UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Informe Final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del Título de Psicóloga Industrial:

TEMA: "El Estrés Laboral y las Relaciones Interpersonales de los Trabajadores de la Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A. en la parroquia Cotaló, Provincia de Tungurahua"

Autora: Diana Alexandra Freire Rodríguez

Tutora: Lic. Ximena Cumandá Miranda López Mg.

AMBATO - ECUADOR

2016

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA:

Yo, Lic. Ximena Cumandá Miranda López Mg. Con C.I. 180228890-0en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: **"El Estrés Laboral y las Relaciones Interpersonales de los Trabajadores de la Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A. en la parroquia Cotaló, Provincia de Tungurahua"**, presentado por la estudiante Diana Alexandra Freire Rodríguez, 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 sometido a evaluación por parte de la Comisión Calificadora designada por H. Consejo Directivo.

Lic. Ximena Cumandá Miranda López Mg.

C.I. 1802288900

TUTORA

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO

Yo, **Diana Alexandra Freire Rodríguez**, con C.I. **1804116901**, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo de investigación sobre el tema: **"El Estrés Laboral y las Relaciones Interpersonales de los Trabajadores de la Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A. en la parroquia Cotaló, Provincia de Tungurahua"**, tales como: contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona como autor de este trabajo de grado.

Diana Alexandra Freire Rodríguez

C.I. 180411690-1

AUTOR

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en línea patrimoniales de este trabajo de Investigación sobre el tema: **"El Estrés Laboral y las Relaciones Interpersonales de los Trabajadores de la Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A. en la parroquia Cotaló, Provincia de Tungurahua"**, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre y cuando esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

Diana Alexandra Freire Rodríguez

C.I. 180411690-1

AUTOR

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

La comisión de Estudio y Calificación del Informe del Trabajo de Graduación, sobre el Tema: **"EL ESTRÉS LABORAL Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS TRABAJADORES DE LA CONSTRUCTORA HIDALGO E HIDALGO S.A. EN LA PARROQUIA COTALÓ, PROVINCIA DE TUNGURAHUA"**. Presentada por la Srta. Freire Rodríguez Diana Alexandra, egresada de la Carrera de PSICOLOGÍA INDUSTRIAL, Modalidad Presencial, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos Técnicos y Científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante los Organismos pertinentes.

LA COMISIÓN

……

Lcda. Mg. María G. Romero R
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

……

Ing. Mg. P. Ricardo Morales F.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Mi trabajo de investigación se lo dedico primero a Dios, quien ha sido el Pilar fundamental de mi vida en todo ámbito; sentirme la hija mimada del Todopoderoso ha significado para mí una motivación diaria que necesito para no desmayar y luchar por conseguir cada meta que me he propuesto.

Con mucho amor a mis Padres: Ricardo Freire y Silvia Rodríguez, mis hermanos: Jennyfer y Ricardo, mis Padrinos: Jaime Falcón y Dolores Ortiz, Edison Falcón y Maribel Luzuriaga, mi Prima Karina Altamirano, mi tía Ligia Rodríguez y demás familiares; personajes principales que han caminado de mi mano desde el primer momento de mi existencia.

Con mucho cariño a mis queridos docentes, desde el más paternalista hasta el más estricto y a mis amigos del camino escolar, colegial y universitario; maestros y compañeros de vida estudiantil, quienes han extendido sus manos para ayudarme cuando he necesitado en este recorrido académico que no ha sido fácil pero tampoco imposible de culminar.

Por último y no por eso menos importante dedico mi Proyecto de Investigación con mucho amor a mi colega y compañero de vida, José Andrés, quien ha sabido brindarme su apoyo y amor incondicional, con paciencia y sabiduría permanecer en los momentos difíciles y con gran alegría disfrutar también de mis triunfos.

Diana A. Freire

AGRADECIMIENTO

Agradecer infinitamente a mi Padre Dios, a mi Madre Santísima La Virgen María, intercesora y abogada mía ante su bendito Hijo Jesucristo; mi Familia Divina, que me ha bendecido mucho más de lo que merezco, agradecerles por mi salud, mi vida, mi familia, mis amigos, por este triunfo, a Dios toda la Honra y Gloria.

Agradezco a mi Madre, por ser una mamá 4x4, ya que cumplió el Rol de Padre y Madre en mi vida, que lo dio todo por sacarme adelante y que hoy en día empieza ya a cosechar todo lo que ella sembró en mí desde el primer momento en que recibió la gran noticia de mi existencia. A toda mi familia por el apoyo tanto moral como económico que jamás me ha faltado, Dios me ha bendecido enormemente al ubicarme en una familia que no es perfecta pero que me ama y amo incondicionalmente.

De manera especial agradezco al Ing. Marcelo Vásconez - Superintendente de Obra de la Constructora Hidalgo & Hidalgo S.A. y al Ing. Luis Guevara - Ex Director del Ministerio de Transporte y Obras Públicas-Ambato, por el apoyo, la confianza entregada hacia mi persona y por las oportunidades que me han brindado y que me han permitido madurar como persona y como profesional.

A mi querida Tutora, Lcda. Ximena Miranda Mg., por la paciencia, tiempo y entrega que ha dedicado a cada fase de este proyecto, por la sabiduría impartida en cada momento, mi más grande admiración y respeto. Y como no mencionar a los docentes y personal administrativo de toda la Universidad Técnica de Ambato.

Diana A. Freire

ÍNDICE GENERAL

AMBATO - ECUADOR I

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN ii

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO iii

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR iv

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

DEDICATORIA vi

AGRADECIMIENTO vii

ÍNDICE GENERAL viii

ÍNDICE DE CUADROS xii

ÍNDICE DE TABLAS xii

ÍNDICE DE GRÁFICOS xiii

RESUMEN EJECUTIVO xiv

EXECUTIVE SUMMARY xv

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I 2

EL PROBLEMA 2

1.1 TEMA 2

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 2

1.2.1Contextualización 2

1.2.2. Árbol de Problemas 5

1.2.3. Análisis Crítico 6

1.2.4. Prognosis. 7

1.2.5. Formulación del Problema 8

1.2.6. Preguntas Directrices 8

1.2.7. Delimitación del Problema 8
1.2.7.1. Del Contenido. 8
1.2.7.2. Delimitación Espacial 8
1.2.7.3. Delimitación Temporal 9
1.3. JUSTIFICACIÓN 9
1.4. OBJETIVOS 11
1.4.1. Objetivo General 11
1.4.2. Objetivos Específicos 11
CAPÍTULO II 12
METODOLOGÍA 12
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS 12
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA 19
2.2.1 Fundamentación Epistemológica 19
2.2.2. Fundamentación Ontológica 19
2.2.3. Fundamentación Axiológica 20
2.2.4. Fundamentación Sociológica 20
2.2.5. Fundamentación Psicológica 20
2.2.6. Fundamentación Legal 21
2.2.7 Fundamentación Teórico – Científica 23
2.2.7.1 VARIABLE INDEPENDIENTE 27
2.2.7.2. VARIABLE DEPENDIENTE 45
2.3 HIPÓTESIS 62
2.4. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES 62
CAPÍTULO III 63
MARCO TEÓRICO 63
3.1. ENFOQUE 63

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN 63

3.2.1. Bibliográfica 63

3.2.2. De Campo 63

3.3. NIVELES DE INVESTIGACIÓN 64

3.3.1. Exploratoria 64

3.3.2. Descriptiva 64

3.3.3. Correlacional 64

3.3.4. Explicativa 64

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA 65

3.4.1. Población 65

3.4.2. Muestra 65

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 66

3.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: EL ESTRÉS LABORAL 66

3.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE: RELACIONES INTERPERSONALES ... 67

CAPÍTULO IV 69

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 69

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE. 70

4.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS 80

4.2.1. Descripción De Hipótesis 80

CAPÍTULO V 85

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 85

5.1. CONCLUSIONES 85

5.2. RECOMENDACIONES 86

CAPÍTULO VI 88

LA PROPUESTA 88

6.1. DATOS INFORMATIVOS 89

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA 90

6.3. JUSTIFICACIÓN 91

6.4. OBJETIVOS 92

6.4.1. Objetivo General 92

6.4.2. Objetivos Específicos 92

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD 93

6.6. FUNDAMENTACIÓN 94

6.7. METODOLOGÍA. MODELO OPERATIVO 108

BIBLIOGRAFÍA 122

ANEXOS 124

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro Nº 1 Variable independiente 66

Cuadro Nº 2 Variable dependiente 67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nº 1 Actividades rutinarias 70

Tabla Nº 2 Condiciones de seguridad 71

Tabla Nº 3 Agotamiento 72

Tabla Nº 4 Sobrecarga de trabajo 73

Tabla Nº 5 Enfermedades 74

Tabla Nº 6 Relaciones laborales 75

Tabla Nº 7 Comunicación asertiva 76

Tabla Nº 8 Libertad de expresión 77

Tabla Nº 9 Valores 78

Tabla Nº 10 Vínculo social 79

Tabla Nº 11 Frecuencia observada 81

Tabla Nº 12 Frecuencia esperada 81

Tabla Nº 13 Aplicación de fórmula chi-cuadrado 82

Tabla Nº 14 Resumen de distribución del chi2 83

Tabla Nº 15 Modelo operativo 108

Tabla Nº 16 Cronograma general de actividades 110

Tabla Nº 17 Plan de monitoreo y evaluación 121

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nº 1 Árbol de problemas 5

Gráfico Nº 2 Categorías fundamentales 24

Gráfico Nº 3 Red conceptual de la variable independiente 25

Gráfico Nº 4 Red conceptual de la variable dependiente 26

Gráfico Nº 5 Actividades Rutinarias 70

Gráfico Nº 6 Condiciones de Seguridad 71

Gráfico Nº 7 Agotamiento 72

Gráfico Nº 8 Sobrecarga de Trabajo 73

Gráfico Nº 9 Enfermedades 74

Gráfico Nº 10 Relaciones Laborales 75

Gráfico Nº 11 Comunicación Asertiva 76

Gráfico Nº 12 Libertad de Expresión 77

Gráfico Nº 13 Valores 78

Gráfico Nº 14 Vínculo Social 79

Gráfico Nº 15 Regla de decisión 84

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD PRESENCIAL

TEMA: "El Estrés Laboral y las Relaciones Interpersonales de los Trabajadores de la Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A. en la parroquia Cotaló, Provincia de Tungurahua".

