entornos personales o profesionales) está conectado con un cierto nivel de desorden interior.*

Los consejos para mantener la motivación es de suma utilidad, por tanto siempre debemos tenerlos presentes, ya que si lo aplicamos en el ámbito laboral como social y familiar, ganaremos un talento humano eficiente, capaces de desarrollar habilidades y destrezas al máximo de su potencial.

### **2.4.3.3 Satisfacción Laboral**

*Blum y Nayles (1995), citado en Morillo, 2006:47) “mencionan que la satisfacción en el trabajo es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general”.*

*Wright y Davis (2003):70). Señalan que la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”.*

*Bracho (1989), en Morillo, (2006:47) indica que la satisfacción laboral se refiere a “la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos”.*

*Morillo. (2006:48) define la satisfacción laboral como “la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”.*

La satisfacción en el trabajo enmarca de una manera muy coherente el sentir de cada persona en su puesto de trabajo expresado a través de los valores, el grado de relación que prevalece en entre colaboradores, es por ellos que también el trabajador debe sentirse identificado con la empresa.

#### **2.4.3.3.1 Importancia de la Satisfacción Laboral**

*Elizalde Erika, (1999). Señala que cuando se inicia una nueva actividad laboral, “es importante sentirse a gusto en ella. Desde el ámbito de trabajo pasando por los compañeros son algunas de las tantas necesidades exteriores que modifican la satisfacción en el trabajo Una persona que se siente satisfecha en su entorno laboral será más productiva y más fiel a la empresa y a su equipo de trabajo”.*

Al mencionar satisfacción laboral estamos haciendo hincapié a la importancia que esta tiene en ámbito del trabajador dentro de una organización, ya que si el

colaborador se siente satisfecho en su puesto de trabajo, este será más productivo y se motivara por si solo a alcanzar sus metas y logros.

#### **2.4.3.3.2 Tipos de Satisfacción Laboral**

*Para Peiro José, (2014). La satisfacción laboral posee varios tipos que son:*

- *Progresiva: (la satisfacción hace aumentar el nivel de aspiraciones)*
- *Estabilizada: (mantiene el nivel de aspiraciones)*
- *Resignada: (reduce el nivel de aspiraciones)*
- *Insatisfacción laboral constructiva: (la insatisfacción es un acicate para mejorar la situación)*
- *Insatisfacción laboral fija: (ve que no se cumplen sus aspiraciones, las mantiene aunque no hace nada porque cambie la situación)*
- *Pseudo-satisfacción laboral resignada: (ante la no satisfacción distorsiona la percepción de la realidad).*

La satisfacción laboral progresiva trata del aumento de aspiraciones, la estabilizada trata de mantener las aspiraciones, la resignada trata sobre la reducción de las aspiraciones. Así como encontramos tipos de satisfacciones también encontramos tipos de insatisfacciones como son: la constructiva

#### **2.4.3.3.3 Claves para Mantener la Satisfacción Laboral Estable**

*Genaro de Salom, (2004). Manifiesta que: “Necesitamos claves para poder desarrollarnos, y estas son:*

- *Justo salario recibido por la labor realizada.- Más que un incentivo, es una responsabilidad de la empresa el abonar un salario equitativo acorde al nivel de vida del país.*
- *Reconocimiento por la labor cumplida. Todo miembro de una organización necesita ser reconocido por su labor y aporte a la empresa.*
- *Vacaciones y tiempo personal.- Las vacaciones son una necesidad absoluta y en la mayoría de los países son parte de las leyes laborales*
- *Aumentos salariales.- Estos deben de cumplirse al pie de la letra. Lo mínimo que una empresa está en él deber de*

*aumentar es igual o mayor al % de inflación en el país donde esté ubicada.*

- *Movimiento vertical.- Trabajamos para poder subir la escalera y mejorar nuestra posición dentro de la empresa o en cualquier gestión que desempeñemos.*
- *Seguridad laboral.- Uno de los más importantes aspectos a considerar para que los empleados se mantengan motivados. el “sentido de seguridad es también un requerimiento.*
- *Sentirse integrado. No tenemos forma alguna de evadir la necesidad de sentirse parte de la entidad.*

Es muy importante mantener al colaborador satisfecho en su puesto de trabajo, por lo tanto los directores de recursos humanos y los mismo empleadores deben tomar muy en cuenta las claves a mencionar: justo salario recibido por la labor realizada reconocimiento por la labor cumplida, vacaciones y tiempo personal, aumentos salariales, movimiento vertical, seguridad laboral, sentirse integrado, ya que estas son las pautas para mantener estable la satisfacción laboral de cada colaborador.

#### **2.4.4.0 Fundamentación Teórica. Variable Dependiente**

##### **2.4.4.1. Gestión de Talento Humano**

*Maristany, Jaime (2008). Dice que “la administración del talento humano tiene por objeto reconocer, administrar y evaluar las técnicas y métodos de administración del área, como parte de las estrategias generales de la empresa siendo eficaces y logrando la confianza de los empleados a todos los niveles”.*

*Vásquez, Aldel (2008). afirmo que “la gestión del talento humano es una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos. Señaló la importancia de una participación de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores”.*

*Lledó, Pablo (2011). él afirma que “el talento humano tienen un enfoque de aplicación y practica de las actividades más importantes dentro de la organización o empresas siendo la gestión del talento humano un pilar fundamental para el desarrollo exitoso de los procesos, pues al final las personas son las responsables de ejecutar las actividades porque los proyectos no se desarrollan por si solos”.*

*Mora Vanegas, Carlos (2012). resalta que “la gestión del talento humano es una herramienta estratégica, indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales de acuerdo a las necesidades operativas donde se garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas “de lo que saben hacer” o podrían hacer”.*

En resumen primero debemos recalcar que al hablar de talento humano, no solo estamos hablando de un recurso, sino que estamos mencionando a un ente muy importante dentro de una organización, ente que no es una maquina sino un ser humano el cual merece las atenciones necesarias por los directivos, y al momento de gestionar un talento estamos haciendo hincapié a la estabilidad laboral de un ser humano.

#### **2.4.4.1.1. Importancia de la Gestión de Recursos Humanos**

*Para: Castillo. Freddy, (2010). La Gestión del Talento Humano, entonces, es un aspecto crucial, pues si el éxito de las instituciones y organizaciones depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen, entonces invertir en las personas puede generar grandes beneficios. Es así que un área operativa, Recursos Humanos se convierte en el socio estratégico de todas las demás áreas, siendo capaz de potenciar el trabajo en equipo y transformar la organización radicalmente.*

*Esa es su finalidad: Que las personas se desarrollen integralmente de manera individual y grupal, y así conseguir el crecimiento de la organización.*

La gestión de recursos humanos es de suma importancia ya que de esto depende el funcionamiento de una organización, al mismo que se lo conoce también como talento humano, al que se le toma como un capital muy importante dentro de una empresa, el mismo que necesita de atención, motivación para desarrollar metas y cumplir objetivos y logros establecidos.

#### **2.4.4.1.2. Aspectos significativos de la Gestión de Talento Humano**

*Para Beatriz Soto (2014), los aspectos más importantes q sobresalen en la gestión de talento humano son:*

- *La planificación de los recursos humanos para la gestión del talento se tendrá en cuenta para reclutar a nuevos talentos, así como conservar y mejorar el talento que se encuentra dentro de la empresa.*
- *Identificando las brechas de talento se puede tener en cuenta esto para ascensos, traslados y para nuevas acciones formativas que permitirán mejorar las competencias y conocimientos de los trabajadores de la empresa*
- *La gestión del desempeño.- es un proceso de fijación de objetivos y metas de trabajo continuo que también tiene en cuenta el análisis del desempeño y logros grupales e individuales que se obtienen en un período determinado. La gestión del desempeño se enfoca a la mejora y desarrollo de personal de la empresa.*
- *El desarrollo del liderazgo.- consiste en utilizar las estrategias necesarias para conseguir un mejor liderazgo en todos los ámbitos necesarios. Hay que tener en cuenta que el liderazgo va a ser muy importante en cualquier empresa.*

Los aspectos más importantes que deberíamos tener en cuenta dentro de la gestión de recursos humanos son El reclutamiento porque este nos ayudara a encontrar un personal idóneo para la empresa, La planificación de los recursos humano nos hace hincapié a la mejora de los talentos, Identificación de brechas de talento aquí nos habla del desarrollo de competencias y habilidades en cada uno de los talentos, Gestión del desempeño porque está inmerso el análisis del desempeño personal, y el Desarrollo del liderazgo ya que hace mención al liderazgo que cada uno de los miembros debe poseer.

#### **2.4.4.1.3. Objetivos Gestión de Talento Humano**

*Chiavenato. I, (2011). Los objetivos fundamentales de la administración del personal son cuatro: sociales, corporativos, funcionales y personales.*



- *Corporativos.- reconocer que su actividad no es un fin en sí mismo es solo un instrumento para que la organización alcance sus objetivos y metas.*
- *Funcionales.- Mantener la contribución de los recursos humanos en un nivel adecuado para las necesidades de la organización.*
- *Sociales.- Tratar al personal bajo ciertos principios éticos y socialmente responsables es decir no usar políticas discriminatorias por razones de sexo, raza, religión, grupo cultural u otros*
- *Individuales.- La administración de personal es un poderoso medio para permitir a cada integrante lograr sus objetivos personales en la medida que son compatibles y coincidan con los de la organización.*

Los objetivos a mencionar en la gestión de talento humano son de gran utilidad ya que estos son los mismos a los que la empresa está encaminado a llegar que son: los sociales porque se trata del personal y sus valores, corporativos hace hincapié a logro de objetivos, funcionales porque nos habla de los recursos humanos y sus necesidades y personales porque habla de los objetivos individuales de cada persona.

#### **2.4.4.1.4. Los Procesos de la Gestión del Talento Humano**

*Juarandir I. (2013). Procesos diseñados según las influencias ambientales externas y las organizacionales internas para lograr mayor compatibilidad entre sí.*

- *Admisión de personas, División de reclutamiento y selección de personal: procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa. incluye reclutamiento y selección de personas.*
- *Aplicación de personas, División de cargos y salarios: Procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizaran en la empresa, y orientar y acompañar su desempeño. Incluyen diseño organizacional, análisis y descripción de cargos y evaluación del desempeño.*
- *Compensación de las personas, División de beneficios sociales.- procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer las necesidades individuales, más sentidas. Incluyen recompensas, remuneración.*

- *Desarrollo de personas, División de capacitación: procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento, desarrollo de las personas y carreras, programas de cambio.*
- *Mantenimiento de personas, División de higiene y seguridad: procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas, incluye, administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida.*
- *Evaluación de personas, División de personal: procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluye base de datos y sistemas de información gerenciales.*

Los procesos al mencionarse en la gestión de talento humano son Admisión de personas, División de reclutamiento y selección de personal: proceso que se aplican a los talentos, Aplicación de personas, proceso diseñado para enmarcar actividades, División de cargos y salarios proceso en donde se nomina el salario de acuerdo al puesto, Compensación de las personas son las recompensas remuneradas por actividades prestadas.

División de beneficios sociales: procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer las necesidades Desarrollo de personas, son los procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Mantenimiento de personas, División de higiene y seguridad: procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas Evaluación de personas, División de personal: procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Todos estos procesos son de gran utilidad si se desea alcanzar una buena gestión de talento humano.

#### **2.4.4.1.5. Objetivos de los Recursos de Talento Humano**

*Para la DRH (2015) Maracaibo, pág. 1). Plantea los siguientes objetivos:*

- *Desarrollar mecanismos que permitan la captación del potencial humano de acuerdo a los requerimientos de la institución.*
- *Fortalecer una cultura que propicie las condiciones adecuadas para mejorar el clima organizacional.*
- *Orientar la estructura organizativa hacia un modelo centrado en los procesos que garantice una adecuada ubicación del personal administrativo en cargos específicos según el perfil y el área requerida.*
- *Implementar un modelo de capacitación y de desarrollo integral del talento humano (profesional, técnico y de apoyo) existente.*
- *Intensificar el flujo de información salarial, con el objeto de brindar respuestas oportunas y satisfacción al usuario.*
- *Integrar las normas y planes de beneficios sociales para atender con equidad y oportunamente las necesidades del personal.*

Al escuchar objetivos, estamos hablando de logros por alcanzar los mismos que debemos tomarlos al comienzo de plantearnos un logro. Ya que un objetivo tiene un fin pero todos planteados en un mismo logro nos conlleva a alcanzar una misma finalidad.

#### **2.4.4.1.6. Importancia de los Recursos de Talento Humano**

*Idalberto Chiavenato, (2001). “Aun cuando los activos financieros, del equipamiento y de planta son recursos necesarios para la organización, los empleados - el talento humano - tienen una importancia sumamente considerable. El talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización”.*

Todos los recursos son muy necesarios dentro de una empresa, ya que si nos falta uno solo, no existe ni entidad, ni empresa y por lo tanto, una organización no podría tener su adecuado funcionamiento, pero debemos recalcar que para obtener todos los recursos el talento humano debe optar por los mismo, haciendo mención, como el más importante el talento humano.

#### **2.4.4.2. Comportamiento Organizacional**

*Para Cole, Gerald. (1995). el comportamiento organizacional “es el estudio de las distintas formas del comportamiento en el trabajo, tanto individual como grupal, incluyendo el análisis de las interrelaciones con su entorno (medio ambiente) y la conducta de unos y otros frente al cambio”.*

*Para Robbins, Stephen P. (2004.) el comportamiento organizacional “se ocupa del estudio de lo que la gente hace en una organización y cómo repercute esa conducta en el desempeño de esta”.*

*Para Davis y Newstron, John, W. (1999). El comportamiento organizacional “es la aplicación y el estudio de los conocimientos sobre la manera en que las personas, (tanto individualmente como en grupos) actúan en la organización”.*

*Para Judge, Timothy A. (2009). El comportamiento organizacional, comúnmente conocido como CO, “es el campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, los grupos y la estructura tienen en la forma de actuar de la organización, y su propósito es mejorar el desempeño de esta”.*

Son las distintas formas de conductas que adopta el ser humano, al interrelacionarse dentro de una organización. Al hablar de comportamiento son las actitudes que describen en la aplicación del conocimiento y la personalidad de cada miembro dentro de una organización.

##### **2.4.4.2.1. Características del Comportamiento Organizacional**

*Para Robbins, Stephen P. (2004). Las personas hacen en las organizaciones y de cómo repercute su conducta en la dinámica y la forma de equilibrar el trabajo, en su crecimiento y la búsqueda de objetivos y metas personales y profesionales, el CO:*

- *Es multidisciplinario*
- *Representa un método para promover la transmisión de ideas, de información y emociones de manera clara y abierta.*
- *Constituye un mecanismo de retroalimentación para ajustar y mejorar las condiciones de trabajo*

- *Es una forma de identificar y entender cómo influyen los valores relacionados con el trabajo en las decisiones de la organización.*
- *Es la vía para aplicar métodos y tecnologías que faciliten una efectiva toma de decisiones.*
- *Es la alternativa para evaluar el desempeño de los diferentes niveles de la organización y emprender las acciones correctivas y necesarias.*

Las características hacen mención a la formación del comportamiento organizacional, ya que cada una está representando una conducta dentro de sí, y cada una está basada en el estudio de cada actitud que tiene un integrante dentro de una empresa, las características nos describen de una manera más acertada el comportamiento del ser humano dentro de una organización.

#### **2.4.4.2.2. Aportaciones de otras Ciencias al Comportamiento Organizacional**

*Para Davis y Newstron, John w. (1999).ha mencionado que el comportamiento organizacional interactúa en otras disciplinas para las cuales se analizado con las siguientes*

- *Psicología.- busca medir, explicar y a veces cambiar el comportamiento de los humanos y otros animales. Los psicólogos están interesados en estudiar y tratar de entender el comportamiento humano.*
- *Sociología.- estudian el sistema social en el cual los individuos desempeñan sus papeles, esto es, la sociología, estudia a la gente en su relación con otros seres humanos.*
- *Psicología social.- Una de las principales áreas que han recibido considerable investigación de parte de los Psicólogos Sociales es el cambio – Cómo ponerlo en práctica y cómo reducir las barreras para su aceptación.*
- *Antropología.- Es el estudio de las sociedades para aprender acerca de los seres humanos y sus actividades, el trabajo de los Antropólogos en la cultura y ambiente, por ejemplo, nos ha ayudado a entender las diferencias en valores fundamentales, actitudes y comportamiento.*
- *Ciencia política.- estudia el comportamiento de los individuos y grupos dentro de un ambiente político. Entre los temas específicos de su interés, se incluyen la estructura del conflicto, la distribución del poder y cómo la gente manipula el poder en su propio beneficio.*

El comportamiento organizacional se relaciona con la psicología ya que es una ciencia que busca explicar el comportamiento del ser humano en forma psicológica, en la sociología porque esta es la ciencia que estudia el sistema social en el que se desempeña cada individuo, en la psicología social porque es una ciencia que se enfoca en el cambio de las relaciones sociales, en la antropología ya que es una ciencia que nos habla de la cultura y el ambiente, y en la ciencia política.

#### **2.4.4.2.3. Niveles del Comportamiento Organizacional**

*Robbins, Stephen P. (2004). El análisis del comportamiento organizacional puede llevar a cabo desde 3 diferentes niveles. A continuación se explican algunos de los niveles del comportamiento:*

- *Nivel de individuo. Visualiza el comportamiento organizacional del individuo como parte integrante de la fuerza laboral de la organización. Además su comportamiento en el trabajo dependerá de sus características personales, como su edad, sexo, estado civil, y condición física, características de formación, jerarquías, y demás.*
- *Nivel de grupos y equipos.- enfoca el comportamiento de la organización de acuerdo con la habilidad de sus miembros, para desarrollar, apoyar y dirigir grupos y equipos que permitan alcanzar las metas organizacionales.*
- *Nivel de sistema organizacional.- considera al comportamiento organizacional como una forma de analizar el desempeño de una entidad social orientada a la consecución de metas a través de un sistema coordinado, estructurado, y vinculado con el entorno.*

El comportamiento organizacional se divide en tres niveles los mismos q son: nivel del individuo este nos habla de la fuerza laboral de una persona, el nivel de grupos y equipos este nivel está enfocado en las habilidades y destrezas de los miembros de una organización, y nivel de sistema organizacional este se enfoca en el comportamiento no solo del individuo, sino que de toda la organización.

### 2.4.4.3. Estrés Laboral

*Hinkle, (1974). Es un estado de tensión física o mental resultado de factores o situaciones a los que están expuestos los trabajadores de una empresa los mismos que tienden a alterar el equilibrio del organismo.*

*Peiró, (1993), p.11.El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad ya que afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales*

*Según Mc. Grath, (1999). Es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes.*

*Sauter. Et al., (1999). Es el conjunto de reacciones físicas y emocionales nocivas que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades los recursos o las necesidades del trabajador.*

El estrés laboral es las demandas de actividades que el empleado recibe, estas demandas y exigencias tienden a provocarles alteraciones en el organismo y a afectar el equilibrio psicológico de la persona, provocándoles así incapacidad para cumplir sus tareas de forma eficiente.

#### 2.4.4.3.1 Los Síntomas del Estrés Laboral

*Según Dr. Antonio, C. (2005). Los síntomas de estrés más frecuentes son:*

- *Emociones: En las emociones los colaboradores suelen presentar: depresión o ansiedad, tristeza, irritabilidad, miedo, nerviosismo, confusión, fluctuaciones del estado de ánimo, etc.*
- *Pensamientos: En este síntoma las personas presentan: Excesivo temor al fracaso, excesiva autocrítica, olvidos continuos, dificultad para concentrarse y tomar decisiones, pensamientos repetitivos.*
- *Conductas: En la conducta las personas pueden presentar una Risa nerviosa, trato brusco hacia los demás, agresividad repentina, incremento del consumo de tabaco, alcohol y otras drogas, aumento o disminución del apetito,*

*llantos, rechinar los dientes o apretar las mandíbulas, falta de sueño, etc.*

- *Cambios físicos: También los síntomas suelen presentarse en los cambios físicos como en la Tensión muscular, manos frías o sudorosas, insomnio, dolores de cabeza, fatiga, problemas de espalda o cuello, indigestión, respiración agitada, perturbaciones en el sueño, sarpullidos, disfunción sexual.*

Los síntomas que más se relevan a producirse un estrés son: los cambios emocionales, los pensamientos ya que aquí se puede producir una confusión de pensamientos, cambios conductuales ya que aquí se distorsiona las conductas, y los cambios físicos ya que se produce una tensión muscular, etc., al presentar estos síntomas el empleador debe estar muy atento ya que podría estarse dando indicios de estrés laboral lo cual es muy perjudicial para una empresa.

#### **2.4.4.3.2 Causas del Estrés Laboral**

*Para Rodríguez, Smith, & Toca, (2009), pág. 16) Menciona que la causa del estrés laboral está determinado por los siguientes puntos:*

- *La carga mental de trabajo: es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea.*
- *El control sobre la tarea.- ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos.*
- *Conflicto y ambigüedad de rol.- ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que exige la organización. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos de trabajo y responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante.*
- *La jornada de trabajo excesiva: produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes.*
- *Las relaciones interpersonales: pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Piénsese en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros.*
- *Promoción y desarrollo profesional: si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta*



### *de valoración de méritos*

Todas las causas mencionadas cabe indicar que son muy perjudiciales ya que generan estrés laboral, así provocando insatisfacción con su carga laboral al trabajador ya que el mismo está cargando con esta tensión la misma que le puede provocar enfermedades tanto físicas como psicológicas.