AUTOR: Diana Alexandra Freire Rodríguez

DIRECTOR: Lic. Ximena Cumandá Miranda López Mg.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación se desarrolla en Los Campamentos de La Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A., ubicado en la Parroquia Cotaló, Provincia de Tungurahua, HeH Constructores es una empresa líder en construcción y es responsable de sus colaboradores.

Cumpliendo el desarrollo en base al método de investigación cualitativo-cuantitativo, utilizando en la investigación de campo: encuestas dirigidas a los trabajadores de la Constructora, los niveles de investigación utilizados son: el exploratorio, que nos permite analizar la situación real de los trabajadores y el nivel explicativo en el cual se analizó cada una de las variables, El Estrés Laboral y las Relaciones Interpersonales.

Se presenta una propuesta que claramente se la debe considerar como una inversión que beneficiará a las dos partes, para un mutuo desarrollo. La propuesta se trata de realizar talleres para que los colaboradores compartan, se den cuenta por sí solos de las falencias que existen entre ellos, eviten la monotonía y tengan un tiempo de diversión que vaya de la mano con el aprendizaje para mejorar su calidad de vida laboral.

Palabras Clave: Estrés Laboral, Relaciones Interpersonales, desarrollo, investigación, aprendizaje.

TECHNICAL UNIVERSITY AMBATO

FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION

PSYCHOLOGY INDUSTRIAL CAREER

BLENDED MOD STUDIES

TOPIC: "El Estrés Laboral y las Relaciones Interpersonales de los Trabajadores de la Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A. en la parroquia Cotaló, Provincia de Tungurahua".

AUTOR: Diana Alexandra Freire Rodríguez

DIRECTOR: Lic. Ximena Cumandá Miranda López Mg.

EXECUTIVE SUMMARY

This research project was developed in the camps in the Constructora Hidalgo e Hidalgo SA, located in the Parish Cotaló, Tungurahua Province, huh Builders is a leader in construction and is responsible for its employees.

Fulfilling the development based on the method of qualitative and quantitative research, using field research: surveys of workers of the Construction, research levels used are: exploratory, allowing us to analyze the real situation of workers and the explanatory level at which each of the variables, stress and relationships Labor analyzed.

A proposal that clearly is to be considered as an investment that will benefit both parts, for mutual development occurs. The proposal is to hold workshops for partners to share, to realize themselves of the weaknesses that exist between them, avoid monotony and have a fun time that goes hand in hand with learning to improve their quality of life labor.

Keywords: Job Stress, Relationships, development, research, learning.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación, está dividido por capítulos, en los que se analiza sistemáticamente el tema de investigación, sus falencias, causas y consecuencias y las posibles alternativas de solución.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN, Se encuentra organizado en niveles de contextualización: macro, meso y micro, para a continuación proceder a realizar un análisis crítico minucioso, que conlleve a la formulación del problema, para establecer la justificación de la investigación y los objetivos de la misma.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO, En este capítulo encontraremos los antecedentes investigativos, conclusiones de investigaciones previas que servirán de gran ayuda para la continua investigación; se establecen los fundamentos filosóficos, definiendo el enfoque de la investigación y la normativa legal, se desarrollan las categorías fundamentales y constelación de ideas, para culminar con la hipótesis como respuesta tentativa al problema.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA, Contiene: la modalidad básica de la investigación, los tipos de investigación, la población y muestra, con los cuadros de operacionalización de variables tanto dependiente como independiente, el plan de recolección de información y el procesamiento de la información.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS, Tablas y gráficos estadísticos definirán la situación real de la Constructora, mediante el análisis de resultados.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, Se describen las conclusiones las que se ha llegado a lo largo de la investigación y se presentan recomendaciones que contribuyan a la mejora de la Constructora.

CAPÍTULO VI. PROPUESTA, Contiene datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, metodología, modelo operativo, previsión de la evaluación, fuentes viales de referencia y anexos que respaldan la propuesta.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA

"El Estrés Laboral y las Relaciones Interpersonales de los trabajadores de la Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A. en la parroquia Cotaló, Provincia de Tungurahua".

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1Contextualización

La Organización Mundial de la Salud (OMS) mediante evaluaciones, encuestas y muestreos ha definido al estrés laboral como una **"**epidemia mundial"**.** Se lo conoce como un fenómeno que crece con el pasar del tiempo y por ende pone en plan de prevención a las empresas, instituciones e industrias a nivel mundial, debido a las consecuencias que la misma acarrea. (OMS, 2005)

La Agencia Europea para la seguridad y la salud laboral realizaron encuestas para ayudar a la investigación acerca del estrés laboral, lo cual nos ayuda de manera significativa a nuestra investigación, estas estadísticas indican que el estrés afecta el 28% de los trabajadores europeos**,** convirtiéndose en el segundo problema de salud laboral, considerando que sólo en los Estados Unidos, el estrés laboral cuesta más de 150.000 millones de dólares anuales, debido a las consecuencias que ocasiona.

La Asociación Estadounidense de Sicología (APA por sus siglas en inglés) asegura que la causa universal del estrés laboral es un sentimiento de impotencia y que un factor que influye es el sentimiento de tener que trabajar más horas para

obtener los mismos ingresos, por necesidad. El estrés es un motivador que asegura que las cosas se hagan, “el estrés del trabajo puede poner tropiezos a la vida”, asegura la asociación. Una excesiva carga laboral conlleva más estrés y esto no está ayudando a la productividad. Una encuesta reciente de Towers Watson, realizada con 22 347 trabajadores en 12 países, concluyó que los trabajadores más estresados participan menos, tienen niveles más altos de absentismo y enfermedades ocasionadas y, por ende, son menos productivos. Ante un mercado laboral más hostil, ocho de cada 10 personas aseguran estar estresadas a causa del trabajo, según datos de la Asociación Americana de Psicología. Un 42% de los adultos afirmaron que sus niveles de estrés habían aumentado en los últimos 5 años. En situaciones extremas, el estrés puede transformarse en una patología conocida como el Síndrome de Burnout, siempre y cuando ya exceda los límites de lo normal. (El Comercio, 2014)

El 10% de los ecuatorianos sufre de estrés y el 14% tiene el colesterol alto. Así lo determina un estudio realizado por la empresa GFK, cuya encuesta fue aplicada en Quito y Guayaquil a 1.006 personas. En el Puerto Principal hubo 514 encuestados y en la capital 492.

Pero los dolores de cabeza en Ecuador se ubican en el 49%, síntoma que también se asocia con el 10% del estrés y el 6% de la población que dice tener estreñimiento. Otro dato que resalta es el de la hipertensión. En Venezuela, el 24% de la población la padece. En Ecuador, el 4%. Pero Alberto Narváez la menciona entre las enfermedades que más muertes causan en Ecuador. Romero explica que la cifra es global y que esta podría subir si se aplicara la encuesta a una población más específica, los datos serían direccionados de mejor manera, entre adultos y adultos mayores.

El estrés laboral es un problema socio-productivo que ha sido muy notorio en El Ecuador, según datos estadísticos, el estrés ya es “una enfermedad del día a día”, la mayoría de la personas padecen de enfermedades causadas o agravadas por el estrés.

Estos trastornos generalmente afectan al sistema nervioso autónomo, que controla los órganos internos del cuerpo, ocasionados generalmente por la sobrecarga laboral, horarios excesivos, influencia familiar y social, presión social, entre otras. Podemos identificar claramente que es un problema social, ya que la acumulación de estos factores, acarrea graves daños. (Expreso , 2012)

En el ambiente específico de la Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A. se ha podido observar la presencia de estrés laboral ante los conflictos que han sucedido a través del tiempo entre sus colaboradores, existen diversos posibles factores que pueden ser razones suficientes para ocasionarlo; tales como: el tiempo que comparten juntos entre los 22 días que pasan dentro del Campamento, la distribución de su tiempo libre, el desgaste físico y emocional causado por la jornada extensa de labores, desmotivación, entre otras.