#### **2.4.4.3.3 Consecuencias Potenciales del Estrés Laboral**

*Info. E, (2013). Se subdividen de la siguiente manera:  
Para el trabajador:*

##### **Consecuencias Psíquicas:**

- *Deterioro cognitivo.*
- *Dificultad para concentrarse.*
- *Ansiedad y/o depresión.*
- *Dificultad para tomar decisiones.*
- *Dificultad para conciliar el sueño (insomnio).*
- *Trastornos sexuales.*
- *Trastornos de tipo afectivo.*
- *Desórdenes mentales como esquizofrenia o trastornos obsesivo-compulsivos.*

##### **Consecuencias Físicas:**

*Entre las consecuencias físicas del estrés laboral en el trabajador, que suelen manifestarse en el **medio y largo plazo**, encontramos las siguientes patologías:*

##### ***Alteraciones Cardiovasculares:***

*Hipertensión.  
Enfermedades coronarias.  
Arritmias.*

##### ***Alteraciones Dermatológicas:***

*-Caída del cabello (alopecia).*

- Dermatitis.
- Urticaria.

#### **Alteraciones Sexuales:**

- Disfunción eréctil (vulgarmente conocida como impotencia).*
- Eyacuación precoz.*
- Disminución o aumento del apetito sexual.*
- Vaginismo.*

#### **Alteraciones Musculo Esqueléticas:**

- Contracturas musculares.*
- Incremento del riesgo de lesiones músculo-tendinosas.*
- Dolores crónicos.*
- Empeoramiento de determinadas patologías como la artritis.*
- Mayor tendencia a sufrir calambres.*
- tics nerviosos.*

#### **Alteraciones Digestivas:**

- Diarrea.*
- Estreñimiento.*
- Úlceras pépticas.*

#### **Para la Empresa:**

*Éstas son algunas de las consecuencias que el estrés laboral implica para la empresa:*

- Se generan sinergias negativas (deterioro de las relaciones laborales, falta de colaboración...).*
- Aumento del absentismo.*
- Incremento de accidentes laborales.*
- Mayor número de bajas por enfermedad.*
- Bajo rendimiento por empleado.*
- Menor productividad.*
- Aumento de quejas por parte de los clientes y por tanto menor nivel de satisfacción.*

Las consecuencias del estrés pueden ser muy potenciales si se llega a desarrollar en alto grado, en un miembro de la organización, ya que este puede causar enfermedades cardiovasculares, depresión, dolores de cabeza, jaquecas,

alcoholismo adicciones, lo cual sería muy perjudicial para la salud y por ende en lo laboral bajaría el rendimiento de la productividad convirtiéndose así una persona enferma con discapacidades.

#### **2.4.4.3.4 Fatiga o Síndrome de Agotamiento Crónico**

*Wondy. R, (2010). Aunque en ciertas ocasiones es fatal; “es una enfermedad prepotente que incapacita al ser humano, en donde pierden el sentido de propósito básico y la responsabilidad de sus labores o tareas encargadas. Cuando se presenta la fatiga crónica, las personas se agotan tanto física como mentalmente”.*

La fatiga o síndrome de agotamiento crónico es una enfermedad que consiste en un estado físico , mental en el cual, una persona se siente discapacitada la mayor parte del tiempo de su horario de labor, ya que se siente desmotivado y no alcanza a cumplir las responsabilidades de sus tareas.

#### **2.4.4.3.5 Factores Estresantes**

*Según (Cruz, R. 2009). los factores estresantes pueden ser cualquier cosa poco importantes; es decir como una aguja para algo tan grande como un elefante. Los estresantes definen el tipo de estrés que están sufriendo, En términos generales, los factores de estrés se clasifican en las siguientes categorías:*

- *Factores estresantes internos: Cualquier problema o situación que lo afecte internamente es un factor de estrés interno. Por ejemplo la dieta, los intereses personales o antojos estéticos.*
- *Factores estresantes externos: Cualquier situación o problema que cause estrés externamente fuera de su cuerpo o en su entorno. El mismo que Podría ser la contaminación del medio ambiente, el ruido de una maquinaria, etc.*
- *Factores estresantes ocultos: estos factores no son legibles ya que no se presentan verazmente y se quedan oculto.*
- *Factores estresantes evidentes: Experimentar estrés antes de los plazos en que se podrían presentar son algo bastante obvio. Ya que dichos factores de estrés se presentan de una forma indiscutible.*

- *Factores estresantes automáticos: estos son los factores estresantes frente a los que su propio cuerpo reacciona. A veces uno mismo no es consciente de ellos ya que su respuesta es automática porque suele actuar de forma rápida ante un estímulo.*

Los factores estresantes son muy perjudiciales para un talento dentro de una organización, los mismos que son: los Factores estresantes internos: son situaciones que le afectan internamente, externos: Cualquier situación o problema que cause estrés externamente fuera de su cuerpo o en su entorno, ocultos: este tipo de estrés ni el medico lo puede diagnosticar, evidentes: este tipo de estrés se los puede presentar con anterioridad, automáticos: son estresores frente a los que su propio cuerpo reacciona.

#### **2.4.4.3.6. Factores de Riesgos Psicosociales**

*Para Francisco Álvarez, (2012), pág. 58.).Son aquellas condiciones que se encuentran presente en una situación laboral y que están directamente relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y q afectan al bienestar o a la salud (física, psíquica y social), del trabajo como el desarrollo del trabajo.*

Los factores de riesgos psicosociales son condiciones a las que está expuesto un trabajador a las mismas que; Se las denomina: como situaciones que afectan el bienestar laboral de los trabajadores, lo cual impide el desarrollo de actividades, perjudicando la salud de los mismos.

*Para (Francisco Álvarez, (2012), pág. 59. Consecuencias de los factores de riesgo psicosocial.- “cuando las condiciones psicosociales son adversas o desfavorables se derivan en consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador, la empresa, así tenemos: cambios en el comportamiento, alteraciones en el área cognitiva, desatención, poca falta de concentración, memoria, deterioro del a integridad física y mental, y poca o ninguna motivación, poca autoestima, fatiga, depresión”.*

Las consecuencias que trae estos factores son perjudiciales para bienestar laboral del trabajador en donde esto provoca la falta de concentración, la desmotivación los cambios de actitud repentino, los mismos que van perjudicando el desarrollo de habilidades y destreza en una persona.

#### **2.4.4.3.7. Prevención de los Riesgos Psicosociales**

*Para (Francisco Álvarez, (2012), pág. 59,60.).En la actualidad “la legislación de muchos países establece un enfoque preventivo, exige que las empresas vayan más allá de los deberes y obligaciones dictados por las leyes, la ley exige que las empresas desarrollen sistemas preventivos cuyos elementos básicos son: Identificación, análisis, diagnóstico, diseño y aplicación, de estrategias de intervención o fase de prevención y control. Pueden llevarse a cabo mediante diversas técnicas tales como: observaciones, entrevistas, cuestionarios, dinámicas grupales, y otras elaboradas con anticipación”.*

Para la prevención de los riesgos psicosociales en una empresa la ley ha dictado normas preventivas para el control de la misma. Leyes que exigen estrategia para establecer normas de prevención en contra de los riesgos, el mismo que manda la ley y los cuales las empresas deben implantar por obligación.

#### **2.4.4.3.8. Descripción de los Factores de Riesgos Psicosociales**

*Para (Francisco Álvarez, (2012), pág. 60.).Carga mental de trabajo.- es el esfuerzo mental que debe realizar en el trabajo. Este factor valora la carga mental a partir de los siguientes indicadores:*

- 1. La presión del tiempo: contempla el trabajo con rapidez.*
  - Esfuerzo de atención.- viene por la intensidad o esfuerzo de concentración o reflexión.*
  - La fatiga percibida desprende de una sobrecarga de tareas.*
  - El número de informaciones.- precisan para terminar la tarea*
  - Percepción subjetiva.- dificultad que para el trabajador tiene su labor.*
- 2. autonomía temporales refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y descanso.*

3. *contenido de trabajo.*- se hace referencia al grado en el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activan una cierta variedad de capacidades.

4. *supervisión participación.* Define el grado de autonomía, el grado de la distribución de poder de decisión respecto con el desarrollo de trabajo, en el trabajador y la dirección.

5. *definición de rol.*- consideran los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador.

6. *turnos rotativos.*- el ser humano es un ser diurno y al alterar el bioritmo del sueño y vigila (con trabajos de noche y sueños de día).

Un factor es la carga mental de trabajo lo cual es un esfuerzo mental que debe realizar un trabajador, con una presión, esfuerzo de atención, con fatiga, con complejidad y la percepción subjetiva, también encontramos diversos factores como son: la autonomía temporal, el contenido de trabajo, supervisión - participación, definición de rol, Interés por el trabajador.

Relaciones personales, turnos rotativos denominándoles perjudiciales para las labores de trabajo y así, a las mismas tomándolas como riesgos psicosociales que perjudican la salud.

#### **2.4.4.3.9. Tipos de Estrés Laboral**

*Según Slipack (1996). “El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias técnicas para poder afrontar dicho tipo de estrés, el mismo que le persigue en cada situación, el cual en ciertas ocasiones viene con gravedad e incapacidad física y mental”.*

*Los tipos de estrés laboral son:*

*El estrés episódico es aquel que se presenta solamente en episodios o momentáneamente, ya que es una situación que no dura por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve.*

*Todos estos síntomas que se originaron se van desapareciendo, como ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo.*

- *Ambiente laboral inadecuado.*

- *Sobrecarga de trabajo.*
- *Alteración de ritmos biológicos.*
- *Responsabilidades y decisiones muy importantes.*

Estos tipos de estrés son los que se presentan en ocasiones es decir simplemente en ciertos episodios, por ejemplo cuando se encuentra en una situación de enfrenamiento o de competencia por ser mejor trabajador de la empresa, o cuando vive un despido intempestivo.

#### **2.4.4.4. El Estrés Crónico**

*González (1998), citado en Doval et. al, (2004). Es aquel que se presenta de manera recurrente en donde una persona es sometida a un agente estresor de forma continua, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el ser humano no la afronte y no la vaya eliminando este no se desaparecerá. Este estrés se somete a situaciones como 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.*

Este tipo de estrés se presenta continuamente en una persona, es decir se presenta en cualquier situación, y mientras la persona no lo afronte como es debido y trate de prevenirlo este, será muy perjudicial para sus laborales en la empresa, ya que se desarrollara una discapacidad que no lo deje trabajar. Ya que el estrés está sometido a varios factores perjudiciales, el mismo que provoca el bajo desempeño en los puestos de trabajo.

##### **2.4.4.4.1. ¿Estrés Laboral Bueno o Malo?**

*Oscar E. Slipak (Revista Alcmeon, (1996). Señala: otros dos tipos de estrés laboral en función de si se trata de estrés positivo o negativo:*

- *Eustress (positivo o beneficioso): Se produce como una respuesta eficaz al estrés por parte de nuestro organismo, que se prepara para hacer frente a situaciones nuevas o que requieren un mayor nivel de atención. Éste tipo de estrés laboral resulta beneficioso, ya que aumenta nuestras capacidades, nos motiva, y nos hace más productivos.*
- *Distress (negativo o perjudicial): Éste tipo de estrés se da cuando el organismo reacciona de modo inadecuado o excesivo al estrés. Puede darse ante situaciones estresantes que superan nuestras capacidades o ante sucesos estresantes que se repiten de modo prolongado y repetitivo en el tiempo. Este es muy perjudicial para el organismo y que reduce notablemente nuestro rendimiento, por lo que es conveniente aprender a manejarlo correctamente.*

El eustress es un tipo de estrés positivo ya que el mismo está preparado para controlar cualquier situación por más mínima que esta sea, por lo tanto en las empresas a este tipo de estrés lo consideran como bueno ya que resulta muy beneficioso para un rendimiento eficaz.

El distress es un tipo de estrés muy perjudicial para el ser humano ya que el mismo se presenta en cualquier situación , presentándose continuamente a tiempo prolongado, al cual si no aprendemos a controlarlo nos podría provocar incapacidades tanto físicas como psicológicas.

#### **2.4.4.4.2 Efectos del Estrés Laboral**

*Doval, (2004). Los principales efectos del estrés laboral no suele presentarse en si como algo negativo, pero en ciertas formas este si toma una rienda confusa porque aquí el estrés se presenta de una forma excesiva en donde, toma un tiempo duradero y este se vuelve frecuente ocasionando así trastornos en el organismo como los nombramos a continuación algunos efectos negativos:*

- *Efectos negativos: Aumento de la tasa cardíaca, Tensión muscular, Dificultad para respirar.*
- *Efectos Cognitivos: Preocupaciones, Dificultad para la toma de decisiones, Sensación de confusión.*
- *Efectos Motores: Hablar rápido, Temblores, Tartamudeo.*



Los principales efectos del estrés laboral como anteriormente ya lo nombramos son perjudiciales para la salud, estos son:

Los efectos cognitivos y motores son perjudiciales, cuando se habla de efectos del estrés en los colaboradores, ya que están relacionados entre sí, y podría decirse que en muchas ocasiones estos efectos suelen presentarse simultáneamente.

#### **2.4.4.4.3. Efectos del Estrés Laboral sobre la Salud**

*Según (Villalobos, (1999). Las enfermedades que sobrevienen a causa del estrés se puede clasificar en:*

- *Úlcera por Estrés*
- *Estados de Shock*
- *Neurosis Post Traumática*

Los efectos del estrés laboral en la salud son graves, ya que esto puede incapacitar a un colaborador, en su puesto de trabajo en donde habrá bajo rendimiento de desempeño, el mismo que estaría perjudicando al ser humano.

#### **2.4.4.4.4. Claves para Afrontar el Estrés**

*Doval, (2004). A diferencia de lo que ocurre en otros ámbitos de la vida, las estrategias de afrontamiento consideradas en el ámbito laboral no resultan eficaces para reducir las relaciones entre estresores y sus consecuencias. Por lo que sea tomado en consideración diversas claves de afrontamiento las mismas que se mencionan a continuación:*

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

En cualquier tiempo en la vida, para alcanzar un rendimiento óptimo, es muy importante esforzarse y ser perseverante pero al mismo tiempo es necesario que

toda actividad que se emprenda, pueda verse interrumpida en ciertas ocasiones por períodos de descanso y relajación lo cual traerá como consecuencia beneficios asombrosos para uno mismo.

## **2.5. Hipótesis**

El Clima Organizacional incide en el estrés laboral de los colaboradores de la Cooperativa Chibuleo Cía. Ltda.

## **2.6. Señalamiento de Variables**

### **2.6.1. Variables Independientes:**

Clima Organizacional

### **2.6.2. Variables Dependientes:**

Estrés Laboral

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1. Enfoque**

#### **3.1.1. Enfoque Cualitativo**

Porque la información obtenida a través de la observación y el manejo de información es de apoyo en la valoración del marco teórico.

#### **3.1.2. Enfoque Cuantitativo**

Porque los datos obtenidos se someterán a análisis estadísticos aportando en el establecimiento de conclusiones y recomendaciones para dar solución al problema del clima organizacional y estrés laboral de los colaboradores de la cooperativa Chibuleo Cía. Ltda. De Ambato provincia del Tungurahua

### **3.2. Modalidad Básica de la Investigación**

#### **3.2.1. Investigación de Campo**

Porque el investigador acudió al lugar de los hechos, para ponerse en contacto con la realidad del problema de clima organizacional y su incidencia en el estrés laboral de los colaboradores de la cooperativa Chibuleo Cía. Ltda. De Ambato provincia del Tungurahua.

#### **3.2.2. Investigación de Bibliográfica y Documental**

Porque se utilizó libros, revistas, enciclopedias, fuentes de internet, folletos, para la elaboración del marco teórico manteniéndose la autoría en la información citadas

### **3.3. Tipos de Investigación**

#### **3.3.1. Investigación Exploratoria**

Porque a través de la investigación se indaga el estudio del clima organizacional y el estrés laboral, estableciendo interrogantes que permiten formular y comprobar la hipótesis planteada.

#### **3.3.2. Investigación Descriptiva**

La investigación es descriptiva porque se describe a: la variable independiente Clima Organizacional y la variable dependiente: Estrés Laboral, tanto en sus causas y efectos como en sus consecuencias, permitiendo establecer una alternativa de solución al problema planteado de clima organizacional y su incidencia en el estrés laboral de los colaboradores de la cooperativa Chibuleo Cía. Ltda.

#### **3.3.3. Investigación Explicativa**

Es investigación explicativa porque se encarga de encontrar el porqué de los hechos mediante la causa – efecto realizando un análisis crítico mediante encuestas a la población enfocándose en la explicación de las variables; Independiente: Clima Organizacional y la Variable Dependiente: Estrés Laboral.

### **3.4. Población y Muestra**

La población de la presente investigación está conformada por la personas que desempeñan su actividades laborales en el Área operativa de la cooperativa Chibuleo Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua que nos ayudara a identificar la incidencia que tiene el clima organizacional en el estrés Laboral.

## Población y Muestra

El tamaño de la muestra: 60 colaboradores Del Personal Operativo.

**Tabla No. 1: Población**

Institución	Unidades de Análisis	Frecuencia
Personal Operativo	60	100%
Totales	60	100%

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

**Fuente:** encuesta.

### 3.4 Operacionalización de Variables

#### 3.4.1 Tabla No 2: Variable Independiente: Clima Organizacional

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Es un conjunto de propiedades del ambiente Laboral, percibidas: directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado. Hall, R., (1996)	Ambiente laboral	Desempeño	¿El ambiente en el cual se desempeña es satisfactorio?	Encuesta cuestionario
		Productividad	¿Los recursos que le brinda la cooperativa le ayudan a cumplir su productividad?	
	Conducta	Responsabilidad	¿Usted como trabajador cumple con responsabilidad las funciones, actividades y tareas asignadas?	
		Liderazgo	¿Considera usted que en la Cooperativa el liderazgo contribuye al cumplimiento de objetivos, propósitos y metas organizacionales?	
	Empleado	Trabajo	¿Cree usted que en la Cooperativa se fortalece el trabajo en equipo, favoreciendo en la toma de decisiones y solución de conflictos?	
		Participación	¿Usted participa activamente en las actividades empresariales, demostrando respeto, colaboración y solidaridad en el entorno empresarial?	

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

**Fuente:** propia

**4.3.2 Tabla No 3. Variable Dependiente: Estrés Laboral**

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles: cansancio físico mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores ,y los efectos en la economía que causa el estrés. (Peiró, 1993, p.11)	Salud	Problemas de Salud	¿Considera usted que la inadecuada capacidad de mando genera problemas de salud que afectan al bienestar?	Encuestas Cuestionarios
	Sociedad	Relaciones interpersonales	¿Cree usted que el trabajo en equipo estimula las relaciones interpersonales?	
		Espacio físico	¿Se siente cómodo en el espacio físico que le brinda la cooperativa para realizar sus actividades?	
	Cansancio	Mental	¿Considera que la sobrecarga de trabajo le provoca cansancio mental?	
	Actividades laborales	Tareas	¿Las tareas que le encargan sus superiores están acordes a sus conocimientos?	
		Trabajo o labor	¿Sus jefes lo presionan más de lo debido en sus labores?	

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

**Fuente:** propia

## **3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información.**

### **3.6.1. Técnica. Encuesta**

*Investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de una población más amplia, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población. (FERRANDO, 1992, pág. PG. 1).*

Es una técnica de recolección de información por la cual los informantes responden por escrito a preguntas entregadas por escrito, el instrumento es el cuestionario estructurado con preguntas impresas sobre hechos y aspectos que interesan investigar o indagar, el cual se aplican a poblaciones grandes, el cuestionario sirve de parámetro entre los objetos de la investigación y la realidad estudiada, cuya finalidad es obtener de manera realista los resultados.

### **3.6.2. Instrumentos. Cuestionario**

El instrumento de mayor utilización es el cuestionario aplicado al personal operativo de la cooperativa Chibuleo Cía. Ltda., elaborado mediante preguntas cerradas, con la finalidad de obtener información clara, precisa, oportuna e interesante, la misma que estará aplicada posteriormente en el análisis e interpretación de datos, con el fin de apoyar en las conclusiones y recomendaciones del trabajo para dar solución al problema planteado.

### **Validez y Confiabilidad**

La validez de los instrumentos vendrá dada a través de la aplicación de juicio de expertos, participando en la prueba piloto la Ing. Cristina Baltasar, Jefe del departamento de recursos Humanos.



### 3.7. Plan para la Recolección de la Información

**Tabla N° 4:** Plan De Recolección De Información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación.
¿De qué persona u Objeto?	Los colaboradores del área operativa de la cooperativa Chibuleo Ltda.
¿Sobre qué aspectos?	El clima organizacional y su incidencia en el estrés laboral de los colaboradores de la Cooperativa Chibuleo Cía. Ltda.
¿Quién?	El Investigador
¿Cuándo?	Periodo Académico febrero – abril 2015
¿Dónde?	Cooperativa Chibuleo Cía. Ltda.
¿Cuántas veces?	Una vez a los encuestados
¿Qué técnicas de recolección?	La encuesta estructurado por el Investigador
¿Con quién?	La investigadora y directora de recursos humanos.
¿En qué situación?	En las oficinas y puestos de trabajo bajo condiciones de respeto, profesionalismo investigativo y absoluta reserva y confiabilidad. y ética

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

**Fuente:** Propia

### **3.7. Procesamiento y análisis**

#### **3.7.1. Procesamiento**

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

- Revisión crítica 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). 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 Resultados

Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a 60 personas del personal operativo

**Pregunta N° 1: ¿El ambiente en el cual usted se desempeña es satisfactorio?**

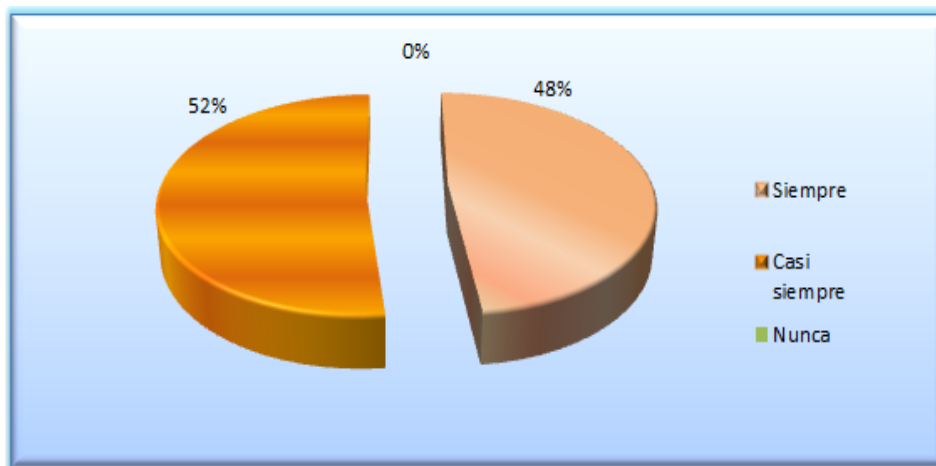
Tabla 5: Ambiente Laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	29	48%
Casi siempre	31	52%
Nunca	0	0%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Ronquillo Mayra

Grafico 5: Ambiente Laboral



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Ronquillo Mayra

#### Análisis:

Del 100% de empleados encuestados, el 48% manifiesta que siempre en la cooperativa existe un ambiente satisfactorio; mientras el 52% señala que casi siempre.

#### Interpretación:

La mayoría considera que en el ambiente laboral a veces es satisfactorio, lo cual podría perjudicar en su desempeño; mientras que una minoría siempre manifiesta que el ambiente laboral en el cual se desempeñan siempre es satisfactorio, por ende desarrolla habilidades para trabajar en equipo creando un ambiente adecuado que facilita el cumplimiento de funciones conllevando al éxito empresarial.

**Pregunta 2.-** ¿Los recursos que le brinda la cooperativa le ayudan a cumplir su productividad?

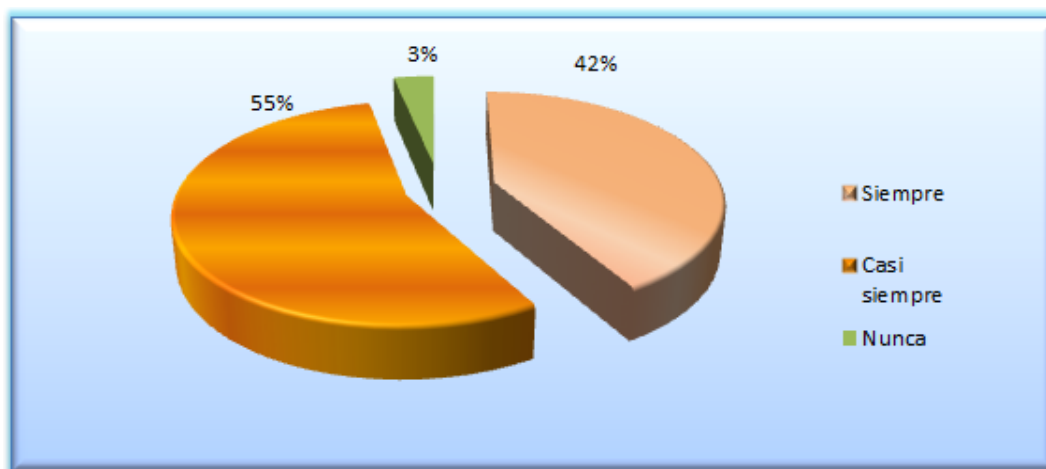
**Tabla 6:** Productividad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	25	42%
Casi siempre	33	55%
Nunca	2	3%
Total	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Mayra Ronquillo

**Grafico 6:** Productividad



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

### **Análisis**

Del 100% de los empleados, el 42% que representa a 25 colaboradores manifiestan que los recursos disponibles en la empresa, siempre ayudan a alcanzar su productividad. El 55% que representa a 33 colaboradores manifiestan que casi siempre; mientras el 3% que da a 2 colaboradores los manifiestan que nunca.

### **Interpretación**

Por lo tanto estos resultados manifiestan que la mayoría de los colaboradores no están conformes con los recursos disponibles en la cooperativa por lo cual no les ayuda en un 100% a cumplir su productividad. Por el cual se recalca que los colaboradores en su gran mayoría no tienen los recursos suficientes para cumplir su productividad con excelencia, para lo cual si esto no mejora los colaboradores no se motivaran a cumplir a cabalidad su producción y por ende ellos se sentirán, desanimados lo cual provocara un deficiente clima organizacional.

**Pregunta 3.- ¿Usted como trabajador cumple con responsabilidad las funciones, actividades y tareas asignadas?**

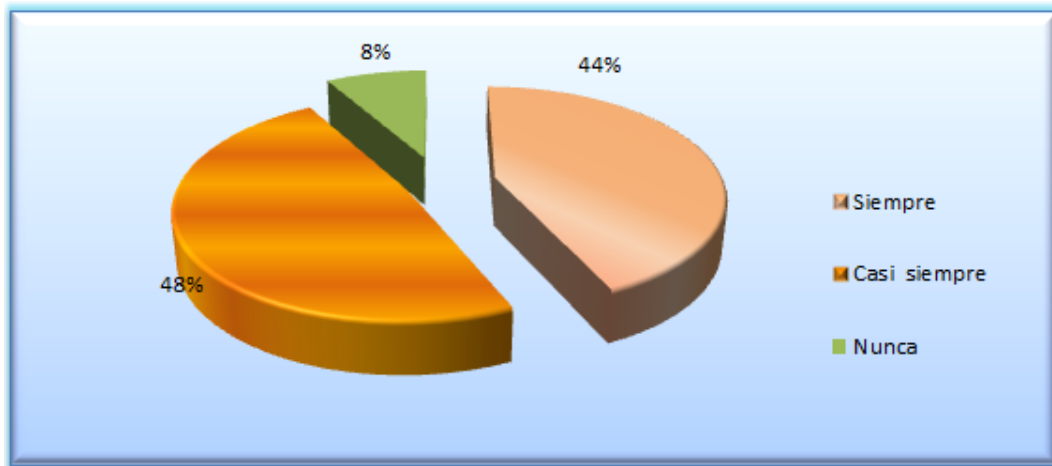
**Tabla 7:** Responsabilidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	26	44%
Casi siempre	29	48%
Nunca	5	8%
Total	60	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

**Grafico 7:** Responsabilidad



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Mayra Ronquillo

**Análisis**

Del 100% de los empleados, el 44% que representa a 26 manifiestan que como trabajador cumple con responsabilidad las funciones, actividades y tareas asignadas; mientras el 48% que representa a 29 colaboradores manifiestan que casi siempre; el 8% que da a 5 colaboradores manifiestan que nunca.

**Interpretación**

Por lo tanto estos resultados manifiestan que la mayor parte del personal no cumple con responsabilidad las funciones asignadas, generando un ambiente inadecuado, afectando en las relaciones interpersonales; perjudicando en el desempeño laboral, limitando el éxito empresarial.

**Pregunta N° 4.-** ¿Considera usted que en la Cooperativa el liderazgo contribuye al cumplimiento de objetivos, propósitos y metas?

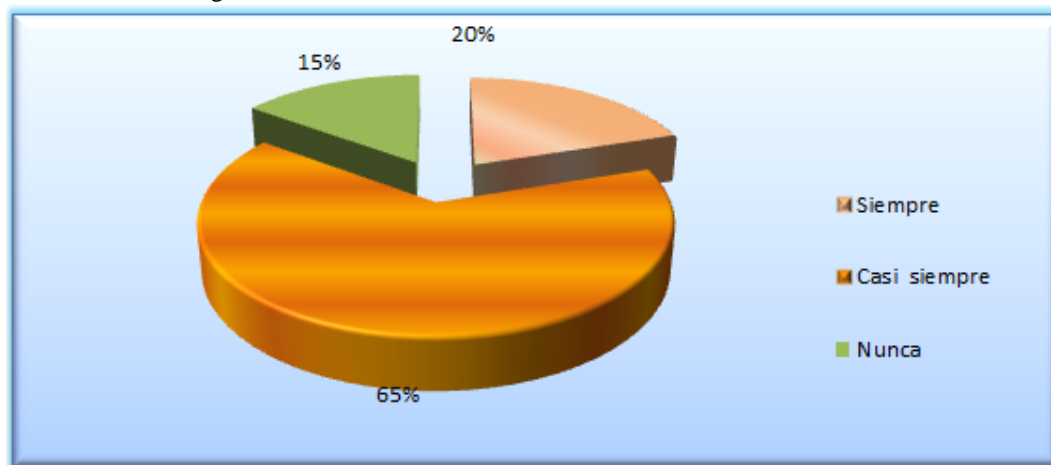
**Tabla 8:** Liderazgo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	20%
Casi siempre	39	65%
Nunca	9	15%
Total	60	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

**Grafico 8:** Liderazgo



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

### **Análisis**

Del 100% de encuestados, el 20% que representa a 12 trabajadores Considera usted que siempre en la Cooperativa el liderazgo contribuye al cumplimiento de objetivos, propósitos y metas; mientras el 65% que representa a 39 colaboradores manifiestan que casi siempre; y el 15% equivalente a 9 colaboradores exteriorizan nunca.

### **Interpretación**

Se establece que la mayoría de trabajadores en la Cooperativa no fortalece el liderazgo afectando en el cumplimiento de objetivos, propósitos y metas, repercutiendo en avance productivo, afectando en el crecimiento económico, tanto personal como organizacional; generando in satisfacción laboral.

**Pregunta N° 5.-** ¿Cree usted que en la Cooperativa se fortalece el trabajo en equipo favoreciendo en la toma de decisiones y solución de problemas?

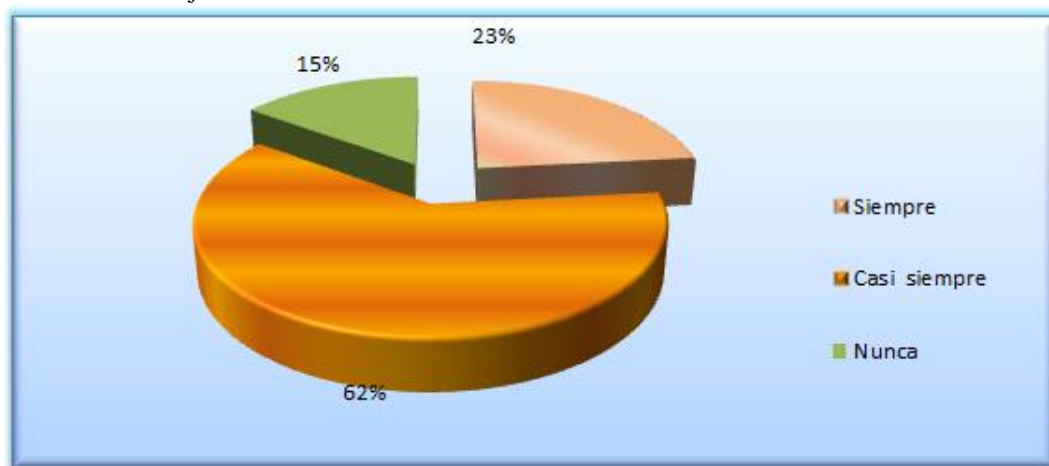
**Tabla 9:** Trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	23%
Casi Siempre	37	62%
Nunca	9	15%
Total	60	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

**Grafico 9:** Trabajo



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

### **Análisis**

Del 100% de encuestados, el 62% que representa a 37 colaboradores, considera que en la en la Cooperativa siempre se fortalece el trabajo en equipo favoreciendo en la toma de decisiones y solución; mientras el 23% que representa a 14 colaboradores manifiestan que casi siempre; y finalmente el 15% que equivale a 9 personas expresa que nunca.

### **Interpretación**

Se deduce que en la Cooperativa no se fortalece el trabajo en equipo perjudicando en la toma de decisiones y solución de problemas, afectando en las relaciones interpersonales, en la negociación y mediación empresarial; repercutiendo en la calidad de productividad; afectando en el desarrollo profesional e institucional.

**Pregunta N° 6.** ¿Usted participa activamente en las actividades empresariales, demostrando respeto, colaboración y solidaridad en el entorno?

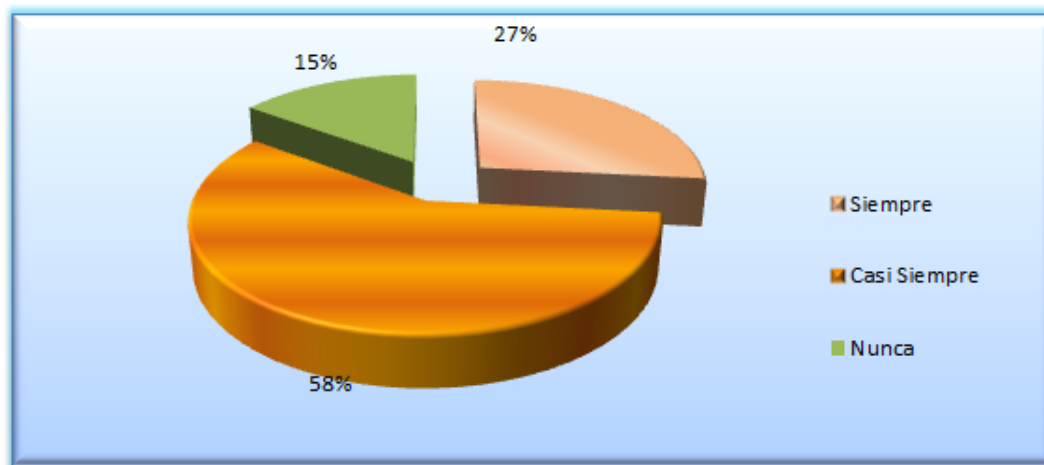
**Tabla 10:** Participación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	27%
Casi Siempre	35	58%
Nunca	9	15%
Total	60	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

**Grafico 10:** Participación



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

### **Análisis**

Del 100% de los empleados, el 27% que representa a 16 colaboradores expone que participa activamente en las actividades empresariales, demostrando respeto, colaboración y solidaridad en el entorno; mientras el 58% equivalente a 35 personas dice que casi siempre; y el 15% que da a 9 colaboradores dice que nunca

### **Interpretación**

Se establece que existen limitaciones en la participación del trabajador, desfavoreciendo en las relaciones interpersonales, estimulando un inadecuado ambiente laboral que perjudica en la colaboración y solidaridad en el entorno desmotivando y no se llegara a un buen clima organizacional.



**Pregunta N° 7.** ¿Considera usted que la inadecuada capacidad de mando genera problemas de salud que afectan en la toma de decisiones?

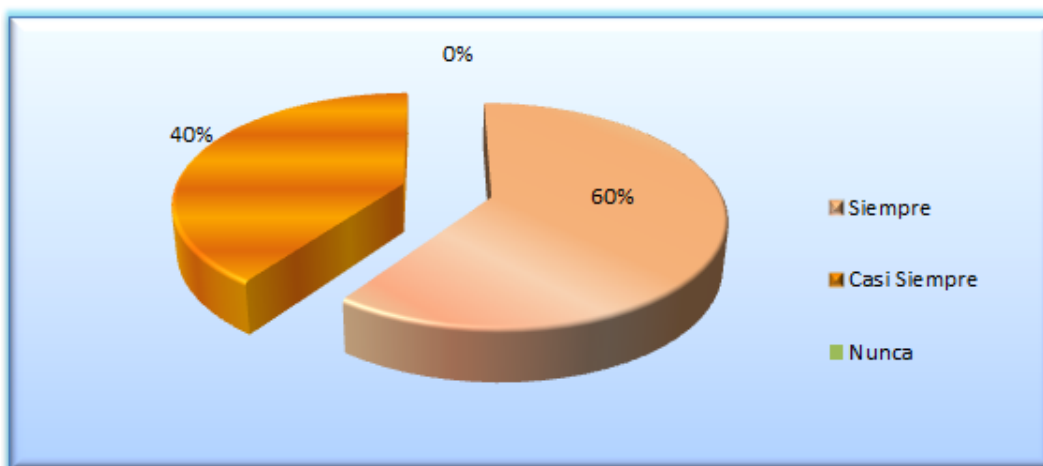
**Tabla 11:** Problemas de salud

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	36	60%
Casi Siempre	24	40%
Nunca	0	0%
Total	60	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

**Grafico 11:** Problemas de salud



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

**Análisis:** El 60% que representa a 36 colaboradores, considera que siempre la inadecuada capacidad de mando genera problemas de salud que afectan en la toma de decisiones; mientras el 40% que representa a 24 colaboradores manifiestan que casi siempre; y el 0% dice que nunca.

**Interpretación:** Se establece que los colaboradores de la Cooperativa siempre presentan problemas de salud como; dolores de cabeza, dolores musculares, que limitan el cumplimiento de actividades, repercutiendo en la toma de decisiones para el alcance de objetivos, estimulando una inadecuada productividad.

**Pregunta N° 8.-** ¿Cree usted que el trabajo en equipo estimula las relaciones interpersonales?

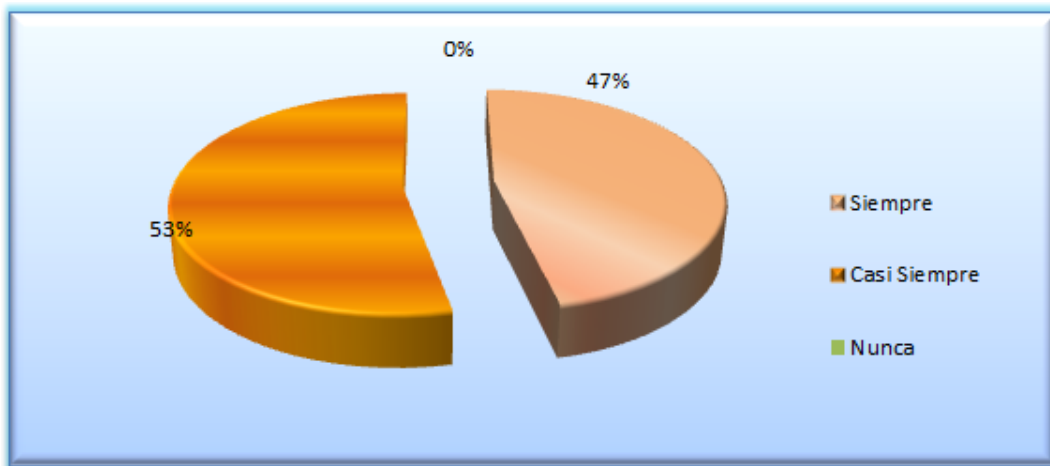
**Tabla 12:** Relaciones Interpersonales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	28	47%
Casi Siempre	32	53%
Nunca	0	0%
Total	60	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

**Grafico 12:** Relaciones interpersonales



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

**Análisis:** Del 100% de los empleados, el 53% que representa a 32 colaboradores, los cuales manifiestan que siempre el trabajo en equipo estimula las relaciones interpersonales; el 47% que representa a 28 colaboradores consideran que casi siempre

**Interpretación:** Por lo tanto estos resultados manifiestan que la mayor parte del personal se sienten cómodos y muy satisfechos trabajando en grupo por el cual semana que con ellos no hay problema. Pero también se encuentra una minoría que se sienten insatisfechos con los trabajos en grupos y también se encuentra a uno que le gusta el trabajo solo. Por lo cual si no hay preocupación por esta minoría, podría a caer el estrés laboral en ellos lo cual aunque no afectaría en gran mayoría a la cooperativa, afectaría a los colaboradores en cuestión.