El estrés laboral no es un problema que no pueda ser visualizado fácilmente, ya que si conocemos datos básicos del gran esfuerzo que día a día ejecutan los colaboradores que son parte de Constructoras, podemos darnos cuenta que sobran realmente factores que intervengan en la acumulación del desgaste emocional.

Sin embargo, una detección a tiempo, permitirá que los superiores, jefes o autoridades pongan su atención a las necesidades de sus trabajadores, a los detalles mínimos pero importantes que denotan falencias y que son necesarias corregirlas, de esta manera obtener un apoyo mutuo en beneficio de los colaboradores y por ende de las empresas.

1.2.2. Árbol de Problemas

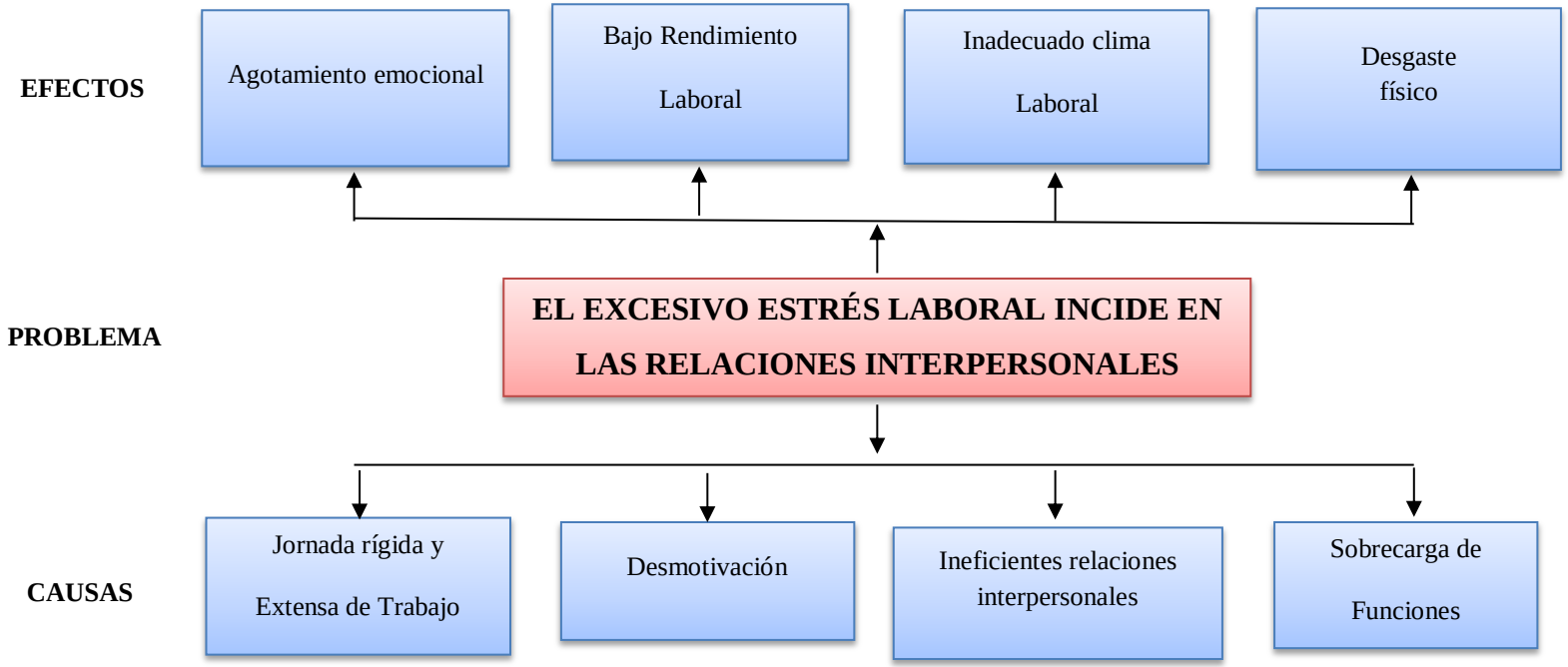


Gráfico Nº 1 ÁRBOL DE PROBLEMAS
Fuente: Constructora Hidalgo e Hidalgo
Elaborado por: Diana Freire Rodríguez

1.2.3. Análisis Crítico.

Ante la presencia de estrés laboral, ya sea éste en un mínimo porcentaje, debemos tomar en cuenta los riesgos o las consecuencias que se nos presenten a futuro y por ende las causas que lo han ocasionado, para poder dirigirnos de mejor manera hacia una acertada toma de decisiones.

Las jornadas laborales rígidas son causantes de estrés en los trabajadores de la Constructora Hidalgo e Hidalgo, ya que el tener un horario fijo pero extenso (desde las 4 de la mañana hasta las 6 de la tarde) ocasionan que su diario vivir se convierta en monotonía; desde mi punto de vista lo considero demasiado sacrificado, puede desencadenar en ellos agotamiento emocional.

Al ser una constructora, dedicada a la apertura de vías e implementación de proyectos dentro y fuera del país; mantiene políticas estrictas con su personal, una de ellas es que su estadía dentro de los llamados "campamentos", se delimita entre 22 días de labor y 8 días de descanso, los cuáles les permiten retornar a sus hogares, siendo este un sacrificio muy grande de cada individuo, el hecho de no motivar a su personal de manera correcta y afectiva para que sus días dentro del campamento sean más fáciles, comprendiendo su posición laboral y humana da como resultado que el rendimiento laboral de los mismos disminuya obteniendo como resultado significativas pérdidas de esfuerzo para la constructora aunque a simple vista no lo parezca.

Ya que ellos conviven 22 días juntos, el compartir y adaptarse a los hábitos ya sean estos buenos o malos entre compañeros permiten inevitablemente la presencia de desacuerdos, por ende son visibles las ineficientes relaciones interpersonales que existen entre ellos, esto ocasiona un inadecuado clima laboral, ya que el mantener conflictos internos, hace que su estadía dentro del campamento no sea el adecuado y sirva de pretexto inconsciente para que sus labores no seas eficaces, lo cual obviamente afecta a la constructora.

Si mencionamos una jornada rígida y extensa de trabajo, es inevitable no mencionar la presencia de sobrecarga de funciones, esto debido a que también existen vacantes continuas y las funciones de los puestos vacantes deben ser realizadas a como dé lugar para cumplir metas por día, para nadie es indiferente los distintos tipos de trabajo que se manejan dentro de las constructoras, considerado como sacrificado y forzoso, por ende su efecto lógicamente es el desgaste físico de los trabajadores, lo cual puede desencadenar en enfermedades irreparables a futuro.

1.2.4. Prognosis.

De no solucionarse el conflicto o problema a investigar en el futuro dentro de la Constructora "Hidalgo e Hidalgo S.A.", tendrán que tolerar dificultades, como: bajos rendimientos laborales, ausentismo, escaso personal, atrasos, conflictos internos y hasta posibles externos, entre otros, que limiten el avance de los proyectos a realizar y por ende el desarrollo de la constructora.

Por otro lado, si la Constructora no enfoca su atención a esta problemática, los trabajadores podrían afrontar problemas psicológicos como: depresión, ansiedad, neurosis, entre otros; y posibles problemas de salud también; entre ellos: aumento de la tasa cardíaca, la presión arterial, la sudoración, del ritmo respiratorio, la tensión muscular, así como de los niveles de adrenalina y noradrenalina, incremento de los niveles de azúcar en la sangre, disminución del riego sanguíneo periférico y de la actuación del sistema digestivo, incremento del metabolismo basal, del colesterol y liberación de ácidos grasos en la sangre, aumento de los niveles de corticoides, inhibición del sistema inmunológico, dificultad para respirar, etc. Síntomas y consecuencias que son parte del estrés y que al pasar del tiempo se convertirán en problemas crónicos, que terminarán por afectar no sólo a los trabajadores sino por obvias razones también a la Constructora.

Es importante que se tome las medidas necesarias para que la estabilidad emocional, social, laboral y económica de quienes forman parte de la Constructora no se quebranten, ya que como todos sabemos el estrés hoy en día es un problema que afecta de manera significativa no sólo a la persona que lo padece sino también al entorno que la rodea.

1.2.5. Formulación del Problema

¿De qué manera incide el estrés laboral en las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Constructora "Hidalgo e Hidalgo S.A." en la parroquia Cotaló, Provincia de Tungurahua"?

1.2.6. Preguntas Directrices

- ¿Cuáles son las causas que generan el Estrés Laboral en los trabajadores de la Constructora Hidalgo e Hidalgo?
- ¿Qué tipo de relaciones interpersonales encontramos en la actualidad dentro de la Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A.?
- ¿De qué manera podemos enfocar el estrés laboral para obtener mejores relaciones interpersonales de los trabajadores de la Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A.?

1.2.7. Delimitación del Problema

1.2.7.1. Del Contenido.

Campo: Psicología
Área: Organizacional
Aspecto: - Estrés Laboral
- Relaciones Interpersonales

1.2.7.2. Delimitación Espacial

La presente investigación se desarrollará con los trabajadores de la Constructora “Hidalgo e Hidalgo S.A.” de la Parroquia Cotaló, Provincia de Tungurahua.