### Pregunta N° 9.- ¿Se siente cómodo en el espacio físico que le brinda la cooperativa para realizar sus actividades?

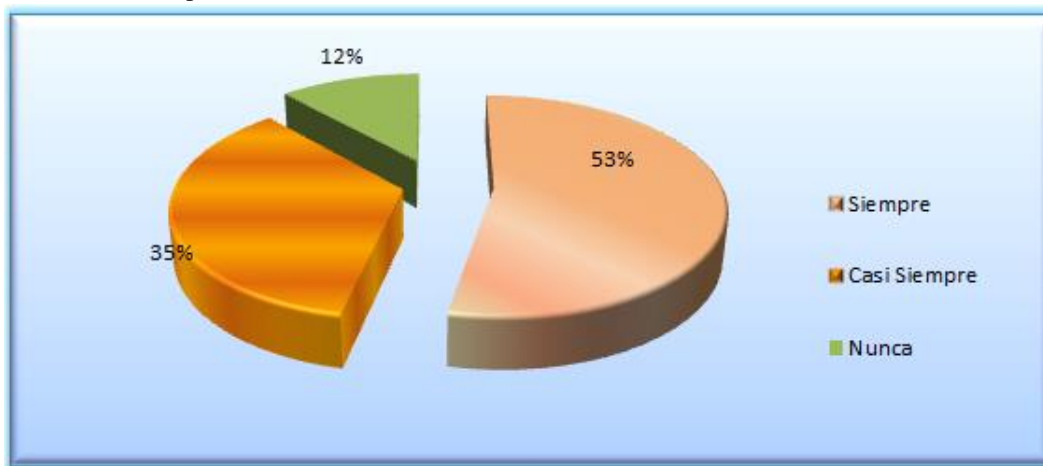
Tabla 13: Espacio físico

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	32	47%
Casi Siempre	21	35%
Nunca	7	12%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Ronquillo Mayra

Grafico 13: Espacio físico



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Ronquillo Mayra

### Análisis

Del 100% de encuestados, el 53% que representa a 29 colaboradores dice que siempre se sienten cómodos en el espacio físico que la cooperativa les brinda para realizar sus actividades; mientras el 35% que representa a 31 colaboradores expone que casi siempre; y el 12% que da a 7 colaboradores, manifiesta que nunca

### Interpretación

Por lo tanto estos resultados manifiestan que la mayoría del personal, siempre se sienten cómodos, y una minoría no se encuentra del todo cómodo en el espacio físico que les brinda la cooperativa para sus actividades. Para lo cual si no hay cambios de mejora los colaboradores se podrían sentir sofocados y se podrían enfermar, por lo cual esto podría traer un estrés laboral en los empleados

**Pregunta N° 10.- ¿Considera que la sobrecarga de trabajo le provoca cansancio mental?**

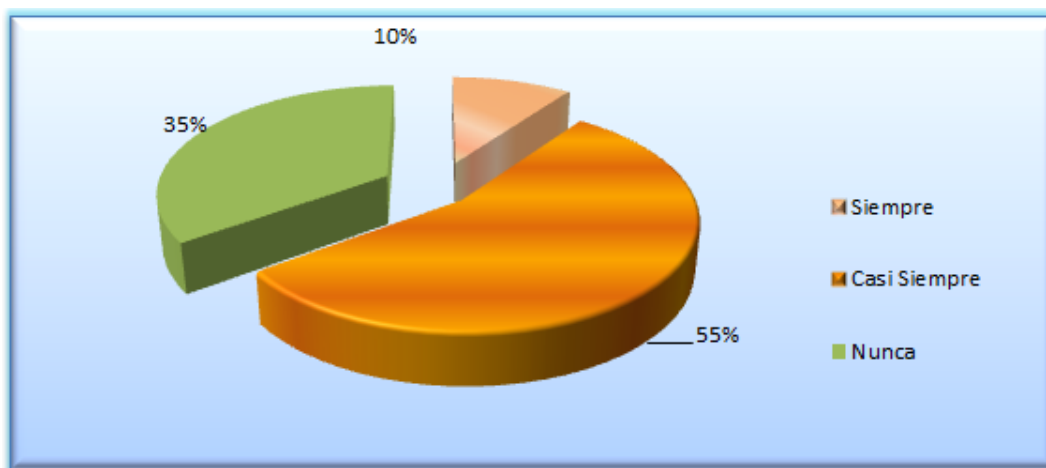
**Tabla 14:** Cansancio mental

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	10%
Casi Siempre	33	55%
Nunca	21	35%
Total	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

**Grafico 14:** Cansancio mental



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

**Análisis**

Del 100% de los empleados, el 10% que representa a 6 colaboradores manifiestan que siempre la sobrecarga de trabajo les provoca cansancio mental, mientras el 55% que representa a 33 colaboradores dice que casi siempre, y el 35% expone que nunca

**Interpretación**

Por lo tanto estos resultados manifiestan que la sobrecarga de trabajo no provoca cansancio mental, ya que creen que eso es normal, pero en tanto una minoría afirma que si les provoca cansancio mental. Para lo cual aunque no hay una mayoría con este problema, también se les debe tomar en cuenta a esta minoría ya que también son parte de la cooperativa.

**Pregunta N° 11.-** ¿Las tareas que le encargan sus superiores están acordes a sus conocimientos?

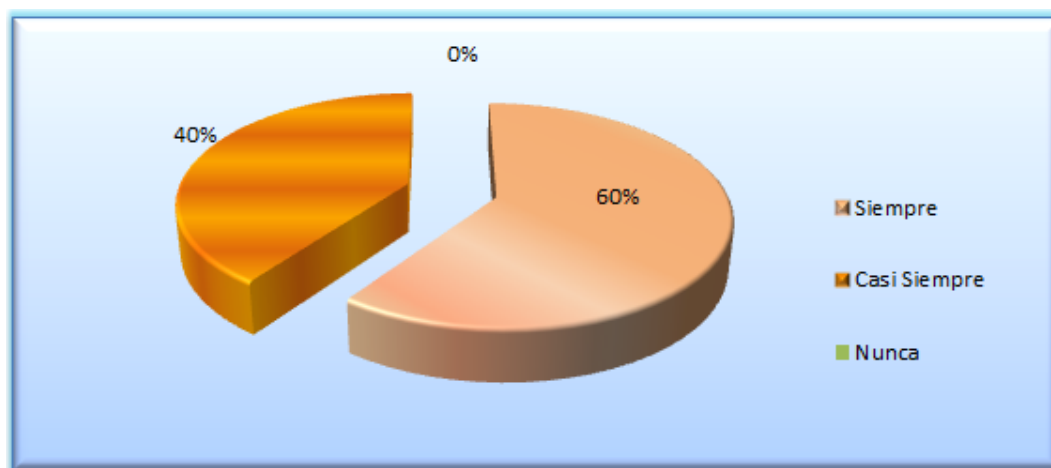
**Tabla 15:** Tareas acordes a los conocimientos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	36	60%
Casi Siempre	24	40%
Nunca	0	0%
Total	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

**Grafico 15:** Tareas acordes a los conocimientos



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

### **Análisis**

Del 100% de los empleados, el 60% que representa a 36 colaboradores, exteriorizan que las tareas que les encargan sus superiores siempre están acordes a sus conocimientos, el 40% que representa a 24 colaboradores exponen que casi siempre.

### **Interpretación**

Por lo tanto una gran parte de los colaboradores manifiestan que no se encuentran satisfechos con las actividades que les encargan sus superiores, ya que ellos dicen que no están acorde a sus conocimientos. Para lo cual si esto no mejora existirá una confusión de pensamientos en ellos el cual les provocara estrés.

## Pregunta N° 12.- ¿Sus jefes lo presionan más de lo debido en sus labores?

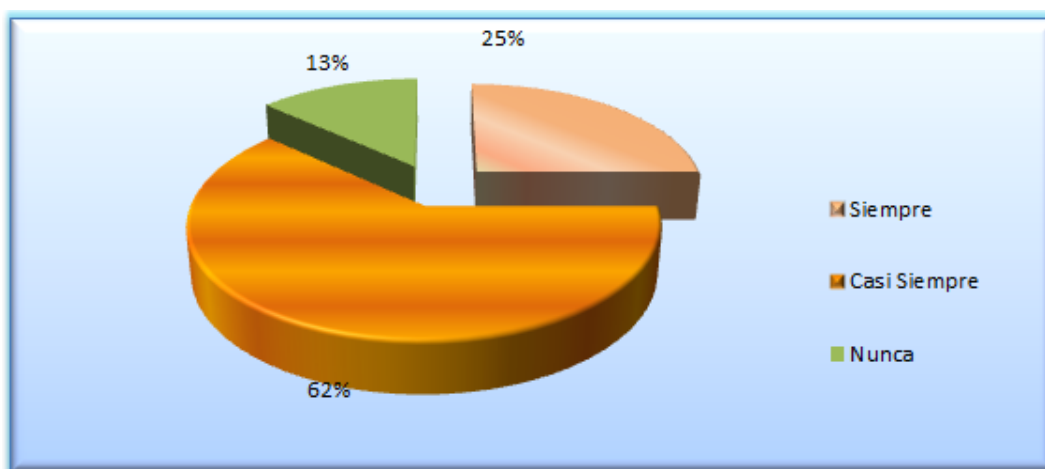
**Tabla 16:** labor bajo presión

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	25%
Casi Siempre	37	62%
Nunca	8	13%
Total	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

**Gráfico 16:** Labor bajo presión



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

### Análisis

Del 100% de los empleados, el 25% que representa a 15 colaboradores manifiestan que el trabajo que ellos realizan diariamente es siempre presionado al realizar su labor, el 62% que representa a 37 colaboradores exteriorizan que casi siempre, y con el 13% que da a 8 colaboradores dicen que nunca.

### Interpretación

Para concluir se manifiesta que la mayoría de los colaboradores siempre reciben presión más de lo debida en sus labores. Por lo cual si no se les delega a los demás trabajo por se generara discordia entre compañeros, y los mismos se desmotivaran y no lucharan por esforzarse lo cual provocara cansancio mental y físico y por ende aburrimiento lo cual generara estrés laboral.

## 4.2. Modelo Lógico

### 4.2.1 Hipótesis nula:

H<sub>0</sub>: el clima organizacional **NO** incide en el nivel de estrés laboral de los colaboradores del área operativa en la cooperativa Chibuleo Cía. Ltda.”

### 4.2.2 Hipótesis alternativa:

H<sub>1</sub>: el clima organizacional **SÍ** incide en el nivel de estrés laboral de los colaboradores del área operativa en la cooperativa Chibuleo Cía. Ltda.”

## 4.3. Modelo Matemático

H<sub>0</sub>: O = E

H<sub>a</sub>: O ≠ E

### Dónde:

$X_c^2$  = Chi cuadrado

$\sum$  = Sumatoria.

O = Frecuencia observada.

E = 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

$$G1 = (f-1) (c-1)$$

$$G1 = (4- 1) * (3 -1)$$

$$G1= (3) * (2)$$

$$G1= 6$$

$$G1= 12.59$$

Para un nivel de significación  $\alpha = 0.05$  y seis grados de libertad, se acepta la hipótesis nula  $H_0$  si el valor de  $\chi^2$  es  $\leq$  menor o igual al valor de  $\chi^2$  tabular caso contrario (12.59), se la rechazará y se aceptará la hipótesis alterna  $H_1$ .

## Recolección de datos y cálculos estadísticos

### 4.3.1 Frecuencias observadas

**Tabla 17:** Frecuencias Observadas

Pregunta	Siempre	Casi siempre	Nunca	Total
1.- ¿El ambiente en el cual se desempeña es satisfactorio?	29	31	0	60
2.- ¿Los recursos que le brinda la cooperativa le ayudan a cumplir su productividad?	25	33	2	60
9.- ¿Se siente cómodo en el espacio físico que le brinda la cooperativa para realizar sus actividades?	32	21	7	60
11.- ¿Las tareas que le encargan sus superiores están acorde a sus conocimientos?	36	24	0	60
Total	122	109	09	240

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Ronquillo Mayra



### 4.3.2 Frecuencias esperadas

Las frecuencias esperadas son hecho independientes, con los datos contenidos de la tabla de frecuencias observadas y se procede a calcular la frecuencia esperada.

**Tabla 18:** Frecuencia esperada

<b>Alternativa</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Nunca</b>	<b>Total</b>
1.- ¿El ambiente en el cual usted se desempeña es satisfactorio?	30,5	27,25	2,25	60
2.- ¿Los recursos que le brinda la cooperativa le ayudan a cumplir su productividad?	30,5	27,25	2,25	60
9.- ¿Se siente cómodo en el espacio físico que le brinda la cooperativa para realizar sus actividades?	30,5	27,25	2,25	60
11.- ¿Las tareas que le encargan sus superiores están acorde a sus conocimientos?	30,5	27,25	2,25	60
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>109</b>	<b>09</b>	<b>240</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

**Tabla 19:** Cálculo del Chi cuadrado  $X^2_c$

<b>O</b>	<b>E</b>	<b>O-E</b>	<b>(O-E)<sup>2</sup></b>	<b>(O-E)<sup>2</sup>/E</b>
29	30,5	-1,5	2,25	0,07
31	27,25	3,75	14,06	0,52
0	2,25	-2,25	5,06	2,25
25	30,5	-5,5	30,25	0,99
33	27,25	5,75	33,06	1,21
2	2,25	-0,25	0,06	0,03
32	30,5	1,5	2,25	0,07
21	27,25	-6,25	39,06	1,43
7	2,25	4,75	22,56	10,03
36	30,5	5,5	30,25	0,99
24	27,25	-3,25	10,56	0,39
0	2,25	-2,25	5,06	2,25
<b>240</b>	<b>240</b>			<b>20,24</b>

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

**Fuente:** Encuesta

#### 4.3.4 Zona de rechazo de la hipótesis nula

Tabla 20: Distribución Chi Cuadrado  $\chi^2$

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	22,4575	20,24491	18,5475	16,8119	14,4494	<b>12,5916</b>	10,6446

Fuente: U.N.C, (2011)

Elaborado por: Ronquillo Mayra

Tenemos, el valor tabulado de Chi Cuadrado( $X^2$ ) con 6 grado de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 12,5916 (valor encontrado en la tabla de: Puntos porcentuales de la distribución  $X^2$ )

#### 4.3.5. Comparar los valores

En este punto tenemos los siguientes datos:

Valor calculado: 20,24

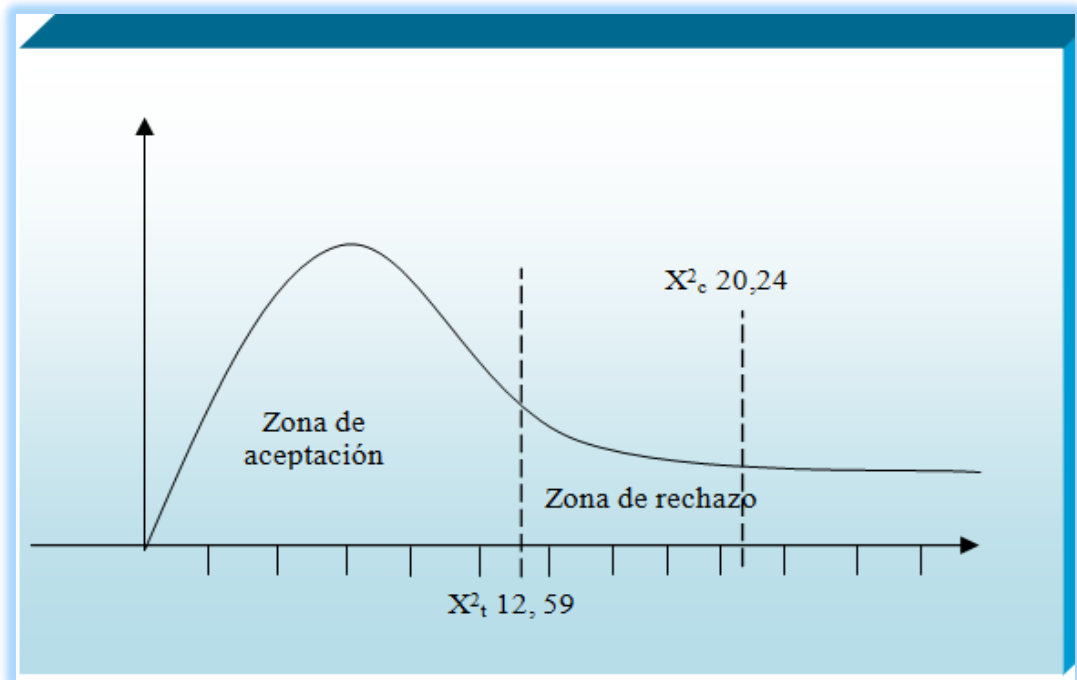
Valor de la tabla: 12,59

**Es decir:**

Chi cuadrado real 20,24

Chi-cuadrado teórico 12,59

**Gráfico N.: 17.** Zona de aceptación de la Hipótesis



**Elaborado por:** Ronquillo Mayra  
**Fuente:** propia

### 1.1.7 Decisión Estadística

Con 6 grado de libertad y 95% de confiabilidad la  $X^2_c$  es de 20,24 este valor 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 real (20,24) es mayor que el chi cuadrado teórico, (12,59) por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa  $H_1$ : El clima organizacional **SI** incide en el nivel de estrés laboral de los colaboradores del área operativa en la cooperativa Chibuleo Cía. Ltda.”, ciudad de Ambato provincia de Tungurahua

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

- El Clima organizacional existente en la Cooperativa, incide directamente en el estrés laboral en los colaboradores, el mismo que podría ser perjudicial para la Cooperativa, trayendo así consecuencias a nivel laboral, y pérdidas económicas para la cooperativa y por ende para los colaboradores en sí.
- En la Cooperativa, encontramos ausencia de diagnósticos necesarios para la detección de necesidades de los colaboradores, esta ausencia hace que los mismos colaboradores manifiesten que el ambiente en el cual realizan diariamente sus actividades en ciertos momentos hay confusiones, discordias en los cuales el clima se vuelve pésimo y los colaboradores se sienten incómodos.
- La sobrecarga de trabajo, la falta de espacio físico, la demanda de actividades al colaborador y el inadecuado clima organizacional, están siendo la causa primordial de la generación del estrés laboral. Además manifiestan que en ciertos momentos la cooperativa no les brinda recursos necesarios para realizar sus actividades diarias, por el cual dicen q sin recursos necesarios ellos no pueden cumplir con efectividad sus labores.
- El inadecuado clima organizacional que existe en la Cooperativa, es un problema muy serio para los colaboradores, ya que les está ocasionando enfermedades perjudiciales para su salud, como es el estrés laboral.

- El Clima Organizacional encontrado en la Cooperativa no es sobresaliente, ya que se encuentra a colaboradores con falta de conocimientos sobre relaciones humanas, motivación, liderazgo, etc. y así mejorando así sus conocimientos, promoviendo un excelente clima organizacional.

## **5.2 Recomendaciones**

- Implementar un programa de bienestar laboral, con el fin de mejorar el clima organizacional existente en la cooperativa, y disminuir el nivel de estrés laboral existente en la misma.
- Realizar un diagnóstico de necesidades a cada uno de los colaboradores, para poder detectar que les hace falta, y así poder, Poner más atención a los colaboradores, y atender cada una de sus necesidades, y brindarles los materiales físicos necesarios, y así que se sientan identificados con la cooperativa y sean más eficientes al prestar sus servicios.
- Crear talleres de relajación como: ejercicios para relajarse y así que se disminuya el estrés que prevalece actualmente, y se obtenga un talento humano muy optimista, y trabajador. y por consiguiente también brindarles todos los recursos necesarios para su óptimo desempeño.
- El departamento de Recursos Humanos podría desarrollar técnicas que mejoren el clima organizacional y disminuya el estrés laboral, logrando así una satisfacción laboral plena, y a la vez cuidar el talento humano.
- Crear un plan de capacitación trimestral encaminados a temas de motivación, liderazgo, innovación, relaciones humanas. Con todas las recomendaciones ya antes mencionadas se prevendrá el estrés laboral se ganara un clima organizacional favorable para el desarrollo laboral y por ende económico de la cooperativa.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 Datos informativos**

**Tema:** Diseñar un programa de bienestar laboral para el mejoramiento del clima organizacional y la prevención del estrés laboral para así mejorar y mantener un clima organizacional estable en la Cooperativa “Chibuleo” Cía. Ltda.

**6.1.1. Institución ejecutora:** Cooperativa “Chibuleo”. Cía. Ltda.

#### **6.1.2. Beneficiarios**

##### **6.1.2.1. Beneficiarios Directos**

Empleados

Personal del área Administrativos

Empresa

##### **6.1.2.2. Beneficiarios Indirectos**

Propietarios

Clientes

#### **6.1.3. Ubicación**

**País:** Ecuador.

**Región:** Sierra.

**Provincia:** Tungurahua.

**Cantón:** Ambato.

**Parroquia:** La matriz, Calle Eugenio Espejo y Av. 12 de Noviembre

#### **6.1.4. Equipo técnico responsable**

Investigador(a): Mayra Ronquillo

Directora de Talento Humano: Ing. María Baltazar

**Tiempo estimado:** Octubre 2014 a Marzo 2015

**Costo:** \$ 870

## **6.2. Antecedentes de la Propuesta**

De los resultados de la investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Chibuleo”. Cía. Ltda., de Ambato, provincia de Tungurahua, se determina que no se aplica un programa de bienestar laboral ni técnicas para el estrés, por lo que la mayoría de colaboradores padecen estrés laboral afectando así al clima organizacional y perjudicando así al clima organizacional y las labores.

En la actualidad las empresas no consideran tan necesario Diseñar un programa de bienestar laboral para el mejoramiento del clima organizacional y la prevención del estrés laboral con el cual se prevendrá el estrés, ya que ellos simplemente se preocupan por el bienestar de la empresa y en la economía de la misma. Pero no se han dado cuenta que si no hay talento humano motivado, con ánimos de trabajar, la empresa no va a sobresalir.

En la Cooperativa es importante conocer cómo se encuentran sus colaboradores, puesto que siempre este factor va a ser importante para que la empresa aumente o disminuya en efectividad, y en si mejore y prevalezca un clima organizacional excelente y baje el grado de estrés, es por eso que se deben realizar ejercicios relajantes, dinámicas conjuntamente entre directivos y empleados en general, tomar en cuenta dudas, opiniones de los empleados, respetarse de unos a otros sin hacer menosprecio a nadie, preocuparse por el bienestar, y la salud de los colaboradores para que así ellos se sientan identificados con la Cooperativa, y se sientan importantes.



La Cooperativa deberá mejorar su nivel de gestión respecto a su talento humano, y sobretodo que se dé el debidos reconocimientos mediante un sueldo justo e incentivos por realizar sus actividades adecuadamente o destacarse ante el personal, ya que esto ayuda a que se genere una armonía sana de compañerismo y respeto entre ellos y que se realice un desempeño eficiente de calidad, y se den unas mejores atenciones a los clientes tanto internos como externos.

### **6.3 Justificación**

El programa de bienestar laboral resalta su **interés** al enfocarse en el clima organizacional, haciendo un énfasis de mejora directamente en la motivación, satisfacción y eficiencia de los empleados apoyando en el desempeño laboral incrementando en la autoestima, la satisfacción laboral fomentando un mayor compromiso, y estabilidad laboral y al mismo tiempo generando condiciones de trabajo eficientes.