1.2.7.3. Delimitación Temporal

El trabajo investigativo se desarrollará en el período 2014 – 2015, en los meses de Noviembre y Diciembre 2014; Enero a Junio de 2015.

1.3. JUSTIFICACIÓN

La investigación de mi tema a presentar es de suma **importancia**, debido a todas las consecuencias negativas que acarrea el no detectar a tiempo su presencia dentro del personal de la constructora. Como todos sabemos, uno de los trastornos que con más frecuencia presenta el recurso humano en las organizaciones y que ha causado severos daños tanto a nivel personal como empresarial, es el estrés laboral. Este trastorno que con el pasar del tiempo se ha convertido en un problema social, está afectando a las relaciones interpersonales, el rendimiento laboral y por ende a la satisfacción personal y profesional de los trabajadores; razones suficientes que nos hacen enfocar nuestra atención a la búsqueda de alternativas de solución que no permitan que este problema se expanda y provoque daños irreversibles, que podamos lamentar a futuro.

Es de total **interés** indagar acerca de las causas y consecuencias que conlleva la presencia negativa del estrés en los colaboradores de la constructora, tomando en consideración que éste es un fenómeno que se hace presente cuando varios factores se engloban y vinculan en el interior del individuo sin tener un escape oportuno y eficiente, lo que sin duda no me permite dejar de lado su incidencia en las relaciones interpersonales de quienes lo padecen, para conseguir un desarrollo efectivo personal y empresarial, tratando de

reflejar cómo el recurso humano ha ido tomando su nivel de importancia en el ámbito profesional como un factor determinante del éxito organizacional.

La realización del presente proyecto es **factible** porque la investigación se lo está realizando previo a futuros daños irreversibles, además que el apoyo total y constante del personal administrativo y operativo de la Constructora ya sea con recursos humanos, económicos, tecnológicos y la bibliografía necesaria, han servido de gran motivación y ayuda para continuar con el proceso de desarrollo en todo sentido.

Desde esta perspectiva propongo realizar una visión panorámica, aunque no exhaustiva, de las causas y consecuencias del estrés laboral en las organizaciones con el objetivo de aportar de manera significativa a la Constructora, quien ha confiado en mí para el proceso de desarrollo humano de la misma, aporte personal que anhelo sirva para contribuir a la mejora de la competitividad de ésta y al avance del desempeño laboral de los trabajadores, siendo éstos los **beneficiarios directos**; tomando en cuenta que es inevitable experimentar cierto grado de estrés en la ejecución de sus funciones, obviamente todo depende de la manera en que la persona lo administre en su interior. No obstante, demasiado estrés es peligroso para la salud física y mental y es a esto a dónde no queremos llegar, ya que su labor y desempeño diario en la apertura de carreteras contribuye al desarrollo de cada comunidad, ciudad y por ende del país, siendo nuestra población los **beneficiarios indirectos,** al contar con carreteras de primer orden, gracias a la contribución y trabajo de los colaboradores.

Impacto Social, al abordar el estrés y en particular su vinculación con las relaciones interpersonales, intento además de presentar las experiencias y recopilaciones de información de los trabajadores (nivel operativo), llegar a ellos, motivar a un cambio de mentalidad ya que debemos tomar en cuenta que ellos ya mantienen una forma de trabajar, una costumbre implantada en la ejecución de sus labores, la cual no será fácil cambiar; en fin realizar un

enfoque novedoso y útil para todo el personal la cual sirva para que sus labores sean más eficientes, no presenten daños irreversibles en su salud física y emocional y por ende la población a la que sirven se sienta satisfecha de su trabajo.

Resalto mi trabajo de investigación, ya que es un **aporte novedoso** e innovador dentro de una constructora y servirá de gran **utilidad** a éste ámbito organizacional, del cual rendirá frutos mi desempeño laboral también en un futuro.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Determinar la incidencia del estrés laboral en las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A. en la parroquia Cotaló, Provincia de Tungurahua, períodos noviembre-diciembre 2014 – enero-junio 2015.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar las causas que generan el Estrés Laboral en los trabajadores de la Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A.
- Identificar el tipo de relaciones interpersonales existentes dentro de la Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A.
- Proponer alternativas de solución para mejorar las relaciones interpersonales causadas por la presencia de estrés laboral.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Una vez revisados los repositorios de las diferentes universidades del país, podemos identificar que no existen temas similares a mi tema del presente proyecto, sin embargo se proponen investigaciones que sirven como sustento para el presente trabajo.

TEMA: "ESTRÉS LABORAL, SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO Y BIENESTAR PSICOLÓGICO EN TRABAJADORES DE UNA INDUSTRIA CEREALERA"

AUTOR Sánchez Florencia Cecilia (2010)
OBJETIVO: Identificar la relación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológicos en trabajadores de una industria cerealera.

RESUMEN: Este trabajo se propuso identificar las situaciones que en el ámbito de la industria cerealera son identificadas como estresantes por los trabajadores, explorar la vinculación entre el estrés detectado con el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral. El estudio se realizó en una industria cerealera en la ciudad de San Lorenzo-Santa Fe, en Diciembre de 2010.

La investigación tiene un diseño correlacional. Los participantes seleccionados fueron 64 trabajadores hombres y mujeres que respondieron a los tres

cuestionarios administrados. Se utilizó para evaluar el estrés laboral un cuestionario que evalúa situaciones que puedan resultar estresantes en el trabajo y sus vínculos con la industria, superiores o autoridades y compañeros. Otro es el cuestionario de J.M Peiró y J.L Meliá, va a indagar sobre los distintos aspectos del trabajo que producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Y el ultimo es el BIEPS-A de M. Casullo evalúa el bienestar psicológico en adultos, que tiene por objetivo la evaluación psicológica individual. (Sánchez, 2010).

Se obtuvo como resultado que existe algún grado de estrés en los trabajadores, los estresores frecuentes son "falta de justicia organizacional", "dificultades interpersonales" y "sobrecarga laboral"; se encuentran insatisfecho con "la igualdad y justicia del trato de la empresa" y" las negociaciones sobre los aspectos laborales"; lo cual se encuentran bajos "sus proyectos y metas sobre la vida" y su "autonomía" para tomar decisiones independientes.

La relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir, los trabajadores que tiene menor satisfacción en el trabajo desarrollan más estrés. Lo mismo sucedió con estrés laboral y bienestar psicológico, los trabajadores con eficiente bienestar psicológico desarrollan menos estrés. Caso contrario sucede con bienestar psicológico y satisfacción laboral, su relación es en forma positiva, era de esperar que una persona satisfecha con su trabajo mantenga un eficiente bienestar psicológico.

CONCLUSIONES:

Para concluir, recordamos que la hipótesis de esta investigación se basaba en que los trabajadores de la empresa cerealera, se encuentran afectados por el estrés laboral, el mismo que impacta sobre su bienestar psicológico y satisfactorio en el trabajo.

a) Con respecto a las vinculaciones entre el estrés detectado, el bienestar psicológico y el grado de satisfacción en el trabajo, la evidencia acumulada en el presente estudio permite corroborar la relación entre estas variables. Desde el momento que los empleados experimentan estrés, a su vez, experimentan poca satisfacción laboral e ineficiente bienestar psicológico. En tanto que, entre los que no sufren de estrés laboral se evidencia una tendencia contraria, vale decir, menos estrés, excelente satisfacción y bienestar.

b) Las conclusiones se basan en, "que las consecuencias del estrés laboral no se limita a la esfera profesional, sino que se extiende a menudo a la vida personal y familiar. La mayoría de las personas pasan gran parte de su tiempo en el trabajo y éste desempeña un papel central en sus vidas, tanto como fuente de sustento 87 como de identidad personal y de relaciones con los demás. En consecuencia, lo que ocurre en el trabajo tiene mucha influencia en su bienestar psicológico".

c) Para finalizar, los participantes pueden haber entregado respuestas maquilladas, en base al deseo de presentar una imagen casi perfecta de ellos mismos, ocultando o dejando de reconocer algún síntoma social y/o laboralmente mal visto. Sin embargo, previendo tales contingencias, se tomaron todos los recaudos necesarios para garantizar el carácter anónimo no sólo del protocolo sino también del proceso de devolución de los formularios completados, evitando que directivos pudieran tener acceso a la información real emitida por sus trabajadores.

TEMA: "EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA "SUALUPELL CURTIDURÍA SUÁREZ S.A." EN LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERÍODO MARZO – MAYO DE 2009"

AUTOR: Flores Miranda Narcisa (2009)

OBJETIVO: Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa SUALUPELL CURTIDURÍA SUÁREZ S.A. en la ciudad de Ambato en el período marzo – mayo de 2009.

RESUMEN: Esta investigación va enfocada al ámbito laboral en cuestión de la investigación de campo ya que es un área la cual tiene un elevado nivel de personas estresadas y así poder informarles sobre cómo combatirlo y poder lograr un mejor desempeño.

La siguiente investigación consta de cuatro capítulos divididos de la siguiente manera:

En el capítulo 1 se contextualiza la problemática de investigación desde la visión macro, meso y micro. En el análisis crítico hacemos un cuestionamiento de la problemática. Se platean interrogantes que buscan determinar las causas y efectos del problema. En la prognosis visualizamos lo que podría pasar en un futuro en caso de no resolver dicho problema. Se plantea el problema, se precisan las variables, objetivos generales y específicos y la justificación de porque se realiza esta investigación.