El programa es de **importancia** teórica práctica porque generará un ambiente favorable para el desempeño de los trabajadores favoreciendo en las relaciones entre grupos de trabajo, repercutiendo sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento para alcanzar la productividad, satisfacción, disminuyendo la rotación, estimulando el ambiente laboral adecuado.

El programa de bienestar laboral es **novedoso** porque apoya en el control y disminución del estrés como: el agobio, la angustia, fortaleciendo la confianza en el cumplimiento de funciones en un ambiente laboral que brinda las condiciones necesarias para que los trabajadores se sientan competentes, autónomos y reconocidos dentro de su organización, elevando seguridad, valoración y autoestima.

La propuesta es de **impacto** porque al implantar un programa de bienestar laboral en la Cooperativa, se está enfocando en el estudio del clima organizacional y haciendo hincapié en la mejora de un ambiente de trabajo libre y al mismo tiempo, irá fortaleciendo la responsabilidad de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.

Es **beneficioso** realizar la implantación del programa de bienestar laboral para la mejora del clima organizacional y para incrementar la calidad de vida del trabajador, fomentando desafíos impuestos en el cumplimiento de funciones, promoviendo la aceptación de riesgos a fin de lograr los objetivos propuestos dando lugar a la existencia de un ambiente de trabajo agradable.

La propuesta planteada es **factible**, económica, social y tecnológicamente porque los recursos necesarios para la aplicación del programa será brindado por la Cooperativa, ya que ayudaran mucho a mejorar la calidad de vida del colaborador, conllevando a la solución de problemas y toma de decisiones, afrontándolos de una manera activa, disminuyendo el estrés laboral, reforzando conductas positivas, reduciendo la ansiedad, estimulando el bienestar y la salud.

Con la aplicación del programa de bienestar laboral se prevendrá el estrés, se podrá cumplir la responsabilidad social que tiene la Cooperativa, ya que se velara por los trabajadores y su bienestar, el cual es una motivación importante para los mismos, en donde esto ayudará a que realicen sus actividades de la mejor manera, cabe recalcar: la Cooperativa.

## **6.4 Objetivos**

### **6.4.1 General**

- Elaborar un programa de bienestar laboral para mejorar el clima organizacional y prevenir el estrés laboral; para así mejorar y mantener un clima organizacional estable en la Cooperativa “Chibuleo” Cía. Ltda.

#### **6.4.2 Específicos**

- Socializar la propuesta para la realización de los talleres de relajación, trabajo en equipo, motivación, compañerismo, del programa de bienestar laboral.
- Planificar la distribución del tiempo para llevar a cabo el programa de bienestar laboral en la Cooperativa “Chibuleo” Cía. Ltda.
- Evaluar las acciones para el control y seguimiento del programa de bienestar laboral, con la participación activa del personal. Con fin de mejorar el clima organizacional y disminuir el estrés laboral en los colaboradores de la Cooperativa “Chibuleo” Ltda.

#### **6.5. Análisis de Factibilidad**

Esta propuesta es factible porque permite reducir el estrés laboral, consecuentemente se logra mejorar el clima organizacional; y a la vez, se obtiene un desempeño viable y aumento de productividad y reconocimiento de la empresa.

##### **6.5.1. Factibilidad Política**

El régimen político en el que se encuentra el país favorece la implementación de este programa de bienestar laboral; por cuanto el gobierno promueve adopción de estándares que exijan a los propietarios de las empresas garantizar de alguna manera el bienestar de los trabajadores en diversos aspectos.

De esta forma la implementación de programa de bienestar laboral en relación con la parte política, es factible debido a que el Gobierno Ecuatoriano y sus leyes apoyan al talento nacional, En tal sentido todo tipo de estrategia que se utilice en la Cooperativa “Chibuleo”. Generará el deseo de consumo de servicios, permitiendo conocer la marca comercial y servicial, la imagen corporativa y la

competitividad a nivel nacional.

#### **6.5.2. Factibilidad Técnica**

Es de factibilidad técnica ya que el programa de bienestar laboral, dispone de un personal capacitado que cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para la correcta aplicación del mismo, para que así se pueda utilizar: los métodos, estrategias, y funciones que se requiera.

#### **6.5.3. Factibilidad Tecnológica**

La Cooperativa cuenta con el equipo tecnológico necesario y adecuados para su funcionamiento que son; equipo de computación actualizado lo cual sirve para manejar cada uno de los programas existentes en cada departamento, y por ende también cuenta con cajeros automáticos de última generación lo cual ayuda y brinda una mejor atención tanto a clientes internos como externos, los mismos que son continuamente innovados y cabe recalcar de última generación.

#### **6.5.4. Factibilidad Organizacional**

Una vez que ya se ha realizado el análisis organizacional se ha determinado que la Cooperativa cuenta con el apoyo de la dirección de talento humano y gerencia para recabar toda la información requerida para poner en práctica el programa de bienestar laboral para el mejoramiento del clima organizacional y así no solo establecer un medio ambiente agradable, sino también mejorar las destrezas y habilidades de los colaboradores de la cooperativa

#### **6.5.5. Factibilidad de Equidad de Género**

Es de gran importancia aplicar la equidad de género en las empresas de nuestro país. La equidad de género, nos dice que debe de haber igualdad entre hombres y mujeres, ya que todos tenemos derecho de superación.

La implementación de una gestión de recursos humanos, utilizando un programa de bienestar laboral en la Cooperativa contribuirá con aspectos como derechos humanos, y empleo por lo que se contará con la participación de los clientes; identidad cultural, diversidad, honestidad y ética en la forma de dar a conocer la calidad de servicio de la organización. De esta forma se destinará la calidad de servicios, tanto a hombres como mujeres sin distinción de género y nivel social.

Actualmente se sabe que tanto las mujeres como los hombres tienen los mismos derechos y las mismas oportunidades de progresar, por este motivo la cooperativa de Chibuleo Ltda., necesita del aporte de los dos géneros para llevar a cabo sus actividades empresariales

#### **6.5.6. Factibilidad Legal**

El análisis de factibilidad en el área legal, se fundamenta en: el cumplimiento del código de trabajo, en la constitución de la república, así como en los reglamentos internos de la empresa, los mismos que permitirá satisfacer cada requerimiento del personal y así poder mejorar el clima organizacional y por tanto incrementar la competitividad de la empresa.

#### **6.6.1. Fundamentación Filosófica**

Para la presente propuesta se utilizará el paradigma propositivo ya que se basa en la realidad del problema

Propositivo porque al establecer el programa de bienestar laboral nos ayudará a mejorar el clima organizacional y disminuirá el nivel de estrés existente en la Cooperativa; de la misma manera, dicho programa será de mucho beneficio para los colaboradores, tanto internos como externos, y del mismo modo será útil, porque mejorará, la prestación de servicios a los clientes y a la sociedad.

## **Fundamentación legal**

El programa de bienestar laboral está legalmente respaldado en el ministerio de trabajo, código de trabajo y en la constitución de la república.

### **Constitución de la República**

#### **Art 16. De los comunicación e información**

##### *Sección tercera.*

*Todas las personas, en forma individual o colectiva tienen derecho a:*

- *Una comunicación libre e intercultural, incluyente diversa y participativa en todos los ámbitos de interacción social, por cualquier forma y medio en su propia lengua y con sus propios símbolos*
- *El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.*

#### **6.6.2. Fundamentación Psicológica**

*Al mismo tiempo psicológico porque dicho programa ayudara en cualquier cambio que se genere desde la misma persona involucrando su comportamiento, actitudes y virtudes, a sabiendas que el talento humano forma parte de un sistema empresarial (...)caracterizándose por las relaciones establecidas con el medio que posibilita el desarrollo de la personalidad humana.(Bilivar & Frances., 2007*

La presente propuesta está basado en la fundamentación psicológica, ya que la misma nos ayudara a ver los cambios en el comportamiento el mismo que al darse una situación, puede generar una conducta, la misma que puede ir cambiando en condiciones de tiempo.

#### **6.6.2 Fundamentación Científico Técnica**

##### **6.6.2.1 Fundamentación científica**

##### **6.6.2.2. Clima organizacional**

*Hall, R., (1996). El clima organizacional es un conjunto de aspectos que forman un ambiente laboral en el cual una persona trabaja, ya sea*

*percibidas directa o indirectamente por los colaboradores, ya que son ellos el talento humano q que da fuerzas a la empresa en general.*

*Entre las variables que se pueden analizar en esta área se encuentran:*

- *Orientación organizacional: Claridad y conocimiento en la visión, misión, políticas y objetivos institucionales y del sector.*
- *Administración Talento Humano: Percepción del propio cargo, así como de los programas impartidos por las áreas de Recursos Humanos*
- *Estilo de dirección: Habilidades gerenciales del nivel directivo.*
- *Comunicación e Integración: Estrategias de comunicación al interior de la entidad, y retroalimentación entre todos los niveles jerárquicos.*
- *Trabajo en grupo: Nivel de compromiso y trabajo conjunto para lograr los objetivos institucionales*
- *Capacidad profesional: Conocimientos, habilidades, competencias y motivaciones del servidor.*
- *Medio Ambiente Físico: Condiciones físicas que rodean el lugar de trabajo.*

El clima organizacional es una variable que se tomara mucho en cuenta, para realizar la propuesta, ya que este es el motivo por el cual se ha planteado el programa, ya que con el mismo mejoraremos y estableceremos el clima organizacional, y por lo tanto hemos mencionado subvariables que están relacionadas con nuestra variable dependiente.

### **6.6.2.3. Factores del clima organizacionales**

*Melissa Cruz(2014).- El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Y los factores son:*

- *Condiciones físicas. Contemplan las características medioambientales que dispone la empresa para que los empleados desarrollen su trabajo.*
- *Independencia. Mide el grado de autonomía de las personas en la ejecución de sus tareas habituales.*

- *Implicación.* Se refiere al grado de entrega de los empleados hacia la empresa.
- *Igualdad.* Es un valor que mide si todos los miembros de la empresa son tratados con criterios justos.
- *Liderazgo.* Un liderazgo ante las múltiples situaciones laborales, genera un clima de trabajo positivo
- *Relaciones.* El grado de madurez, el respeto, la manera de comunicarse unos con otros, la colaboración o la falta de compañerismo, la confianza son aspectos de suma importancia.
- *Reconocimiento.* Cuando nunca se reconoce un trabajo bien hecho, aparece la apatía y el clima laboral se deteriora progresivamente.
- *Remuneraciones.* Es fundamental para el buen clima laboral.
- *Organización.* Hace referencia a la existencia de métodos operativos y establecidos de organización del trabajo.
- *Otros factores.* La formación, las expectativas de promoción, la seguridad en el empleo, los horarios, los servicios médicos.

Todos estos factores están progresivamente influidos para que se establezca un buen clima organizacional en la empresa, por el mismo hay que cumplir con estos factores, y que los mismos son para la excelencia de la organización.

### **6.6.3. Estrés laboral**

*(Hinkle, 1974).* Es un estado de tensión física o mental resultado de factores o situaciones a los que están expuestos los trabajadores de una empresa los mismos que tienden a alterar el equilibrio del organismo, el estrés laboral a lo largo de la historia, de la humanidad ha provocado consecuencias graves para un ser humano ya que ha ido agravando su salud.

El estrés laboral es una de las variables que se ha tomado muy en cuenta para la presente propuesta, ya que el mismo es el problema que estamos tratando de resolverlo, ya que este es una enfermedad que incide en el clima organizacional, el mismo que está perjudicando a los colaboradores en su desempeño productivo y su salud.



### 6.6.3.1. Factores estresantes

*Cruz, R. (2009). los factores estresantes pueden ser cualquier cosa poco importantes; es decir como una aguja para algo tan grande como un elefante. Los estresantes definen el tipo de estrés que están sufriendo, En términos generales, los factores de estrés se clasifican en las siguientes categorías:*

- *Factores estresantes internos: Cualquier problema o situación que lo afecte internamente es un factor de estrés interno. Por ejemplo la dieta, los intereses personales o antojos estéticos.*
- *Factores estresantes externos: Cualquier situación o problema que cause estrés externamente fuera de su cuerpo o en su entorno. El mismo que Podría ser la contaminación del medio ambiente, el ruido de una maquinaria, etc.*
- *Factores estresantes ocultos: estos factores no son legibles ya que no se presentan verazmente y se quedan oculto.*
- *Factores estresantes evidentes: Experimentar estrés antes de los plazos en que se podrían presentar son algo bastante obvio. Ya que dichos factores de estrés se presentan de una forma indiscutible.*
- *Factores estresantes automáticos: estos son los factores estresantes frente a los que su propio cuerpo reacciona. A veces uno mismo no es consciente de ellos ya que su respuesta es automática porque suele actuar de forma rápida ante un estímulo.*

Los factores estresantes son muy perjudiciales para un talento dentro de una organización, los mismos que son: los Factores estresantes internos: son situaciones que le afectan internamente, externos: Cualquier situación o problema que cause estrés externamente fuera de su cuerpo o en su entorno.

Ocultos: este tipo de estrés ni el médico lo puede diagnosticar, evidentes: este tipo de estrés se puede presentar con anterioridad, automáticos: son estresores frente a los que su propio cuerpo reacciona.

### 6.6.3.2. Factores de riesgos psicosociales

*Para Francisco Álvarez, (2012), pág. 58.). Son aquellas condiciones que se encuentran presente en una situación laboral y que están directamente*

*relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y q afectan al bienestar o a la salud (física, psíquica y social), del trabajo como el desarrollo del trabajo.*

Los factores de riesgos psicosociales son condiciones a las que está expuesto un trabajador a las mismas que; Se las denomina: como situaciones que afectan el bienestar laboral de los trabajadores, lo cual impide el desarrollo de actividades, perjudicando la salud de los mismos.

*Para (Francisco Álvarez, (2012), pág. 59. Consecuencias de los factores de riesgo psicosocial.- “cuando las condiciones psicosociales son adversas o desfavorables se derivan en consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador, la empresa, así tenemos: cambios en el comportamiento, alteraciones en el área cognitiva, desatención, poca falta de concentración, memoria, deterioro del a integridad física y mental, y ninguna motivación”.*

Las consecuencias que trae estos factores son perjudiciales para bienestar laboral del trabajador en donde esto provoca la falta de concentración, la desmotivación los cambios de actitud repentino, los mismos que van perjudicando el desarrollo de habilidades y destreza en una persona.

### **6.6.3.3. Prevención de los riesgos psicosociales**

*Para (Francisco Álvarez, (2012), pág. 59,60.).En la actualidad “la legislación de muchos países establece un enfoque preventivo, exige que las empresas vayan más allá de los deberes y obligaciones dictados por las leyes, la ley exige que las empresas desarrollen sistemas preventivos cuyos elementos básicos son: Identificación, análisis, diagnostico, diseño y aplicación, de estrategias de intervención o fase de prevención y control. Pueden llevarse a cabo mediante diversas técnicas tales como: observaciones, entrevistas, cuestionarios, dinámicas grupales, y otras elaboradas con anticipación”.*

Para la prevención de los riesgos psicosociales en una empresa la ley ha dictado normas preventivas para el control de la misma. Leyes que exigen estrategia para establecer normas de prevención en contra de los riesgos, el mismo que manda la ley y los cuales las empresas deben implantar por obligación.

#### **6.6.3.4 Claves para afrontar el estrés**

*Doval, (2004). A diferencia de lo que ocurre en otros ámbitos de la vida, las estrategias de afrontamiento consideradas en el ámbito laboral no resultan eficaces para reducir las relaciones entre estresores y sus consecuencias. Por lo que sea tomado en consideración diversas claves de afrontamiento las mismas que se mencionan a continuación:*

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

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

#### **6.6.4 Fundamentación Técnica**

##### **6.6.4.1. Programa**

*Landa (1976). Conjunto de ideas planificadas o secuencia ordenada de acciones necesarias para obtener determinados resultados en plazos estipulados de tiempo preestablecidos.*

El programa es comúnmente un conjunto de ideas, ordenadas de acciones encaminadas a obtener resultados en un tiempo determinado, un programa conlleva, organización, planificación y estrategias, dependiendo de la situación establecer, caracterizándose por su claridad, precisión en el establecimiento de actividades que favorecen el bienestar laboral, resaltando su trascendencia en el desempeño laboral; generando un ambiente adecuado para el trabajo tanto individual como en equipo.

#### **6.6.4.2. Bienestar laboral**

*Casales (2003) refiere que. El bienestar laboral genera un buen ambiente laboral para que la persona se sienta a gusto en su lugar de trabajo así influyendo en la satisfacción laboral y por lo tanto en la competitividad. Y por ende al mismo tiempo está relacionado con la forma de comportarse de la persona, con el sentido de pertenencia hacia los miembros de la empresa.*

El bienestar laboral es como se siente una persona en un lugar de trabajo, es decir este bienestar genera un ambiente laboral para los trabajadores, y por ende persigue la estabilidad y satisfacción laboral de los colaboradores dentro de una organización.

*Al mismo tiempo el bienestar laboral posee 4 enfoques que son:*

##### **6.6.4.2.1 El enfoque Ecologista**

*Américo, (1995). Se encarga del estudio de manera profunda, y el análisis de las relaciones a las que se sobrellevan y las que se están expuestas el talento humano, internamente dentro de su espacio físico en la organización a la que prestan su servicio y en donde realiza sus actividades diarias de trabajo.*

La propuesta hace un enfoque en lo ecologista ya que está vinculado de manera profunda las relaciones que sobrellevan el talento humano entre sí, es decir como los colaboradores se sienten en el espacio físico donde laboran y en cómo se relacionan internamente con sus compañeros y de qué manera lo hacen

##### **6.6.4.2.2 El Enfoque Económico del Bienestar**

*Américo, (1995). Se enfoca a los ingresos, gastos diarios e inversiones que realizan cada persona, como son los recursos materiales, recursos financieros como el dinero; del cual está encargado de una manera responsable a manejar dentro de una sociedad moderna.*

La propuesta hace un enfoque en lo económico del bienestar ya que el mismo está encaminado a los recursos financieros de la empresa, es decir realizan un manejo y control de los ingresos y gastos que se utilizaran para la propuesta.

#### **6.6.4.2.3. El Enfoque Sociológico**

*(Campbell, 1981; Rice, 1982 y Michalos, 1985). Se refiere al conjunto de personas en donde se forma una comunidad en el cual debe perdurar el grado de implementación de servicios y prestaciones de que disponga la comunidad, lugar de residencia o hábitat, junto con otras, como la familia o el trabajo, la sociedad ya que se correlacionarán altamente con el bienestar general de las personas.*

La propuesta toma un enfoque sociológico ya que la misma se les practicara a todos los colaboradores que conforman la cooperativa, ya que estará enfocado en las necesidades de cada uno de ellos para que puedan ser una organización de igualdad y mas no de desigualdad.

#### **6.6.4.2.4. El Enfoque Psicosocial**

*(Álvaro y Páez, 1996). Esto es la interacción del ser humano a un mundo social moderno en el que se encuentra inmerso: 'La construcción de diversos recursos frente a las dificultades y conflictos a los que se encuentran expuestas las personas en una realidad cotidiana; el mismo que será lo que se contemplara en el bienestar psicosocial.*

La propuesta hace un enfoque social ya que el ser humano o colaborador como lo llaman a un integrante de una empresa, debe interrelacionarse con un mundo social moderno es decir, los mismos se relacionan entre compañeros tanto internos como externos.

#### **6.6.4.3. Programa de Bienestar Laboral**

*Stephen & Cenzo, (2006), pág. 245. Menciona que: un programa de bienestar busca conservar la salud de los empleados, algunos de estos programas son destinados a dejar de fumar, control de peso, el manejo del*

*estrés, la condición física, la intervención en problemas de equipos de trabajo y también busca bajar los costos de salud del empleador, reducir la rotación del personal mediante prevención de los problemas de salud.*

Un programa de bienestar laboral es un plan diseñado para mejorar la estabilidad física, mental y emocional de todos los empleados en los puestos de trabajo. Estos programas pueden incluir actividades encaminadas a cambiar los hábitos de las labores, estimular la actividad física.

#### **6.6.4.4. Salud Laboral**

*Sánchez Y. (2006), pág. 1. Menciona que: la salud laboral tiene la finalidad de fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar, físico, mental, y social de los trabajadores, en todas las profesiones, prevenir todo daño a la salud de estos por las condiciones de trabajo, protegerles en su empleo contra los riesgos para la salud, y colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas.*

La salud laboral se refiere a un estado saludable en donde debe prevalecer el equilibrio tanto físico como mental, y el bienestar en el puesto de trabajo, para que así, se prevenga de riesgos contra la salud y cause daños a los mismos colaboradores.

#### **6.6.4.5. Objetivos del Bienestar Laboral**

*García, Gelpi, cano, & Romero, (2009), pág. 131. Menciona los siguientes objetivos:*

- *Este programa está orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo del talento humano operativo y Directivo, el mejoramiento de su nivel de vida y trabajo y el de su familia; así como elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación con el servicio que ofrece a la comunidad.*
- *Permiten una mayor estabilidad laboral, al generar mejores condiciones de trabajo.*
- *Mediar los intereses de la empresa y de los trabajadores.*
- *Potenciar y capacitar a los trabajadores logrando su*

*crecimiento, tanto personal como laboral.*

- *Desarrollar en el trabajo un mayor sentido de pertenencia compromiso y motivación hacia la entidad o institución a la que pertenezca o preste su servicio mejorando la calidad de vida.*

Los objetivos del programa de bienestar laboral están encaminados con el fin de mejorar el clima organizacional y prevenir el estrés laboral, logrando así una mejor calidad de vida para los colaboradores y para la cooperativa.

#### **6.6.4.6. Importancia del Bienestar Laboral**

*Álvaro y Páez, (1996). Menciona que: Compromiso con la calidad de la educación exige buen gobierno, transparencia y vivencia de los valores de cultura ciudadana como ejemplo para los niños y jóvenes. La calidad de la educación depende en gran parte de quienes prestan el servicio: capacidad pedagógica y técnica, motivación y coherencia con un entorno Organizacional que respeta y valora su trabajo.*

Mantener con un buen bienestar laboral a los colaboradores dentro de la cooperativa es de suma importancia, ya que de ellos depende el desarrollo de una entidad, porque son ellos un ente fundamental dentro de una organización, ente que también se lo conoce como talento humano, al mismo que si no se lo cuida se lo puede perder.

#### **6.6.4.7. Clasificación del Programa de Bienestar Laboral.**

*Según Castillo. (2006), pág. 250. Argumenta que los beneficios laborales pueden clasificarse en:*

- *Asistenciales: se dirige a satisfacer las necesidades de reconocimiento y aceptación social.*
- *Recreativos.- tienen el propósito de crear condiciones de diversión y descanso para los trabajadores y sus familias.*
- *Culturales.- ofrecen la oportunidad de creación y expresión artística.*
- *Complementarios. Son aquellos que suministran ciertos servicios que de otra manera deben ser obtenidos directamente por el trabajo directo.*

#### **6.6.4.8. Ventajas del Programa de Bienestar Laboral**

*García, Gelpi, cano, & Romero, (2009), pág. 132. Dice que: las ventajas y beneficios relacionados con la implementación de un programa de bienestar laboral, bien administrados son de mucha utilidad, y a continuación señala los siguientes:*

- *Un estilo de vida mejor acompañado por una mayor actividad física*
- *Reducciones de los problemas comunes d salud.*
- *Ayudan a aumentar el nivel de satisfacción en el trabajo.*
- *Mejorar el entorno laboral en donde se desempeñan.*
- *Tener empleados más sanos.*
- *Aumentar la productividad de los colaboradores.*

Las ventajas que nos trae un programa de bienestar laboral es beneficioso ya que nos ayudara a mantener motivado al personal en su carga horaria y a mantenernos sanos tanto física como mentalmente, ganando así una satisfacción laboral plena, una estado saludable, y un desempeño eficiente.

#### **6.6.4.9. Etapas de un Programa de Bienestar Laboral**

*Castillo, (2006). pág. 255. Manifiesta que: Para la implementación de un programa de bienestar laboral implica las siguientes etapas:*

- *Investigación tendiente a identificar las verdaderas necesidades del personal.- la función del bienestar busca la satisfacción de las necesidades de los trabajadores que no son cubiertas con la remuneración en dinero.*
- *Confrontación de as necesidades identificadas con políticas y recursos de la empresa.- los programas de beneficio laboral se deben diseñar respetando la libertad que tiene cada trabajador de utilizar aquellos beneficios, que satisfacen sus necesidades particulares, motivaciones, es decir los programas de beneficios laborales deben ser hecho de acuerdo a los requerimientos y preferencias individuales.*
- *Programación de las actividades a realizar, es decir establecimiento de objetivos, políticas, normas, procedimientos y presupuestos de los nuevos servicios.- los objetivos del bienestar laboral deberán estar basados en la responsabilidad que tiene las organizaciones por elevar el*



*bienestar de sus colaboradores.*

- *Establecimiento de políticas adecuadas, facilitara la obtención de objetivos del programa de bienestar laboral, estas políticas deben estar basadas en el respeto, dignidad y responsabilidad del ser humano.*
- *En los procedimientos se determinan las actividades a realizar, los responsables de las actividades, los plazos, tramites y condiciones que deben cumplir los beneficios de los servicios.*
- *Ejecución del programa.- es esta fase es de puesta en marcha el programa.*
- *Control sobre todas las actividades del programa: este seguimiento se debe ejercer sobre todas las actividades del programa, con el fin de hacer ajustes, mejoras, innovaciones.*

Las etapas del programa de bienestar social son primordiales ya que nos permite encontrar de una manera más veras las necesidades de los colaboradores, y los pasos que debemos seguir para cumplir el logro de dicho programa. Generando programas que estimulen el clima organizacional, se afectarán favorablemente las condiciones de orden organizacional, personal y social presentes en la entidad, el sector y la comunidad. Las actividades que se lleven a cabo, inmediatas o de largo plazo, deberán incidir en los procesos humanos, es decir en las actitudes, creencias, interacciones, expectativas y percepciones de los servidores.

#### **6.6.5.0. Pilares para el Éxito de un Programa**

*Los pilares para el éxito del bienestar en el trabajo según: CAPACITARSE FORMANDO LIDERAZGOS RESPONSABLES, (2011), Pág. 4. Son los siguientes:*

- *Liderazgo en todos los niveles: requiere un compromiso de alta dirección, de un liderazgo apasionado, persistente y persuasivo.*
- *Alineación.- debería ser una extensión natural de la identidad y de las aspiraciones de una firma, no hay que olvidar que el cambio cultural que implica un programa de bienestar lleva tiempo.*
- *Alcance, relevancia y calidad.- los programas deben ser integrales atractivos y excelentes, de lo contrario los colaboradores no participaran.*

- *Accesibilidad.- intentar hacer de los servicios de bajo costo gratuitos una prioridad.*
- *Asociaciones.- la colaboración activa y constante con los socios internos y externos, incluyendo a proveedores pueden proporcionar componentes excelentes para el programa.*
- *Comunicaciones.- el bienestar no solo es una misión, es un mensaje. Solo depende el como usted entrega el mensaje, este mismo puede marcar la diferencia.*

Para que tenga éxito un programa de bienestar laboral, principalmente deben estar bien plantados los pilares, ya que si no lo están el programa sería un fracaso, tanto para la cooperativa como para los empleados.

**Además el Programa de Bienestar Laboral Contribuye:**

- *Menores costos.*
- *Mayor productividad.*
- *Moral más alta.*

El programa de bienestar laboral además de contribuir con los colaboradores en la productividad, en su desempeño, y en su salud, dentro y fuera de una empresa, es muy económico, ya que tiene bajo costo y motiva en alto grado a los colaboradores.

## 6.7. Modelo Operativo

Tabla N. 21. Modelo Operativo

NO. DE FASE	OBJETIVOS	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
<b>Planificación</b>	Planificar talleres de capacitación a los colaboradores sobre el clima organizacional, para disminuir el estrés laboral en la cooperativa Chibuleo Ltda.	La planificación talleres de capacitación enfocada en el estrés laboral, para fortalecer el clima organizacional de la Cooperativa Chibuleo Ltda. De la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua se cumplió en un 100% facilitando la exploración, del medio ambiente, alcanzando el pensamiento creativo.	Planificar capacitaciones para capacitar a los colaboradores.  Elaboración de fotocopias relacionadas con técnicas enfocada en el estrés laboral, para fortalecer el clima organizacional Preparación de material tecnológico. Y didáctico	Humanos Económicos Técnicos Hojas tecnológicos	Jefe de talento humano: Ing. María Baltazar  Investigadora: Mayra Beatriz Ronquillo Chango	Del 05 al 09 de Mayo del 2015
<b>Socialización</b>	Socializar los resultados de la investigación.	La socialización del programa de bienestar laboral tiene como finalidad mejorar el clima organizacional y prevenir el estrés laboral; para así mejorar y mantener un clima organizacional estable en la Cooperativa "Chibuleo" Cía. Ltda. Alcanzó un porcentaje del 100%	Conversación con las autoridades para dar a conocer los resultados obtenidos durante la investigación.  Aprobación de la reunión con el director de talento humano para establecer una alternativa de solución al problema encontrado.  Socialización de alternativas de solución que promuevan el mejoramiento del clima laboral.	Humanos Económicos	Jefe de talento humano: Ing. María Baltazar  Investigadora: Mayra Beatriz Ronquillo Chango	Del 13 al 17 de mayo del 2015
<b>Ejecución</b>	Ejecutar capacitación al colaborador, enfocándose en la práctica de técnicas estratégicas para disminuir el estrés y	La práctica de técnicas estratégicas para disminuir el estrés y fortalecer el clima organizacional Fortificando la planificación de funciones y el alcance de objetivos.	Reunión con los señores Colaboradores mediante una comunicación vía email enviada por el : Jefe de talento humano: Ing. María Baltazar	Humanos Económicos Hojas asistencia de	Jefe de talento humano: Ing. María Baltazar Investigadora: Mayra Beatriz Ronquillo Chango	Del 20 al 12 de junio del 2015

NO. DE FASE	OBJETIVOS	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
	fortalecer el clima organizacional en la cooperativa Chibuleo., ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua		Difusión del contenido del programa de bienestar laboral			Del 20 al 12 de junio del 2015
<b>Evaluación</b>	Evaluar los talleres de capacitación al colaborador, en referencia a la aplicación del programa de bienestar laboral de la cooperativa Chibuleo Ltda. De la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua	La evaluación de los talleres de capacitación del programa de bienestar laboral para fortalecer el clima organizacional y fortalecer el clima organizacional equivale a un porcentaje del 100%, fomentando la técnicas para la prevención del estrés	<p>Verificar: Los resultados en los colaboradores.</p> <p>El mejoramiento de destrezas, habilidades.</p> <p>Elaboración de informes enfocados en el proceso de cumplimiento de funciones organizacionales.</p> <p>La disminución del estrés laboral.</p>	Humanos Económicos Hojas Guías Esferos Encuestas	<p>Jefe de talento humano: Ing. María Baltazar</p> <p>Investigadora: Mayra Beatriz Ronquillo Chango</p>	15 de junio al 15 de julio del 2015

**Fuente:** Investigación de campo y bibliográfica

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra.

6.7.1 Tabla N. 22. Administración de la Propuesta

INSTITUCIÓN	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO
	Jefe de talento humano: Ing. María Baltazar	<p>Conversación con las autoridades para dar a conocer los resultados obtenidos durante la investigación.</p> <p>Aprobación de la reunión con el director de talento humano para establecer una alternativa de solución al problema encontrado.</p> <p>Socialización de alternativas de solución que promuevan el mejoramiento del clima laboral.</p>	\$220,00	Investigadora: Mayra Beatriz Ronquillo Chango
Cooperativa Chibuleo cia Ltda. ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua	Investigador Jefe de talento humano Colaboradores	<p>Planificar capacitaciones para capacitar a los colaboradores.</p> <p>Elaboración de fotocopias relacionadas con técnicas enfocada en el estrés laboral, para fortalecer el clima organizacional Preparación de material tecnológico. Y didáctico</p>	\$480,00	Investigadora: Mayra Beatriz Ronquillo Chango
	Colaboradores Investigador	Reunión con los señores Colaboradores mediante una comunicación vía email enviada por el : Jefe de talento humano: Ing. María Baltazar	\$50,00	Investigadora: Mayra Beatriz Ronquillo Chango
	Investigador Colaboradores	<p>Verificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los resultados en los colaboradores.</li> <li>• El mejoramiento de destrezas, habilidades.</li> <li>• Elaboración de informes enfocados en el proceso de cumplimiento de funciones organizacionales.</li> <li>• La disminución del estrés laboral.</li> </ul>	\$120,00	Investigadora: Mayra Beatriz Ronquillo Chango
<b>Total</b>			<b>\$870,00</b>	

Elaborado por: Ronquillo Mayra

Fuente: Propuesta

## 6. 7.2 Previsión de la evaluación

La aplicación de la propuesta será supervisada y monitoreada continuamente por la directora de recursos humanos para verificar si la aplicación de lo propuesto contribuye en forma eficaz a la solución del problema. Se debe recalcar que una vez realizada la evaluación se encuentra nuevos propósitos de cambio y se realizan los respectivos cambios de renovación de la propuesta.

**Tabla 23:** Matriz de análisis evaluativo

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	Considerando que el Clima Organizacional repercute en el desarrollo de actividades, alcanzando altos niveles de desempeño laboral, conllevando al análisis, a la reflexión y al conocimiento del entorno; la presente propuesta es solicitada por: Autoridades de la Empresa. La investigadora
¿Por qué evaluar?	Se evalúa porque:  Es importante hacer un seguimiento del desempeño mediante la aplicación de talleres preventivos, contribuyendo en la excelencia, en la desempeño a través del conocimiento del entorno laboral.  Necesario identificar en el colaborador el desempeño, habilidades laborales; reforzando destrezas motoras mediante técnicas de bienestar laboral los mismos que fortalecen el rendimiento y el cumplimiento de objetivos.
¿Para qué evaluar?	Evaluar para: Analizar el nivel de clima organizacional y estrés laboral de los colaboradores, la evaluación determina aspectos de entorno laboral, y desempeño laboral.  Mejorar el desempeño de los colaboradores, fortaleciendo el cumplimiento de funciones y objetivos empresariales.
¿Con qué criterios?	Los criterios de evaluación se realizarán mediante la validez, confiabilidad, practicidad y utilidad del programa, para mejorar el desarrollo de las actividades laborales, fomentando la seguridad, confianza, valoración de los colaboradores de la empresa Chibuleo Cía. Ltda.

<b>¿Indicadores?</b>	Entre los indicadores para evaluar la aplicación del programa de bienestar laboral sobresalen los siguientes:  Ambiente laboral. Espacio físico. Conocimientos. Desarrollo de la observación, comprensión, organización, favoreciendo la toma de decisiones.
<b>¿Quién evalúa?</b>	La evaluación del clima organizacional, le corresponde al investigadora conjuntamente con el departamento de talento humano, quienes determinan el proceso evolutivo del colaborador, evitando perjudicar en el proceso de actividades, en la autoestima, confianza y seguridad en sí mismo.
<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>  Además, la evaluación puede ser solicitada también por: Autoridades de la empresa La investigadora y colaboradores
<b>¿Cuándo evaluar?</b>	Evaluar durante: La evaluación referente a riesgos ergonómicos puede evaluarse: En los niveles desempeño, rendimiento, habilidades; donde el colaborador aprende métodos para mejorar el desempeño y adquiere valores mediante la convivencia en el entorno.
<b>¿Cómo evaluar?</b>	Se evalúa : En un ambiente de respeto a la libertad de los colaboradores considerando su capacidad de elegir, decidir y actuar aprendiendo a ser responsables. Respeto, aceptación de la originalidad personal apoyando en su crecimiento según sus posibilidades y limitaciones.
<b>Fuentes de información</b>	(2011), formando liderazgo responsable, recuperado el 31 de julio del 2013, pilares de programa de bienestar laboral. Idalberto Chiavenato 2000 Gestión de Talento Humano Ambato – Ecuador Biblioteca De Universidad técnica de Ambato Idalberto Chiavenato 2000 Comportamiento Laboral Ambato – Ecuador Biblioteca De Universidad técnica de Ambato
<b>¿Con que evaluar?</b>	Se evalúa: Con resultados, análisis, interpretaciones de cuadros estadísticos, establecimiento de conclusiones, recomendaciones y la toma de decisiones, considerando que el colaborador es el actor de su bienestar en su puesto de trabajo.

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

**Fuente:** matriz de análisis evaluativo

### 6.7.3. Información del Programa de Bienestar Laboral para el Mejoramiento del Clima Organizacional.

Es un instrumento el cual nos ayuda a determinar los objetivos empresariales, y a mejorar de la calidad de nuestros servicios a nuestros clientes ya que ellos son los que califican la excelencia de una empresa de tal manera que así se alcanza una mejor evolución y desarrollo de cada objetivo propuesto

#### Ventajas del Beneficio Programa de Bienestar Laboral

**Tabla 24: Ventajas del Beneficio del Programa de Bienestar Laboral**

Para la organización	Para los empleados
Reduce la monotonía y por ende disminuye el estrés	Ofrece planificación para el desarrollo de objetivos propuestos
Dirige a la organización hacia la excelencia	Aumenta los beneficios para los empleados
Contribuye al desarrollo de metas y objetivos	Mejora las relaciones entre empleados y empleador
Mostrar a los empleados que son importantes para la empresa	Promueve la eficacia y el emprendimiento de los empleados
Disminuir enfermedades derivadas de la actividad laboral	Aumenta la satisfacción en el trabajo.
Eleva la moral personal	Reduce la causa de insatisfacción.
Motiva a sus empleados en su labor diaria	Mejora el desempeño laboral
Mejora el entorno laboral de los empleados	Contribuye al desarrollo personal y a la satisfacción laboral.
Promueve la innovación y excelencia empresarial.	Ayuda a tomar desafíos que ayuda a la superación personal

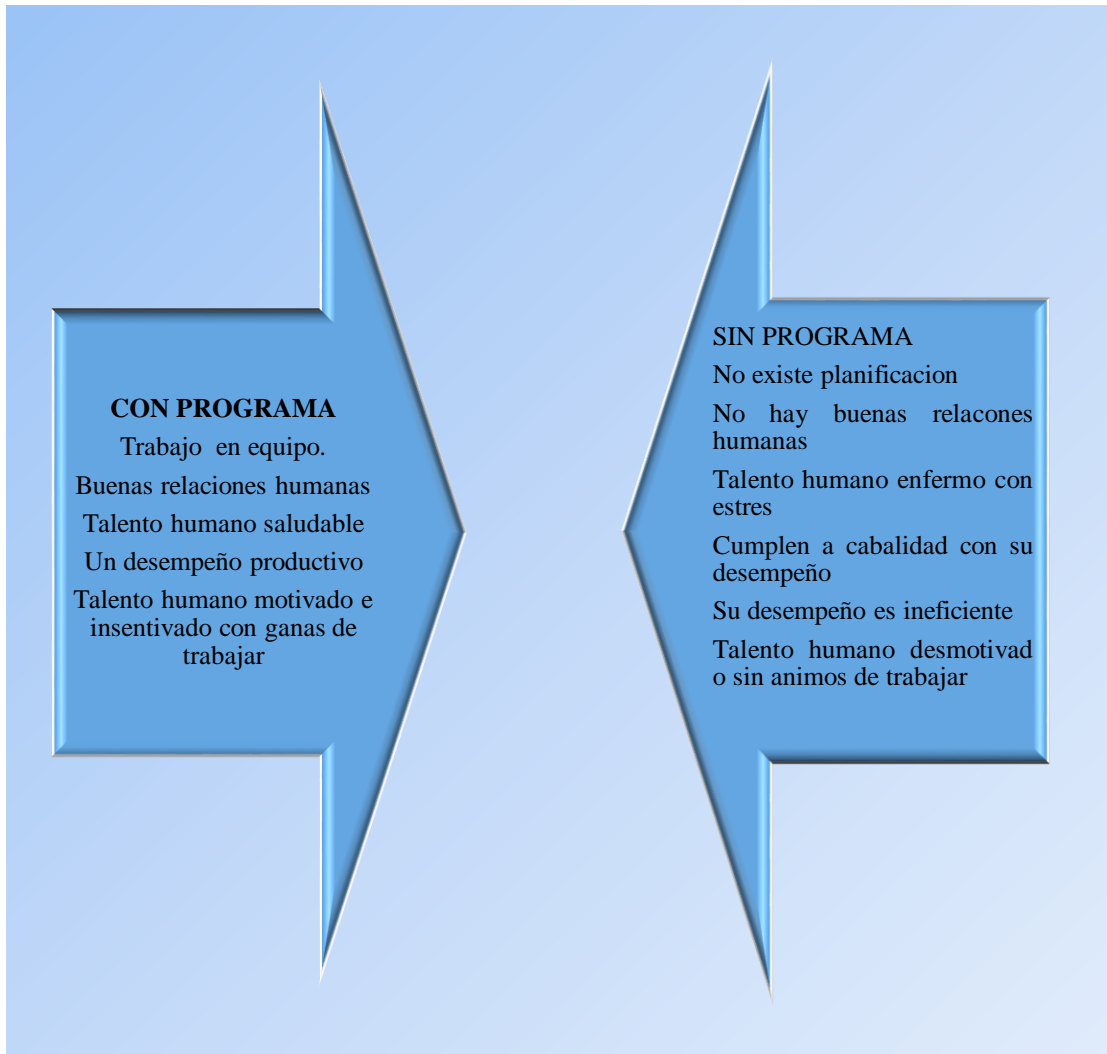
**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

**Fuente:** programa.



### 6.7.3. Cambios en la Forma de Trabajar del Personal con el Programa de Bienestar Laboral para el Mejoramiento del Clima Organizacional.

**Grafico 18:** Forma del trabajo del personal



**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

**Fuente:** programa

*Cooperativa de ahorro y crédito “Chibuleo”Cía. Ltda*  
*Programa de Bienestar Laboral para el*  
*mejoramiento del Clima Organizacional y*  
*prevención de Estrés Laboral*



*Pensando en ti*  
*Vivir la vida con actitud positiva, da muchos*  
*años de vida activa*

## CONTENIDO DEL PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL

<b>CONTENIDO</b>	<b>Página</b>
Formato Del Programa De Bienestar Laboral.....	112.
Portada .....	112.
Contenido .....	113.
Antecedentes de la cooperativa.....	114.
Mision .....	115.
Vision.....	115.
Organigrama.....	116.
Introducción a la propuesta .....	117.
Políticas de la propuesta.....	117.
Objetivos .....	118.
Objetivo general.....	118.
Objetivos especificos .....	118.
Mision de la propuesta .....	119.
Vision de la propuesta.....	119.
Alcance de la propuesta .....	119.
Necesidades.....	119.
Programacion de actividades.....	120.
Taller de deteccion de necesidades .....	122.
Plan de Capacitación.....	124.
Taller de relajacion.....	126.
Taller de trabajo en equipo.....	129.
Taller de motivación .....	132.
Administracion de la propuesta.....	133.
Recursos .....	133.
Presupuesto .....	134.