En el capítulo 2 se señalan los antecedentes investigativos en el cual se hace referencia a investigaciones previas acerca del tema, búsquedas antiguas que puedan servirnos en el presente para la ejecución de la presente investigación.

En el capítulo 3 se plantea la metodología por la cual se procederá a la recolección de información necesaria basándonos en la investigación de campo realizada en la empresa "Sualupell Curtiduría Suárez S.A.". Se desarrolla la operacionalización de variables mencionando los instrumentos de evaluación que se utilizarán respectivamente.

En el capítulo 4 se realiza la tabulación de los resultados utilizando gráficos estadísticos mediante los cuales se procede al análisis de los datos para

obtener datos confiables y reales de la investigación y de tal manera que podamos comprobar la hipótesis planteada. (Flores, 2009)

CONCLUSIONES:

a) En nuestros días, el estrés en el entorno laboral representa una amenaza para la salud de los trabajadores, siendo la causante de que la producción reduzca y por ende la rentabilidad, esto ha traído como consecuencia el desequilibrio de la organización de las empresas, industrias y organizaciones.
b) El estrés es un problema creciente, inhabilitante y con un coste personal, económico y social muy imponente. Son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en la empresa, los accidentes de los trabajadores y el bajo desempeño en el trabajo, que se refleja en la empresa en forma de pérdidas y gastos.
c) El ambiente laboral en el que el personal realiza sus actividades está favoreciendo a que la presencia de estrés aumente, condicionado por la aparición de factores inadecuados: de infraestructura, espacio físico, higiene, seguridad y condiciones ambientales y psicosociales.

TEMA: "LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL GRUPO CORPORATIVO MARY CARMEN EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA EN LA CIUDAD DE AMBATO".

AUTOR: Sisa Chida Alicia Germania (2013)

OBJETIVO: Identificar la incidencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional en el Grupo Corporativo Mary Carmen en la Provincia de Tungurahua en la Ciudad de Ambato.

RESUMEN: El presente trabajo en su contexto global un muestra un análisis relacionados a las relaciones interpersonales y al clima organizacional de los colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen en la ciudad de Ambato,

provincia de Tungurahua, con el objetivo de proponer alternativas de solución, que ayuden a orientar a los trabajadores a mantener adecuadas relaciones interpersonales y por ende a conservar un adecuado clima laboral para trabajar de manera eficiente.

Como primer paso se identificó la problemática de la empresa mediante el sistema de observación, luego se definió el problema y se constituyó en la razón de ser de la investigación. En el primer capítulo, se determina la relación entre la Variable Independiente y la Variable Dependiente, lo que permite conocer la realidad de la corporación de manera más minuciosa y de esta manera poder orientar el trabajo de investigación hacia posibles alternativas, que ayudarán a mejorar éstas variables en estudio.

El segundo capítulo, concierne al marco teórico en el cual se realizó una revisión de la literatura sobre el tema, buscado las fuentes documentales que permitan detectar, extraer y recopilar la información necesaria para construir el marco teórico perteneciente al problema de investigación planteado, luego se difundió la teoría que fundamenta el proyecto tomando como base el paradigma Crítico – xiv Propositivo, lo cual nos favorecerá en el desarrollo del mismo.

En el tercer capítulo se enfoca en un paradigma cualitativo puesto que está dirigido a la parte social de la empresa y se propuso la modalidad de la investigación que concierne a la de campo y documental las mismas que sirven para ayudar evidenciar tentativas de solución durante el transcurso de la investigación y permitirán alcanzar resultados viables en pro del bienestar de los colaboradores y de la empresa para el desarrollo mutuo.

En el cuarto capítulo, tenemos el análisis e interpretación de resultados, a través del instrumento de recolección de datos aplicado, se evaluó y se identificó las opiniones de los colaboradores con la finalidad de evidenciar la relación entre las dos variables, en el siguiente paso se analizaron e

interpretaron las causas que están perjudicando a las relaciones interpersonales y por ende los efectos que acarrean afectando directamente al clima organizacional de la empresa. (Sisa, 2013)

CONCLUSIONES:

Con base en la información obtenida de los instrumentos aplicados a los colaboradores del Grupo Corporativo Mary Carmen durante el desarrollo de la investigación, en función del análisis y los objetivos de estudio, se establecieron las siguientes conclusiones:

a) Los planteamientos y los análisis permitieron deducir que el nivel de relaciones interpersonales en el Grupo Corporativo Mary Carmen es bajo y deficiente, por lo cual actualmente existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto a las dos Variables.
b) En base a los resultados se concluye que el ineficiente nivel de relaciones interpersonales en el Grupo Corporativo Mary Carmen muestra un alto porcentaje de incidencia sobre el clima organizacional, el mismo que está afectando directamente al desarrollo de la empresa.
c) Respecto al clima laboral del Grupo Corporativo Mary Carmen se deduce que se encuentra afectado a causa de las ineficientes relaciones interpersonales de los colaboradores y directivos de la empresa, provocadas a causa de: inexistente comunicación efectiva, ausencia de reconocimiento de logros, déficit de compañerismo, escaso trabajo en equipo, desmotivación laboral.

CONCLUSIÓN GENERAL

El estrés laboral no es un tema no común, en nuestro tiempo prácticamente es la enfermedad del siglo presente, todo esto como ya antes se ha mencionado es causado por distintos factores, tales como: sobrecarga de trabajo y de horarios, presión laboral, burnout, entre otras, esto debido a que nuestro tiempo o rutina de trabajo no se ha acostumbrado a nuestra fuerza de profesionales, todo lo

contrario hemos sido nosotros quienes nos hemos adaptado a la sobrecarga de distintos factores en nuestra vida; ahora, si todo esto lo combinamos con la descarga que tiene sobre nuestra manera de relacionarnos con los demás, con nuestros compañeros, superiores; con la sociedad en general, pues terminará por acarrear una serie de situaciones desagradables para nuestro bienestar emocional, personal y profesional.

Las relaciones interpersonales son base fundamental para que los colaboradores de toda empresa se sientan seguros y tranquilos en su lugar de trabajo, obtenemos satisfacción laboral en ellos cuando no es un conflicto llegar al trabajo por sus relaciones interpersonales eficientes, cuando este se convierte en un problema, debemos adoptar distintos factores que nos permitan tomar decisiones para regular este inconveniente.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

2.2.1 Fundamentación Epistemológica

El análisis de la relación que existe entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales basados en los distintos factores que conllevan el origen de cada uno, tiende a desencadenar una serie de situaciones que permiten que el individuo sea partícipe activo de sentimientos negativos, lo que da como resultado bajos rendimientos laborales, insatisfacción laboral y por ende problemas de personal que la empresa debe presenciar.

2.2.2. Fundamentación Ontológica

El ser humano por naturaleza es un ente de compañía, que necesita permanecer rodeado de personas que lo aprecian y quieren ser apreciados también, el hecho de mantener deficientes relaciones interpersonales significa que el individuo no se encuentra bien consigo mismo y por ende

no puede relacionarse con las demás personas, este proyecto busca que aquel individuo encuentre un lugar en su vida para las demás personas y que las demás personas lo integren de manera equitativa también.

2.2.3. Fundamentación Axiológica

Para que un trabajador rinda de mejor manera y lleve una vida tranquila tanto personal como profesional es necesario e importante que anteponga los valores en todo momento, tales como: el respeto, la justicia, el amor, la responsabilidad, la honestidad, la amabilidad y la solidaridad consigo mismo y con los demás.

2.2.4. Fundamentación Sociológica

Si nos referimos a relaciones interpersonales en sí o los factores que conlleven a presentar un posible cuadro de estrés laboral, hablamos directamente de nuestro entorno, de nuestra sociedad, el tema del siguiente proyecto busca que el individuo se sienta tranquilo y conforme con sus compañeros de trabajo, rinde de mejor manera y por ende lleve buena comunicación con las personas que lo rodean.

2.2.5. Fundamentación Psicológica

El hablar acerca del estrés laboral y su influencia en las relaciones interpersonales, estamos contribuyendo con una parte fundamental de la psicología del hombre; ya que al tratar de desprogramar de la mente del ser humano la vinculación automática de los factores que conllevan a un estado de estrés ya sea leve o crónica con su incidencia en las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo hará que se desempeñe de manera eficiente en sus labores.

2.2.6. Fundamentación Legal

La investigación se fundamentará igualmente en el Reglamento de Seguridad e Higiene Laboral en el Art 14. De los Comités de Seguridad.

11 1. En todo centro de trabajo en que laboren más de quince trabajadores deberá organizarse un Comité de Seguridad e Higiene del Trabajo integrado por tres representantes de los trabajadores y tres de los empleadores, quienes de entre sus miembros designaran un Presidente y Secretario que durará un año pudieron ser reelegidos indefinidamente.

Art11.- Obligaciones de los empleadores

1.- Cumplir con las disposiciones de este Reglamento y demás normativas vigentes en materia de prevención de riesgos.
2.- Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar la salud y el bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad
Código de Trabajo
Disposiciones Fundamentales

Art. 1.- Ámbito de este Código.- Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren.

Art. 42.- Obligaciones del empleador.-

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

14. Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite certificados relativos a su trabajo;

15. Atender las reclamaciones de los trabajadores;

27. Conceder permiso o declarar en comisión de servicio hasta por un año y con derecho a remuneración hasta por seis meses al trabajador que, teniendo más de cinco años de actividad laboral y no menos de dos años de trabajo en la misma empresa, obtuviere una beca para estudios en el extranjero, en materia relacionada con la actividad laboral que ejercita, o para especializarse en establecimientos oficiales del país, siempre que la empresa cuente con quince o más trabajadores y el número de becarios no exceda del dos por ciento del total de ellos.

31. 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 avisos 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. 16

Art. 45.- 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;

d) Observar buena conducta durante el trabajo;

h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta.

2.2.7 Fundamentación Teórico – Científica

CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

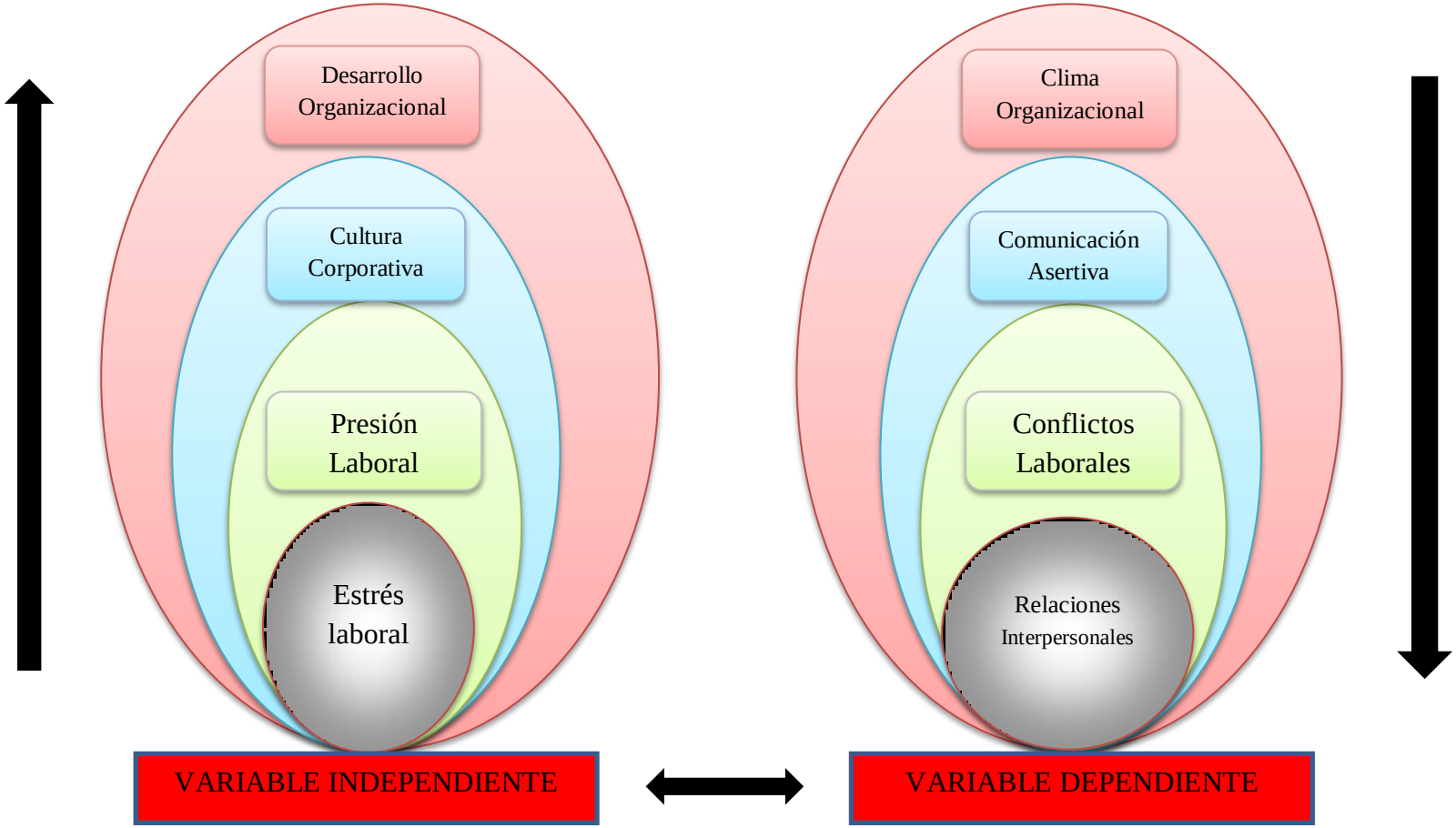


Gráfico Nº 2 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES
Fuente: Constructora Hidalgo e Hidalgo
Elaborado por: Diana Freire Rodríguez

RED CONCEPTUAL DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

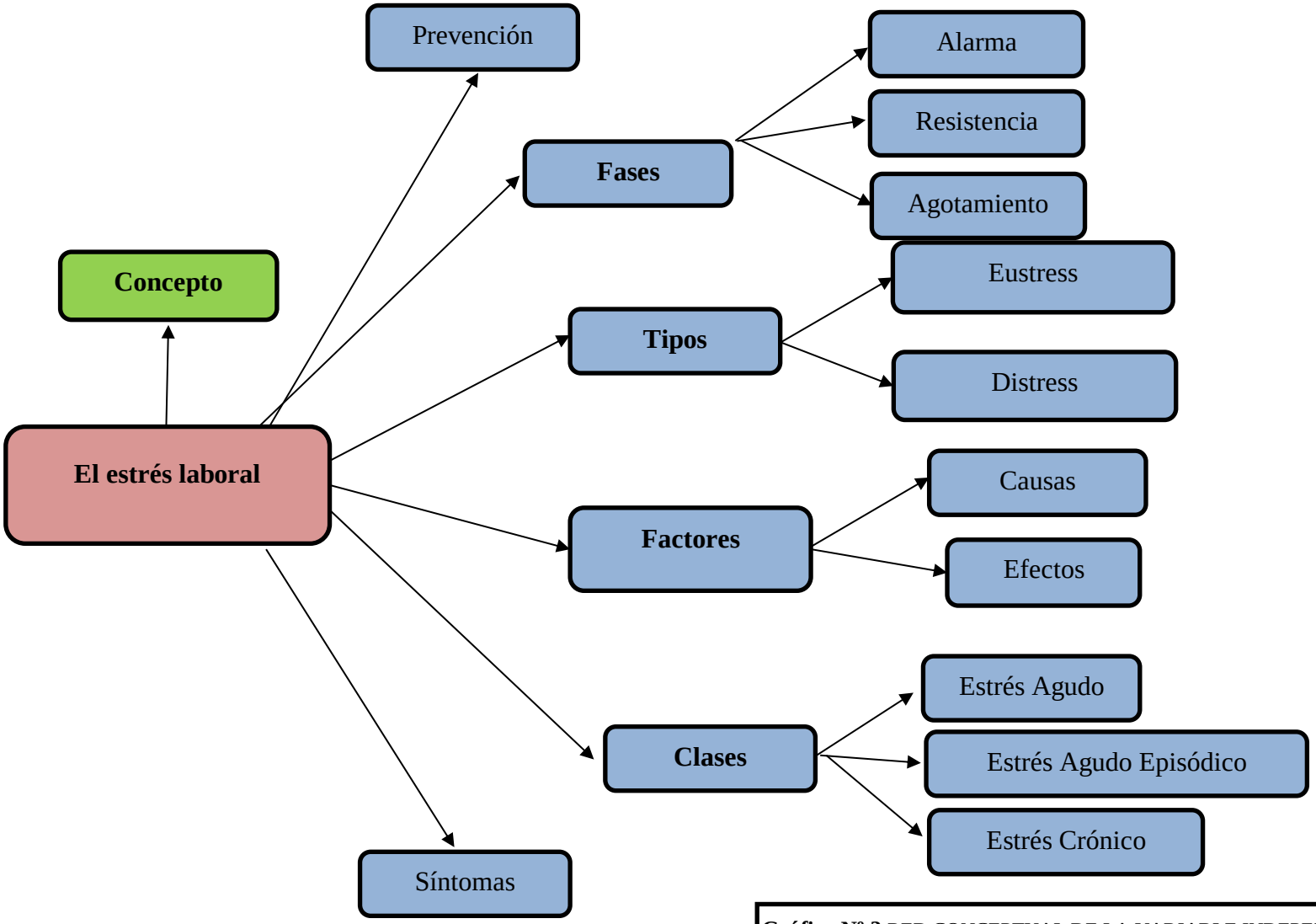


Gráfico Nº 3 RED CONCEPTUAL DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE
Fuente: Constructora Hidalgo e Hidalgo
Elaborado por: Diana Freire Rodríguez