## **Antecedentes de la Cooperativa “Chibuleo” Ltda.**

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 ya que 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.

Este sitio de honor se ha obtenido gracias al respaldo que hemos recibido de todos nuestros socios que con gran orgullo, lealtad y confianza continúan apoyando esta empresa cooperativa.”

Es importante recalcar que la Cooperativa Chibuleo ha logrado llegar a un tamaño que le permite sobresalir entre las iniciativas de creación de Cooperativas de Ahorro y Crédito impulsadas por sectores indígenas.

Actualmente la cooperativa está atendiendo en la sierra central, siendo sus principales mercados las provincias de Tungurahua, Cotopaxi, Chimborazo y Pichincha, en esta última principalmente en la capital, Sangolqui y Machachi.

Desde su creación en el año 2003 la Cooperativa ha logrado llegar a un total de Activos de US\$ 64.700.007,48; un total de Pasivos de US\$ 56.827.977,36 y un patrimonio de US\$ 7.872.030,12, posicionándola como la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Segmento 3 de mayor tamaño con matriz en Tungurahua, frente a

sus pares como son la Coop. Ambato (\$54.138.531 de Activo a mar/14), Coop. Kullky Wasy (\$40.147.438 de Activo a mar/14), Coop SAC (sin datos disponibles), sin considerar la Coop Mushuc Runa que está en el segmento 4, según la distribución del a SEPS.

El mercado natural de la Cooperativa son microempresarios ubicados en la zona de influencia de la cooperativa, con un claro enfoque de atención a sectores rurales y urbanos marginales.

**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.

**Visión:**

Al 2015 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo consolidará su liderazgo en la sierra central ampliando su cobertura, con indicadores financieros y sociales de calidad, comprometidos con el desarrollo de la sociedad, con personal calificado y de alto desempeño, reconocido por la sociedad, obteniendo una calificación de riesgo de B+.

**Gráfico N° 19: Organigrama estructural de la Cooperativa Chibuleo Cía. Ltda.**



**Elaborado por:** Ronquillo Mayra.  
**Fuente:** Cooperativa Chibuleo

#### **6.7.4.1 Introducción**

Toda entidad financiera tiene la responsabilidad de velar por los recursos financieros en especial debe velar por los beneficios y la salud del talento humano.

El talento humano es el eje fundamental de una empresa y de ellos depende que una empresa surja exitosamente, razón por el cual debemos tratar de mantener al talento humano motivado e incentivado ya que si logramos un personal así, la productividad de la empresa va a subir en alto grado y se va a crear un clima eficiente en el cual van a querer desempeñarse al 100%.

Al mismo tiempo el programa estratégico de mejoramiento del clima organizacional pretende determinar las herramientas necesarias para obtener las percepciones de los trabajadores frente a cualquier situación difícil existente, así mismo hallar sus necesidades tanto en el ámbito físico como ambiental, para que una vez identificados, la cooperativa pueda aplicar y ejecutar las actividades del mejoramiento adecuadas y oportunas, en relación con los planes institucionales de la entidad financiera.

#### **6.7.4.2. Políticas**

- Se priorizara y fortalecerá el proceso de comunicación con las distintas áreas de la empresa.
- Los diferentes programas ofrecidos deben ser acordes a las necesidades reales de los colaboradores y cada uno de ellos, deberá relacionarse con todas, Las áreas de la empresa.
- El responsable del programa de bienestar laboral deberá informar oportunamente a los colaboradores de los programas y actividades a realizar.

- Promover la cooperación y el dialogo mutuo entre compañeros de trabajo con el fin de alcanzar las metas establecidas.
- Formar, motivar y aprovechar las capacidades del personal y fomentar su sentido de responsabilidad.
- Establecer la prevención de daños, a los colaboradores y del deterioro de la salud.
- Todos los trabajadores de la Cooperativa Chibuleo , deben participar en las actividades, en materia de reducción del estrés laboral generadas en la cooperativa.
- Las actividades del bienestar están orientadas al desarrollo de actividades, que impacten positivamente y mejoren el clima organizacional y la integración tanto personal como laboral.

### **6.7.4.3. Objetivos**

#### **6.7.4.3.1. General**

- Contribuir al mejoramiento del clima organizacional y a la disminución del estrés laboral de los colaboradores, mediante el programa el cual permita a los colaboradores mejorar su calidad de vida, y fortalecer sus conocimientos e incrementar su desempeño y productividad en su entorno laboral

#### **6.7.4.3.2. Específicos**

- Mejorar la calidad de vida del talento humano



- Colaborar para el incremento de un desempeño eficiente en los colaboradores
- Brindar al empleado estrategias y técnicas necesarias para el mejoramiento del clima organizacional, y para la disminución del estrés laboral.
- Ayudar a los empleados a que se encuentren motivados en sus labores diarias para que así se encuentren sanos, saludables frente a su entorno laboral.

#### **6.7.4.4. Misión**

Desarrollar programas estratégicos de mejoramiento del clima organizacional, el cual ofrezca al empleado las estrategias necesarias que le permitan mejorar sus relaciones humanas y engrandecer su calidad de vida y desempeño laboral.

#### **6.7.4.5. Visión**

Llegar a ser un modelo ejemplar a seguir para lograr la salud óptima de todo el talento humano de la cooperativa, proyectando el bienestar en el colaborador en cuanto a capacitación, salud, recreación, y motivación a fin de ir alcanzando un talento humano comprometido y responsables de en sus labores.

#### **6.7.4.6 Alcance**

Los beneficiarios del presente programa estratégico de mejoramiento organizacional son todos los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito “Chibuleo” (la matriz en Ambato).

#### **6.7.4.7. Necesidades**

En esta etapa la cooperativa debe diagnosticar cuales son las necesidades más importantes en los colaboradores las mismas que deben ser solucionadas. Para

poder iniciar el programa de mejoramiento del clima organizacional el cual traerá un mejor manejo y por ende un mayor desempeño

#### **6.7.4.9. Programación de Actividades**

En esta etapa la directora debe planificar los programas a aplicar los mismos que ayudarán al mejoramiento del clima organizacional y disminuirá el estrés laboral, ya que al mismo tiempo esta aplicación ira creando un clima laboral confortable y establecerá los niveles de estrés el mismo que ira previniendo el estrés.

Las actividades a realizar son las siguientes: las mismas que se numeraran a continuación:

1. Taller de Detección de Necesidades.
2. Plan de Capacitación.
3. Taller de Relajación.
4. Taller de Trabajo en Equipo.
5. Taller de Motivación.

**Tabla 25:** Detección de necesidades

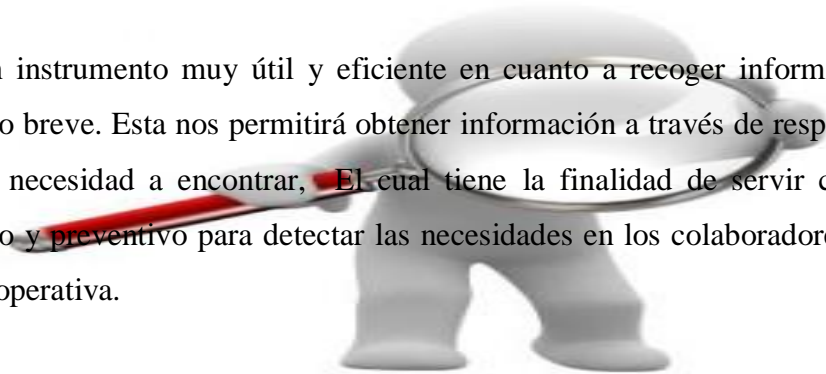
<b>Taller de Detección de Necesidades de Capacitación</b>					
<b>Dirigido a:</b> Todo el personal Operativo de la Cooperativa “Chibuleo”					
<b>Objetivo General:</b> Determinar en una visión amplia las necesidades de los colaboradores					
<b>Objetivos Específicos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar la importancia de la detección de necesidades</li> <li>• Identificar las necesidades que necesitan ser resueltas</li> <li>• Brindar las herramientas necesarias para su aplicación</li> </ul>					
<b>Tema</b>	<b>Contenido</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>responsables</b>	<b>Tiempo</b>
La detección de necesidades	Importancia  Identificación  Herramientas  Beneficios	Exposiciones  Clases  Participaciones  Aplicación	material de apoyo  escrito  Laptop. Enfocus  Capacitador	Directora de recursos humanos. Investigadora	Comprende do en 4 horas clases.
<b>Observación:</b> al terminar el taller dirigido a todos los colaboradores se encontraran las necesidades que más a caen en ellos , las misma que hay que resolver y encontrar una solución para una mejor adecuación de su entorno					

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

**Fuente:** propia

## **Taller de Detección de Necesidades**

Es un instrumento muy útil y eficiente en cuanto a recoger información en un tiempo breve. Esta nos permitirá obtener información a través de respuestas sobre dicha necesidad a encontrar, El cual tiene la finalidad de servir como medio directo y preventivo para detectar las necesidades en los colaboradores dentro de la Cooperativa.



### **Beneficios del Taller**

- Recoge información de manera veraz.
- Encuentra respuestas a las necesidades del colaborador.
- Atiende las necesidades de los colaboradores.
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la empresa.
- Proporciona información respecto a necesidades futuras de todo nivel.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Incrementa la productividad y la calidad del trabajo.
- Elimina los costos de recurrir a consultores externos.
- Se promueve la comunicación a toda empresa.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflicto

### **Ventajas**

- Requiere poco tiempo
- Fácil de llenar
- Es realmente objetivo
- Es fácil de clasificar y analizar

## **Taller de Detección de Necesidades**

Para la detección de necesidades de capacitación vamos a proceder de la siguiente manera:

- Se lo realizara individualmente
- Se facilitara el material del contenido del taller a cada colaborador
- Se les pedirá que llenen de forma realista.

## Plan de Capacitación sobre el Programa de Bienestar Laboral de Mejoramiento del Clima Organizacional

**Tabla 26:** Plan De Capacitación

Plan de Capacitación							
<b>Dirigido a:</b> Todo el personal Operativo de la Cooperativa “Chibuleo”							
<b>Objetivo general:</b> Capacitar a todo el personal en general acerca de los beneficios e importancia que tiene el programa de bienestar laboral para el mejoramiento del clima organizacional							
<b>Objetivos específicos</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Señalar la importancia que tiene el programa estratégico de mejoramiento.</li> <li>• Identificar la definición y los beneficios del programa</li> <li>• Preparar al personal para el cambio</li> </ul>							
Tema	Contenido	Actividades	Recursos	responsables	Tiempo	Capacitador	Presupuesto
programa de bienestar laboral, relaciones humanas, motivación, clima y cultura organizacional	Importancia Definición Beneficios Aplicación	Clases expositivas y de participación Videos, audio visual. Por cada tema.	Material de apoyo Laptop y proyector capacitador	Directora de talento humano, investigador	Comprendido en 10 horas clase, 2 horas por día, 2 horas por tema	Título de tercer nivel en Psicología industrial. Conocimientos en relaciones humanas	100\$
<b>Observación:</b> al dar fin a la capacitación dirigida a todo el personal se obtendrán talentos humanos con más conocimientos acerca del programa de bienestar laboral.							

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra.

**Fuente:** Investigación de campo

## **Plan de Capacitación**

El plan de capacitación tiene como propósito general preparar e integrar al recurso humano en el proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño en el trabajo.



## **Beneficios del Taller**

- Favorece la confianza y desarrollo personal formando líderes competitivos
- Aumenta el nivel de satisfacción con el puesto.
- Ayuda a lograr las metas individuales.
- Disminuye temores de incompetencia o ignorancia.
- Favorece la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad.
- Hacer sentir más útil al trabajador mediante la mejora del desempeño.

## **Ventajas del Taller**

- Mejoramiento del clima organizacional.
- Mejores relaciones entre empresa y empleado
- Aumento de la eficiencia.
- Evaluación a nivel de los recursos humanos
- Aumento de las habilidades de las personas.
- Cambio de actitudes y de comportamientos de las personas.

## **Desarrollo del Plan de Capacitación.**

- Se lo realizara por departamentos. Y Se facilitara el material del contenido
- Durará 3 horas por grupo.
- La capacitación en la empresa debe brindarse en la medida necesaria haciendo énfasis en los aspectos específicos y necesarios para que el empleado pueda desempeñarse eficazmente en su puesto.

**Tabla 27:** Taller de relajación

<b>Taller de Relajación</b>					
<b>Dirigido a:</b> Todos el personal operativo de la Cooperativa “Chibuleo”					
<b>Objetivo general:</b> Capacitar a personal de la cooperativa para que obtengan mayores conocimientos de la importancia de las técnicas de relajación					
<b>Objetivos específicos</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la importancia que tiene las técnicas de relajación</li> <li>• Detallar los beneficios que tiene dicha técnica</li> <li>• Aplicar la técnica analizando los paso para una relajación efectiva</li> </ul>					
<b>Tema</b>	<b>Contenido</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsables</b>	<b>Tiempo</b>
Técnicas de relajación	Definición Importancia Beneficios aplicación	Relajación muscular Clases Videos	Material de poyo escrito Capacitador.	Directora de recursos humanos. Investigadora.	Comprendido en 5 horas clase, 1 hora por día
<b>Observación:</b> Al finiquitar la capacitación del programa de relajación los colaboradores obtendrán el conocimiento necesario para conseguir un equilibrio personal que lleve a mejorar la salud y así mejorar las relaciones entre compañeros y demás					

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

**Fuente:** propia

### 6.7.5. Taller de Relajación

Este programa estratégico tiene la finalidad de servir como medio directo y preventivo para reducir los grados de estrés laboral y por ende las incidencias y lesiones en las áreas de trabajo.



#### 6.7.5.1 Beneficios del Taller

- Mejora la relación entre empleados
- Reduce los grados de estrés laboral
- Anima a los empleados a cumplir con su desempeño
- Sirve como auto correctivo postural diario
- Crea un ambiente de relajación en la cual ayuda a la motivación
- Estimula los deseos de actividad física crea una actitud de positivismo ante situaciones desagradables en las áreas de labor
- Reduce los dolores de espalda y relaja los músculos
- Mejora el clima en el trabajo

#### 6.7.5.2. Ventajas del Taller de Relajación para los Colaboradores

- Aumenta la concentración y la capacidad para pensar, analizar, de forma organizada cualquier situación en la que se encuentre.
- Permite aumentar el ánimo , la energía física y mental para un mejor desarrollo en sus actividades
- Disminuye los dolores físicos y mentales y actúa en contra del estrés y lo previene.

#### 6.7.5.3. Relajación Muscular

Para la relajación muscular vamos a proceder con los siguientes ejercicios



## Primero

Vamos a recorrer cada parte de tu cuerpo, contrayendo progresivamente los músculos y relajándolos.

- **Manos.** Apretarse la mano cerrando el puño y relaja  
Repetir este ejercicio por tres veces y pasa a la otra mano.
- **Antebrazos.** Extienda un brazo y con los dedos abiertos  
Flexiona la mano hacia arriba y aflojar,  
Repetir tres veces y pasa al otro antebrazo.
- **Hombros.** Elevar los hombros llevándolos hacia las orejas y bajar.  
Cuando descendamos, hacerlo repentinamente como si se cayeran los hombros.
- **Abdomen.** Contrae toda la pared abdominal, Contar hasta 5 segundos y relajamos expulsando suavemente el aire.
- **Piernas.** Estiramos las piernas, Contraemos los músculos por tres segundos y Relajamos volviendo a la posición inicial.
- **Por último,** elevamos los brazos lateralmente por encima de nuestra cabeza, Con los puños cerrados, mientras tomas aire.
- La espalda permanece recta, Bajamos las manos relajadas expulsando el aire

**Tabla 28:** Taller de trabajo en equipo

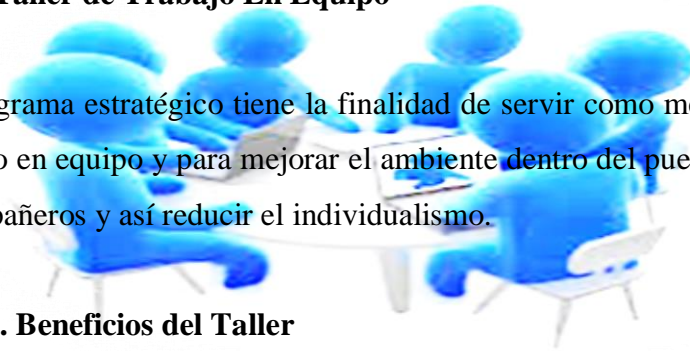
<b>Taller de Trabajo en Equipo</b>					
<b>Dirigido a:</b> Todo el personal operativo de la Cooperativa “Chibuleo”					
<b>Objetivo general:</b> Capacitar al personal de la cooperativa para que obtengan mayores conocimientos de la importancia de los beneficios del trabajo en equipo.					
<b>Objetivos específicos</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la importancia que tiene las técnicas de trabajo en equipo</li> <li>• Detallar los beneficios que tiene dicha técnica</li> <li>• Aplicar la técnica analizando los pasos para un trabajo en equipo eficiente.</li> </ul>					
<b>Tema</b>	<b>Contenido</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>responsables</b>	<b>Tiempo</b>
Técnicas de trabajo en equipo	Definición Importancia Beneficios aplicación	Clases dinámica Videos Aplicación de la técnica	Material de poyo escrito Videos, enfocuse, laptop. Capacitador.	Directora de recursos humanos. Investigadora.	Comprendido en 5 horas clase, 1 hora por día
<b>Observación:</b> Al finiquitar la capacitación del programa de trabajo en equipo los colaboradores obtendrán el conocimiento necesario para conseguir un equilibrio personal que lleve a mejorar el trabajo en equipo, y una comunicación efectiva y así mejorar las relaciones entre compañeros.					

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

**Fuente:** Propia

#### **6.7.5.4. Taller de Trabajo En Equipo**

Este programa estratégico tiene la finalidad de servir como medio para ayudar en el trabajo en equipo y para mejorar el ambiente dentro del puesto de trabajo y con los compañeros y así reducir el individualismo.



##### **6.7.5.4.1. Beneficios del Taller**

- Mejora la relación entre empleados.
- Mejora el trabajo en equipo.
- Anima a los empleados a cumplir con su desempeño
- Mejora la comunicación entre compañeros.
- Crea un ambiente de relajación en la cual ayuda a la motivación
- Mejora el clima en el trabajo.

##### **6.7.5.4.2. Ventajas del Taller de Trabajo en Equipo para los Colaboradores**

- Aumenta la competitividad y el liderazgo entre compañeros.
- Permite aumentar el ánimo , la energía para un mejor desarrollo en sus actividades
- Disminuye el individualismo entre compañeros.
- Motiva las ganas de trabajar en equipo.
- Estimula unas buenas relaciones humanas.

#### **6.7.5.5 Dinámica para Mejorar el Trabajo en Equipo**

##### **6.7.5.5.1 Actividad 1. El comunicador.**

- Papel lápiz

- Realizan un dibujo y mantenerlo oculto, pueden ser líneas, figuras geométricas
- Dar instrucciones al equipo de cómo hacer
- Al final lo comparamos con el original
- Y creamos un panel de reflexión, lo discutimos y reflexionamos.

#### **6.7.5.5.2. Actividad 2. La espada del tiempo.**

- Dividimos al grupo en 2 equipos para competir en un tiempo limitado.
- Plantear un desafío como construir un rompecabezas, o realizar una construcción con materiales reciclables.
- El instructor debe poner mucha atención a los equipos
- Y al finalizar preguntarles q dificultades tuvieron y hacer una reflexión relacionándola con el trabajo.

#### **6.7.5.5.3. Actividad 3. El equipo ideal.**

- Repartir a cada equipo 5 tarjetas
- Y en cada tarjeta describir fortalezas de los integrantes de su grupo.
- Luego unir las tarjetas y analizar cada fortaleza
- Compararlas discutir y ver las debilidades de cada uno de ellos
- Y por último hacer una reflexión.

#### **6.7.5.5.4 Actividad 4. Emociones en marcha.**

- Instruir a un miembro del equipo para representar el papel de un cliente
- El mismo realiza un reclamo en una determinada situación emocional: enojo, tristeza, entusiasmo.
- Los demás integrantes del equipo deben actuar para entenderlo y guiarlo hacia un objetivo
- Este simulacro tiene el fin de Entrenar la percepción y la gestión de emociones en el entorno laboral.

**Tabla 29:** Taller de motivación

<b>Taller de Motivación</b>					
<b>Dirigido a:</b> Todo el personal operativo de la Cooperativa “Chibuleo”					
<b>Objetivo general:</b> Capacitar al personal de la cooperativa para que obtengan mayores conocimientos sobre la importancia de las técnicas de motivación					
<b>Objetivos específicos</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la importancia que tiene las técnicas de motivación</li> <li>• Detallar los beneficios que tiene dicha técnica</li> <li>• Aplicar la técnica analizando los pasos para una motivación efectiva</li> </ul>					
<b>Tema</b>	<b>Contenido</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>responsables</b>	<b>Tiempo</b>
Técnicas de motivación	Definición Importancia Beneficios aplicación	dinámica Clases taller	Material de poyo escrito Videos, laptop, infocus. Capacitador.	Directora de recursos humanos. Investigadora.	Comprendido en 5 horas clase , 1 hora por día
<b>Observación:</b> Al finiquitar la capacitación del programa de motivación los colaboradores obtendrán el conocimiento necesario para conseguir un equilibrio personal que lleve a mantener la motivación en cada colaborador					

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

**Fuente:** propia

#### **6.7.5.6. Taller de motivación**

Este programa estratégico tiene la finalidad de servir como medio directo y preventivo para reducir los grados de estrés laboral y estimular la motivación en cada uno de ellos para que realicen un mejor desempeño en su labor y así no exista estrés laboral.