RED CONCEPTUAL DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

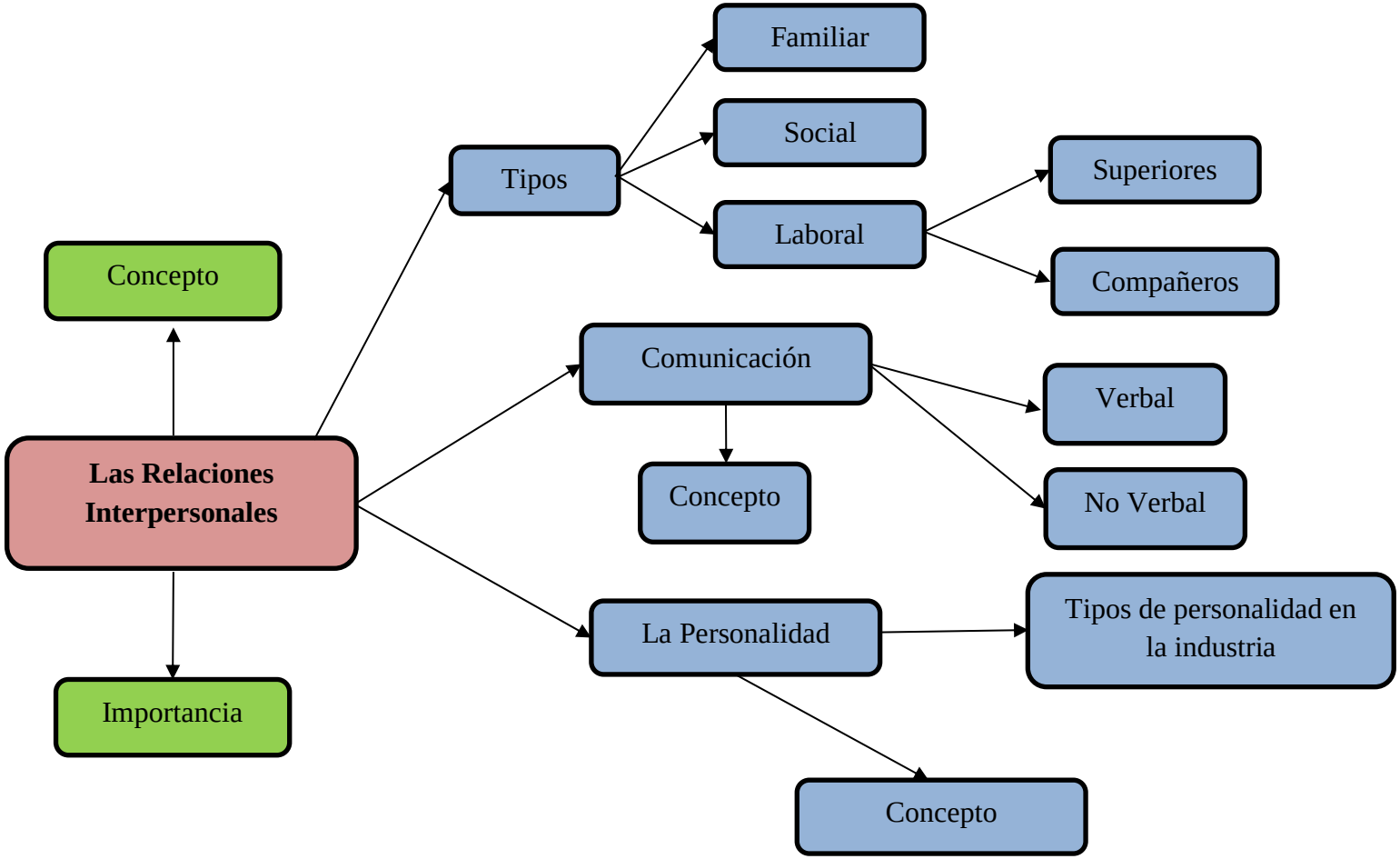


Gráfico Nº 4 RED CONCEPTUAL DE LA VARIABLE DEPENDIENTE
Fuente: Constructora Hidalgo e Hidalgo
Elaborado por: Diana Freire Rodríguez

2.2.7.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de alteraciones psicológicas dentro del campo laboral, en la que el aumento del trabajo bajo presión puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno diario o de mayor frecuencia. (Flores, 2009)

FASES:

(Melgosa, 1999, p. 22)

- FASE DE ALARMA. Esta es la primera de las fases del estrés laboral. Se trata de una reacción natural del organismo frente a un factor o causa estresante. Nuestro organismo comienza a prepararse para hacer frente a lo que considera una agresión externa que exige un esfuerzo extra. Es entonces cuando comienza a liberarse adrenalina y otras hormonas que pueden provocar síntomas como aceleración del ritmo cardíaco y la respiración, mayor presión arterial y ansiedad. Es generalmente una fase de corta duración.
- FASE DE RESISTENCIA. Si la situación o agresión externa se prolonga en el tiempo, el organismo pasa a un estado de resistencia activa frente a dicho estrés para evitar el agotamiento. El cuerpo se estabiliza o se “normaliza” y los síntomas tienden a reducirse cuando la situación empieza a estar bajo control. Sin embargo, durante esta fase, el trabajador consume una mayor cantidad de recursos (recursos que no son ilimitados). La duración de ésta fase puede ser muy variable, dependiendo de la resistencia al estrés del empleado, en la que

influyen tanto factores biológicos como psicosociales. Si los factores estresantes se prolongan demasiado en el tiempo, nuestro cuerpo pasa a la siguiente fase.

- FASE DE AGOTAMIENTO. Se trata de la última fase del estrés laboral y se caracteriza por un agotamiento de los recursos fisiológicos del trabajador. Es una fase de agotamiento físico y mental, en la que el organismo ya no puede seguir resistiendo las agresiones del entorno y que puede ocasionar consecuencias serias para la salud si se da de modo repetitivo y prolongado. El trabajador rinde por debajo de sus capacidades tanto física como mentalmente y puede volverse fácilmente irritable o perder toda motivación. Además, una exposición excesiva a ésta fase de agotamiento puede terminar por reducir la resistencia natural al estrés del empleado, como ocurre en el Síndrome de Burnout.

TIPOS:

- Eustress (positivo): Su función principal es la de proteger al organismo y prepararlo frente a posibles amenazas o situaciones que requieren de todas nuestras capacidades físicas y mentales para realizar satisfactoriamente una determinada tarea. Es un estado en el que el organismo logra enfrentarse a las situaciones difíciles e incluso puede llegar a obtener sensaciones placenteras con ello. En el contexto laboral sería la situación ideal de equilibrio.
- Distress (negativo): Se da como resultado de una respuesta excesiva al estrés o prolongada en el tiempo (ver fases del estrés), que puede dar lugar a desequilibrios físicos y mentales, saturando nuestro sistema fisiológico. Además, esta respuesta excesiva, acaba por reducir nuestra capacidad de atención, de decisión y de acción, perjudicando también nuestras relaciones con los demás, al modificar nuestro estado de ánimo. En nuestra sección de noticias, podrá mantenerse informado sobre los últimos descubrimientos que la ciencia ha realizado sobre cómo la tensión emocional y el estrés laboral afectan a nuestra salud.

FACTORES:

- Causas:

a) El volumen y ritmo de trabajo.

En ocasiones los empleados se ven sometidos a una excesiva carga de trabajo debido a una mala planificación por parte de los gestores. Los plazos ajustados y la obligación de terminar tareas contrarreloj elevan los niveles de cortisol en el trabajador (hormona causante del estrés), lo que puede aumentar su ansiedad, volviéndolo irritable y a disminuyendo su capacidad para resolver los problemas y ejecutar las tareas previstas.

b) Tareas aburridas o monótonas.

Otras veces la causa del estrés laboral es precisamente la falta de estímulos y la monotonía en el puesto. Trabajos excesivamente repetitivos y que no varían en el tiempo, pueden producir en el trabajador una sensación de vacío y de rechazo ante la obligación de repetir día tras día la misma tarea, por lo que cada nueva jornada será vista como una larga y pesada sucesión de horas que no se acaba nunca.

c) Empleo inestable.

El miedo a perder el puesto de trabajo es otra de las causas de estrés laboral. Este temor puede hacer que el empleado se encuentre en un continuo estado de estrés. Además, en muchas ocasiones, esta situación se combina con una inadecuada remuneración, por lo que al miedo a ser despedido o sustituido, se une el estrés económico causado por unos ingresos muy ajustados, con los que difícilmente puede hacer frente a los gastos del hogar.

d) Elevado nivel de responsabilidad.

La posibilidad de que un pequeño error tenga graves consecuencias es otra de las causas de estrés laboral. Un controlador de tráfico aéreo o un cirujano en plena operación son buenos ejemplos que ilustran este detonante. El trabajador se ve

obligado a mantener concentración absoluta durante un largo periodo de tiempo, donde la más breve distracción puede tener consecuencias fatales.

e) Exposición a tareas insalubres o peligrosas.

Otra de las causas es la continua exposición a tareas peligrosas para la salud o la integridad física del empleado. Estar expuesto a este tipo de situaciones obliga a nuestro organismo a estar continuamente en estado de alerta, con elevados niveles de cortisol en sangre, lo que en el medio y largo plazo resulta perjudicial para la salud (Vea síntomas y consecuencias del estrés laboral)

f) Falta de apoyo.