##### **6.7.5.6.1. Beneficios del taller**

- Mejora la relación entre empleados
- Reduce los grados de estrés laboral
- Anima a los empleados a cumplir con su desempeño
- Realza la motivación en los empleados.
- Crea un ambiente de relajación en la cual ayuda a la motivación
- Mejora el clima en el trabajo
- Incentiva a sus empleados.

##### **6.7.5.6.2. Ventajas del taller de motivación para los colaboradores**

- .sube el nivel de productividad
- Permite aumentar el ánimo , la energía física y la motivación para un mejor desarrollo en sus actividades
- Disminuye el estrés.
- Mejora el desempeño laboral del talento humano.

#### **Taller**

##### **¿Cómo Motivar a los empleados?**

- Crear una imagen interna de la empresa pero haciéndoles conocer los objetivos de la misma a para que así se sientan identificados,

para eso hay que saber lo que el empleado piensa ya que una persona es un ser humano que siente y mas no una máquina.

- Dándoles su espacio para participar
- Reconociéndoles en cada desempeño
- Poniéndoles más atención a sus necesidades

## **6.8 Administración**

La cooperativa “Chibuleo”Ltda.se encargara de poner en ejecución la presente propuesta, la misma que se encuentra estructurada de la siguiente manera:

### **6.8.1 Recursos institucionales**

- Universidad Técnica de Ambato.
- Cooperativa Chibuleo Ltda. de Ambato

### **6.8.2 Recursos humanos**

- Gerente de la cooperativa.
- Psi.Ind.MG. Irma Ortiz-Directora del Proyecto.
- Srta. Mayra Beatriz Ronquillo -Elaboración del Proyecto.

### **6.8.3 Materiales**

- Transporte
- Bibliografía-libros y revistas-internet
- Computador-Impresiones-Impresora-Útiles de oficina, hojas

### **6.8.4 Financieros**

El proyecto será financiado por Mayra Beatriz Ronquillo, investigadora del proyecto, más aún la ejecución depende de las autoridades de la Cooperativa

“Chibuleo” Ltda. Ya sea por asignación presupuestaria o por autogestión del Departamento de Talento Humano.

**Tabla 30:** presupuesto

<b>Presupuesto general del Programa de bienestar laboral</b>	
<b>Recursos</b>	<b>costos</b>
Encuestadores y capacitadores	300
Digitador/secretaria	50
Libros, impresiones, computador	220
Revistas especializadas	50
Materiales de oficina	50
Refrigerio	100
Transporte	50
Empastados, fotocopias	100
<b>Total</b>	<b>870</b>

**Elaborado por:** Ronquillo Mayra

**Fuente:** propia

El costo total del Programa de bienestar laboral a aplicarse durante el año 2015 asciende a 870 USD, financiados mediante presupuesto y gestiones administrativas.



## **Bibliografía**

Alles, Martha Alicia, Comportamiento Organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de la gestión por competencias – 1a ed. La reimp. – Buenos Aires: Granica, 2008.

(Llerena Cesar MARZO 2014). “El nivel de Estrés Laboral y su Incidencia en la Productividad del Personal de la Empresa Lavandería y Tintorería LAVA-CLASSIC de la ciudad de Pelileo”.

Adriaenséns Marianela y Flores Miguel Ángel /Del libro: «Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante», Cuarta Edición, de Ferrell O.C., Hirt Geoffrey, Ramos Leticia, , Mc Graw-Hill Interamericana, 2004, pág. 215.

Álvarez E. Y Ortiz. (2002). Asesorías para el Diagnóstico/Intervención del Clima Organizacional./trabajodegrado, Maestría en Ciencias Sociales, Universidad Javeriana. Colombia.

Álvarez. H, y Francisco Faizal, Gea.Gea. Enriqueta, (2012), prevención/riesgos-laborales/primer-edición/ Bogotá-Colombia/pág. 58,59.

Álvarez. H, y Francisco Faizal, Gea.Gea. Enriqueta, (2012), definición/riesgos-laborales/primer-edición/Bogotá-Colombia/pág. 58

Álvarez. H, y Francisco Faizal, Gea.Gea. Enriqueta, (2012). Descripción/riesgos-laborales/primer-edición/ Bogotá-Colombia/pág. 59,60.

Anderson, L. (2000). El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Trabajo de Grado. México.

Andrade, 2005/Del libro: «Diccionario de Economía», Tercera Edición, de Andrade Simón, Editorial Andrade, Pág. 448.

Antonio, C./ curso de Ciencias Actuarias (2005). Los síntomas de estrés pág. 79).

Brunet (1999), estrategias del clima organizacional, Clima Organizacional a Nivel Universitario. Editorial Prentice Hall. México. Pág. 2.

Brunet(1987)/El clima de trabajo en las organizaciones: Definición.(1987. Pág. 36).

Carolyn y Shane /seguridad industrial mc Graw-Hill México 1990 pág. 28.

Castillo, (2006). Pág. 255. Administración del personal un enfoque hacia a calidad. Bogotá: Ecoe.

Castillo. (2006), pág. 250. Administración del personal un enfoque hacia a calidad. Bogotá: Ecoe.

Código de trabajo (2015) Ecuador

Código Laboral Ministerio de Relaciones Laborales. 2015. Ecuador.

Cole Gerald.(1995) definición/comportamiento organizacional. Behaviour. DP Publications, Londres. Pág. 19).

Constitución de la República del Ecuador (2015)

Chiavenato.I(2009). Comportamiento Organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de la gestión por competencias – 1a ed. La reimp. – Buenos Aires: Granica, 2008.

Davis y Newstron, Jhon.W(1999). Comportamiento humano en el trabajo. Mc Graw-Hill, México, (1999), pág. 20).

Doval/Principales efectos del estrés, (2004), México, pág. 2

Gutiérrez Martínez, Rodolfo/ estrés organizacional. —México: Trillas, edición 2012.

Hinkle, (1974). Citado en/ Gutiérrez Martínez, Rodolfo/ estrés organizacional. — México: Trillas, edición 2012. Pag.11

Idalberto, Chiavenato. (2002). Procesos/Gestión de talento humano/1era edición. Bogotá-Colombia. Pág. 38.

Idalberto, Chiavenato. (2002-2011). Objetivos/Gestión de talento humano/1era edición. Bogotá-Colombia. Pág. 37

Idalberto, Chiavenato. (2009). Administración de los Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill.

Juarandir.F.(2013). Gestión de talento humano/1era edición. Bogotá-Colombia.

Judge, Timothy A. (2009), aportaciones/Comportamiento organizacional, 13ª edición, Pearson educación de México, pag. 12.)

Judge, Timothy A. (2009), definición/Comportamiento organizacional, 13ª edición, Pearson educación de México, pag. 9.

Judge, timoty.A(2002). Comportamiento organizacional, 13ª edición, Pearson educación de México, pág. 12.)

Mc. Grant, (1999) citado en/ Gutiérrez Martínez, Rodolfo/ estrés organizacional. —México: Trillas, edición 2012. Pag.11

Moss (1989), elementos del clima organizacional, pág. 2.

Murillo Adriana, abril 2014) “El clima organizacional y su relación con el desarrollo empresarial en la empresa Pical de la ciudad de Ambato”.

Peiro, (1993) citado en/ Gutiérrez Martínez, Rodolfo/ estrés organizacional. — México: Trillas, edición 2012. Pag.11

Robbins, Stephen p. (2004), definición/Comportamiento organizacional. Pearson-prentice hall, México, pág. 20.)

Robins, stepen P. (2004) citado en /Franklin Fincowsky, enrique B. Y Krieger, Mario José./niveles/ Comportamiento Organizacional, enfoque para América latina. Pearson Educación, México, 1ª. Ed, 2011 pág. 10

Robins, stepen P. (2004). Definición/citado en /Franklin Fincowsky, enrique B. Y Krieger, Mario José./niveles/ Comportamiento Organizacional, enfoque para América latina. Pearson Educación, México, 1ª. Ed, 2011 pág. 11

Salazar Alex. Agosto 2014 El clima laboral y la productividad de la empresa “Daniel Fashion” del cantón Pelileo.

Sánchez Y. (2006), pág. 1. Salud laboral: Seguridad, higiene, ergonomía. Y psicología.vigo:Netbiblo S.L.

Sauter. Et, (1999) citado en/ Gutiérrez Martínez, Rodolfo/ definición-estrés organizacional. —México: Trillas, edición 2012. Pag.11

Stephen & Cenzo, (2006), pág. 245. Fundamentos de la administración: conceptos esenciales y aplicaciones (tercera edición). México: Pearson education.

Villalobos, /efectos del estrés laboral en la salud, (1999).pág. 3.).

### **Fuentes de internet**

Alvares.E.(2002)/instrumentosdelC.O.<http://www.monografias.com/trabajos71/cli/malaboralorganizaciones/clima-laboral-organizaciones2.shtml#ixzz3fVqY9O8J>.

Américo,(1995).enfoques/[http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles/190204\\_archivo\\_pdf\\_guia\\_programa.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles/190204_archivo_pdf_guia_programa.pdf)

Anderson.L.(2000).FuncionesdelC.O.<http://www.monografias.com/trabajos71/climalaboralorganizaciones/clima-laboral-organizaciones2.shtml#ixzz3fVqY9O8J>.

Beatriz.Soto,(2014).Aspectos/definicion/gestión/talento/humano.<http://www.gestion.org/recursoshumanos/gestioncompetencias/30088/principalesaspectosdelagestion.del-talento-de-la-empresa/>

Brunet(1999)ProcesosdelC.O.<http://www.monografias.com/trabajos71/climalaboralorganizaciones/clima-laboral-organizaciones2.shtml#ixzz3fVqY9O8J>.

Biblioteca.Pública(2002.2013)importanciadelamotivacion.<http://www.importancia.org/motivacion-2.php>.

Blum.y.Nayles,(1995).definicionsatisfaccionlaboral.<http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

Bracho(1989)definiciondesatisfaccionlaboral.<http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>.

Campbell,(1981;Rice,1982)yMichalos,(1985).[http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-190204\\_archivo\\_pdf\\_guia\\_programa.pdf](http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-190204_archivo_pdf_guia_programa.pdf)

CapacitarseformandoLiderazgosResponsables,(2011),formandoliderazgoreponsable.recuperado.el31dejuliodel2013,pilaresdeprogramadebienestarlaboral:[Http://www.cursosderse.com/2011/03/programabienestarlaboralestudioharvardconciliacion/](http://www.cursosderse.com/2011/03/programabienestarlaboralestudioharvardconciliacion/).

Castillo.Freddy,(2010).<http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2010/11/04/importancia-de-la-gestion-del-talento-humano/>.

Casales.(2003).bienestar/laboral/.[http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-190204\\_archivo\\_pdf\\_guia\\_programa.pdf](http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-190204_archivo_pdf_guia_programa.pdf)

DRH.(2015).Maracaibo,pág.1.objetivo.de.los.recursos.de.talento.humano.<http://www.rrhh.luz.edu.ve/index.php/principios-de-rrhh/4-mision-vision-y-objetivos>.

Doval,(2004).clavespara.el.estres.<http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml>.

Elizalde.Erika(1999)importanciadelasatisfaccionlaboral.[http://www.ehowenespanol.com/importancia-satisfaccion-info\\_309181/](http://www.ehowenespanol.com/importancia-satisfaccion-info_309181/)

Galeon.H.(2008)Aspectosdelamotivacion<http://motivacionempresa.galeon.com/productos2280388.html>.

García, Gelpi, cano, & Romero, (2009), pág. 131. como combatir el estrés laboral. Recuperado el 31 de julio del 2013, manuell I bermutuar: [Http://www.Ibermutuarmur.es/img/pdf/manual\\_como\\_combatir\\_el\\_estres\\_laboral\\_-\\_web.pdf](http://www.Ibermutuarmur.es/img/pdf/manual_como_combatir_el_estres_laboral_-_web.pdf).

Genaro.de.Salom(2004)reglasyestrategiasdelasatisfaccionlaboral.[http://www.lared.com.co/kitdeherramientas/Articulos/SatisfaccionLaboral.asp?clave=\)](http://www.lared.com.co/kitdeherramientas/Articulos/SatisfaccionLaboral.asp?clave=)

Gonzales.(1998).estrés/crónico.<http://www.estreslaboral.info/tiposdeestrés/laboral.html> (2013).

Hall(1996)definicionC.O.<http://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboral-organizaciones2.shtml#ixzz3fVqY9O8J>.

Hernández.(2003).”Contextualización/clima/7organizacional/empresas/del/Ecuador/.pag.15.

U.N.C,(2011).<http://www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachic cuadrado.pdf>.

Vazques.Aldel.(2008).[http://gth.bligoo.com.co/autores-recientes-definenlagestion-del-talento-humano#.VbvgZ\\_1\\_Oko](http://gth.bligoo.com.co/autores-recientes-definenlagestion-del-talento-humano#.VbvgZ_1_Oko).

Wright.y.Davis(2003).definiciosatisfaccionlaboral.<http://www.psicologiaincientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>.

Wondy.R(2010).<http://www.monografias.com/trabajos34/causasestreslaboral/causas-estres-laboral.shtml>.

# **ANEXOS**

**Anexo N. 1. Formato de la encuesta aplicada a los colaboradores del Área Operativa de la Cooperativa Chibuleo Cía. Ltda.**

**Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación**  
**Psicología Industrial**  
**Encuesta dirigida a los Colaboradores**  
**Departamento de créditos**  
**Cooperativa Chibuleo Cía. Ltda.**



**Objetivo**

- Investigar la incidencia que existe entre el Clima Organizacional y el Estrés Laboral de los colaboradores de la Cooperativa “Chibuleo” Cía. Ltda.

**Instrucciones**

- Lea detenidamente cada uno de los ítems y contéstelos apegados a la verdad.

**Cuestionario**

- 1. ¿El ambiente en el cual usted se desempeña es satisfactorio?**  
Siempre ( )                      Casi siempre ( )                      Nunca ( )
- 2. ¿Los recursos que le brinda la cooperativa le ayudan a cumplir su productividad?**  
Siempre ( )                      Casi siempre ( )                      Nunca ( )
- 3. ¿Usted como trabajador cumple con responsabilidad las funciones, actividades y tareas asignadas?**  
Siempre ( )                      Casi siempre ( )                      Nunca ( )
- 4. ¿Considera usted que en la Cooperativa el liderazgo contribuye al cumplimiento de objetivos, propósitos y metas?**  
Siempre ( )                      Casi siempre ( )                      Nunca ( )

5. **¿Cree usted que en la Cooperativa se fortalece el trabajo en equipo favoreciendo en la toma de decisiones y solución de problemas?**  
Siempre ( )                      Casi siempre ( )                      Nunca ( )
6. **¿Usted participa activamente en las actividades empresariales, demostrando respeto, colaboración y solidaridad en el entorno?**  
Siempre ( )                      Casi siempre ( )                      Nunca ( )
7. **¿Considera usted que la inadecuada capacidad de mando genera problemas de salud que afectan en la toma de decisiones?**  
Siempre ( )                      Casi siempre ( )                      Nunca ( )
8. **¿Cree usted que el trabajo en equipo estimula las relaciones interpersonales?**  
Siempre ( )                      Casi siempre ( )                      Nunca ( )
9. **¿Se siente cómodo en el espacio físico que le brinda la cooperativa para realizar sus actividades?**  
Siempre ( )                      Casi siempre ( )                      Nunca ( )
10. **¿Considera que la sobrecarga de trabajo le provoca cansancio mental?**  
Siempre ( )                      Casi siempre ( )                      Nunca ( )
11. **¿Las tareas que le encargan sus superiores están acordes a sus conocimientos?**  
Siempre ( )                      Casi siempre ( )                      Nunca ( )
12. **¿Sus jefes lo presionan más de lo debido en sus labores?**  
Siempre ( )                      Casi siempre ( )                      Nunca ( )

**Gracias por su colaboración**



## Anexo N.2. Encuesta de diagnóstico de necesidades

### ENCUESTA DE DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES

APELLIDOS:

Nombres:

---

Unidad institucional donde trabaja:  
respuesta a la encuesta:

Fecha de

---

Dependencia de la Unidad:

---

#### 1. Experiencia de Trabajo:

1.1 Antigüedad en la institución: Año \_\_\_\_\_

Mes \_\_\_\_\_

1.2. Mencione los puestos de trabajo que ha ocupado hasta la actualidad en la institución y los años calendario de servicio en cada uno de ellos (agregue los puestos necesarios).

Puesto 1: \_\_\_\_\_

Años: \_\_\_\_\_

Puesto 2: \_\_\_\_\_

Años: \_\_\_\_\_

Puesto 3: \_\_\_\_\_

Años: \_\_\_\_\_

1.3 ¿Conoce el perfil y descripción de su puesto laboral? SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

1.4. Mencione, a su juicio, cuáles son las 3 responsabilidades o actividades más importantes de su puesto.

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

1.5 ¿Considera que tiene los conocimientos, habilidades y aptitudes para cumplir adecuadamente con las responsabilidades de su puesto actual?

Sí, totalmente \_\_\_\_\_ A medias \_\_\_\_\_ No los tengo \_\_\_\_\_

1.6 ¿Qué es lo que más le gusta de su puesto? ¿Por qué?

---

---

1.7 ¿Qué es lo que menos le gusta de su puesto? ¿Por qué?

---

---

---

## 2. Conocimientos y Habilidades:

2.1 ¿Qué conocimientos generales necesitaría para su buen desempeño laboral?

(Marque con X todos los que ud. crea pertinentes)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Relaciones humanas en el trabajo | <input type="checkbox"/> Seguridad e higiene    |
| <input type="checkbox"/> Conocimientos Técnicos           | <input type="checkbox"/> Calidad en el servicio |

2.2 ¿Qué conocimientos y habilidades específicas de su puesto necesitaría desarrollar?

(Nombre específicamente los que considere más importantes)

---

---

## 3. Capacitación:

3.1 ¿Ha recibido cursos de capacitación? SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

3.2 ¿Considera adecuada la capacitación que ha recibido? SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

¿Por qué?

---

3.3 ¿Cree que en la actualidad su desempeño es tan adecuado como lo desearía usted mismo? ¿Por qué?

---

---

3.4 ¿Cómo determina ud. qué cursos de capacitación necesita seguir? (Marque con X una sola opción)

- a. Opto por el que yo creo requerir para lograr un mejor desempeño ( )
- b. De acuerdo a mi experiencia, me guío por la oferta de años anteriores ( )
- c. En base al perfil de mi puesto de trabajo y el desarrollo de mis competencias ( )
- d. Me inclino por el que me ayuda a alcanzar objetivos individuales y de la unidad ( )
- e. Otra \_\_\_\_\_

3.5 ¿Qué clase de capacitación impartida prefiere? (Marque con X una sola opción)

- a. Interna con Instructor Externo ( )
- b. Interna con Instructor Interno (de la misma institución) ( )
- c. Externa en forma física ( )
- d. Externa a través de Capacitación a Distancia (vía Internet) ( )

3.6 ¿Qué tipo de competencias necesita desarrollar? (Marque con X una sola opción)

- a. Técnicas ( )
- b. Habilidades ( )
- c. Nivel académico ( )
- d. Otra \_\_\_\_\_

3.7 Señale en relación a su puesto de trabajo ¿en qué

3.8 área debería capacitarse?

---

---

**Agradecemos su valioso tiempo para contestar**

### **Anexo N.3. Infraestructura de la Cooperativa Chibuleo Cía. Ltda.**



Este es el gran edificio ecológico de la Cooperativa “Chibuleo”(La Matriz). La misma que nace el 17 de Enero de 2003, fruto de un inspirador y 27 jóvenes no mayores de 20 años, Desde su creación en el año 2003 la Cooperativa ha logrado llegar a un total de Activos de US\$ 64.700.007,48; un total de Pasivos de US\$ 56.827.977,36 y un patrimonio de US\$ 7.872.030,12, posicionándola como la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Segmento 3 de mayor tamaño con matriz en Tungurahua

## **Anexo N.4. Colaboradores de la Cooperativa Chibuleo Cía. Ltda.**

### **Trabajando en equipo**



Los colaboradores de la cooperativa se encuentran realizando sus labores, y se estimulan a trabajar en equipo mostrando interés, día a día, cumpliendo sus tareas a cabalidad, repercutiendo a un desempeño eficiente. Mostrando su interés por su trabajo.

**Anexo N.5. Los colaboradores brindando servicios a la comunidad.**



Los colaboradores brindando sus servicios de la mejor manera a sus clientes, para que se sientan los mismo satisfechos los colaboradores son el talento humano que cada día que pasa se esfuerzan por un desarrollo productivo eficiente para cumplir con su compromiso.

## **Anexo N.6. Departamento de Talento Humano**



El Departamento De Talento Humano Esta Encargado Por la Ing. María Baltazar, persona que día a día lucha por mantener al talento humano motivado, a este departamento acuden todos los colaboradores para exponer sus necesidades, también es la persona que está encargado de evaluar al colaborador, y acatar las necesidades de su talento que diariamente luchan por desempeñarse eficientemente.

**Anexo N.7. Colaboradores de la Cooperativa Chibuleo Cía. Ltda. Se encuentran realizando las encuestas.**



Los Colaboradores operativos de la Cooperativa se encuentran realizando las encuestas en sus puestos de trabajo. Las mismas que nos llevaron a conocerlo que estaba produciendo un clima organizacional y las causas que estaban generando estrés laboral, y por las mismo podemos apreciar a los colaboradores contestando con veracidad sus cuestionarios.