En ocasiones, el estrés laboral puede estar causado por la falta de apoyo que el empleado recibe tanto por parte de sus subordinados, como de sus superiores e incluso de sus propios compañeros. En ésta categoría encontraríamos a un empleado que recibe escasas o casi nulas directrices sobre una determinada tarea que le han encargado realizar. A un jefe de equipo que intenta coordinar a sus subordinados para realizar una determinada tarea y no obtiene el apoyo o la implicación necesaria por su parte. O a un empleado que solicita apoyo por parte de sus compañeros para resolver algún tipo de duda y obtiene una negativa por respuesta. Este tipo de situaciones pueden causar gran cantidad de estrés, ya que el sujeto además de sentirse frustrado e impotente, se siente despreciado por su entorno.

g) Acoso por parte de sus compañeros o superiores.

Si en el punto anterior el trabajador se veía privado del apoyo necesario para realizar satisfactoriamente sus tareas, en este caso se va más allá y no sólo se ve privado de apoyo, sino que además es objeto de burlas, insultos, intimidaciones, amenazas e incluso violencia física (lo que se conoce como "mobbing" o acoso laboral). Se trata de uno de los casos más graves de estrés laboral en los que en muchos casos los empleados requieren de atención psicológica. En la web del Instituto de Psicoterapia e Investigación Psicosomática, a cargo del Profesor Luis

de Rivera, encontrará interesantes artículos sobre el mobbing, así como otros recursos de gran utilidad en este ámbito.

h) Utilización inadecuada de las posiciones de poder.

Una mala gestión de la capacidad de mando por parte de aquellos que ostentan las posiciones de poder en el reparto de tareas y la toma de decisiones puede ser otra de las causas del estrés laboral.

El modo en que un superior se relaciona con sus subordinados es una de las claves de la productividad y la competitividad. Pese a ello, aún hoy en día, continúa habiendo individuos que prefieren dar órdenes a gritos o tratar a sus empleados como esclavos, en lugar de poner en marcha otros tipos de liderazgo más productivos.

i) Falta de reconocimiento.

La carencia de estímulos positivos hacia el trabajador cuando obtiene un logro beneficioso para la empresa, puede ser encontrarse entre las causas que producen estrés laboral. Este tipo de estímulos no necesariamente tiene por qué ser en forma de gratificación económica, en muchas ocasiones una simple felicitación por parte del jefe, por los resultados obtenidos, puede hacer al empleado sentirse valorado y aumentar su motivación en lugar de hacerle sentir que su trabajo se desprecia o no se tiene en cuenta. Dentro de este punto se encontrarían también aquellos casos en los que la posibilidad de promoción laboral es escasa o nula.

j) Condiciones ambientales del lugar de trabajo.

Otra de las causas de estrés laboral puede ser una inadecuada gestión de los recursos básicos que el trabajador necesita para sentirse cómodo en su puesto de trabajo, como pueden ser la temperatura, la luz o en ocasiones, el silencio, que puede estar contaminado con ruidos desagradables, que impiden al empleado concentrarse adecuadamente cuando lo necesita.

k) La combinación de cualquiera de los anteriores factores.

En general las causas del estrés laboral no se limitan a un único factor, sino que es resultado de la combinación de varios de ellos, lo que agrava el problema. Por otra parte, no todas las personas reaccionan de igual modo ante los estímulos que generan estrés, por lo que situaciones que pudieran generar grandes niveles de estrés en una persona, podrían causar niveles de estrés muy reducidos en otra o incluso casi nulos. Por todo ello es importante valorar la situación y analizar cuáles son las causas del estrés laboral antes de tomar medidas.

- Efectos.

- Bajo nivel de productividad
- Absentismo (no justificado o por enfermedad)
- Relaciones laborales casi nulas
- Dificultad de concentración y memorización
- Desorganización laboral

Otro de los efectos que tiene el Estrés laboral en el trabajador es el denominado Burnout.

El síndrome se detecta en el 7.5% de las personas antes de los 5 años de ejercicio profesional o laboral, y en el 25% antes de los 10 años de desempeño, constituyéndose en un problema de salud pública. Entre las manifestaciones clínicas más frecuentes de tipo psicosomático se hallan: fatiga crónica, dolor de cabeza, alteración del sueño, baja de peso, gastritis y dolor muscular. Se señalan entre las manifestaciones conductuales: ausentismo laboral, abuso de sustancias (café, alcohol, tabaco, psicofármacos), aumento de conductas violentas, relaciones humanas superficiales y comportamiento de alto riesgo. Entre las alteraciones emocionales: aburrimiento y actitud cínica, distanciamiento afectivo, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, dificultad para la concentración, depresión y/o ansiedad y conflictos con el grupo familiar

CLASES DE ESTRÉS

- Estrés Agudo: Es el más común de los tres tipos, muchas personas lo padecen y es el que menos daños puede causar en el sistema nervioso de las personas. Tiende a surgir de las exigencias, requerimientos y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro que está por venir. Si el estrés no se trata a tiempo se va acumulando progresivamente. Puede presentarse como una agonía emocional (ansiedad, depresión, irritabilidad), dolores de cabeza, lumbares, tensiones musculares diversas dolencias y tensiones en ligamentos.

- Estrés Agudo Episódico**:** Este tipo de estrés lo presentan las personas que mantienen una vida demasiado caótica. Me refiero a las personas que quieren hacerlo todo pero al final terminan haciendo nada, la negatividad es una de sus características. Son personas tensas e irritables que a la larga caen mal por su comportamiento, algunos especialistas las catalogan como personas "cortantes "y de "mucha energía nerviosa". Si hacen nuevas amistades no tardarán en deteriorarse debido a los cambios de ánimo, que crean un clima hostil en el entorno donde se encuentre. Terminan padeciendo en un tiempo medio problemas cardiacos. Las consecuencias en la conducta se catalogan como un "impulso de competencia excesivo".

- Estrés Crónico**:** Es el más peligroso de los tres tipos, siendo los anteriores manejables. El estrés crónico tiende a ser degenerativo en las personas que lo padecen, puesto que agota al paciente de forma paulatina. Cuadros de depresión y ansiedad empeoran la salud de los pacientes y cuando el estrés se vuelve crónico, la persona se aísla, complicando los tratamientos para tratar la ansiedad y la depresión. El estrés crónico es la causa principal de suicidios, ataques al corazón o incluso cáncer. Cuando este mal crónico está avanzado es difícil lidiar con él, ya que el paciente rechaza los tratamientos.

SÍNTOMAS DEL ESTRÉS

Los síntomas de ansiedad más frecuentes son:

a) A nivel cognitivo-subjetivo:

- Preocupación,
- Temor,
- Inseguridad,
- Dificultad para decidir,
- Miedo,
- Pensamientos negativos sobre uno mismo
- Pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros,
- Temor a que se den cuenta de nuestras dificultades,
- Temor a la pérdida del control,
- Dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.

b) A nivel fisiológico:

- Sudoración,
- Tensión muscular,
- Palpitaciones,
- Taquicardia,
- Temblor,
- Molestias en el estómago,
- Otras molestias gástricas,
- Dificultades respiratorias,
- Sequedad de boca,
- Dificultades para tragar,
- Dolores de cabeza,
- Mareo,
- Náuseas,
- Molestias en el estómago,
- Tiritar, etc.

c) A nivel motor u observable:

- Evitación de situaciones temidas,
- Fumar, comer o beber en exceso,
- Intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.),
- Ir de un lado para otro sin una finalidad concreta,
- Tartamudear,
- Llorar,
- Quedarse paralizado, etc.

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer.

Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc. Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales, en definitiva problemas de salud.

PREVENCIÓN Y SUPERACIÓN DE ESTRÉS.

Las técnicas más habituales de afrontamiento y superación del estrés son las siguientes:

- Técnicas respiratorias: Muy útiles en los procesos de ansiedad, hostilidad, resentimiento, tensión muscular, fatiga y cansancio crónico.
- Técnicas de relajación progresiva**:** Son útiles en la ansiedad, depresión, impotencia, baja autoestima, fobias, miedos, tensión muscular, hipertensión, cefaleas, alteraciones digestivas, insomnio, tics, temblores, etc.
- Técnicas de autohipnosis**:** Altamente eficaces en cefaleas, dolores de cuello y espalda, alteraciones digestivas como el colon irritable, fatiga, cansancio crónico, insomnio, trastornos del sueño.

- Técnicas de entrenamiento autógeno**:** útiles en tensión muscular, hipertensión, alteraciones digestivas, fatiga, cansancio crónico, insomnio y otras alteraciones del sueño.
- Técnicas de detención del pensamiento**:** útiles en ansiedad ante situaciones concretas, fobias, miedos, obsesiones, pensamientos indeseados.
- Técnica del rechazo de ideas absurdas**:** Se utiliza en procesos ansiosos generalizados, depresión, desesperanza, impotencia, baja autoestima, hostilidad, mal humor, irritabilidad, resentimiento, etc.
- Técnicas de afrontamiento de problemas**:** Utilizadas en fobias y miedos y en ansiedad ante situaciones determinadas.

PRESIÓN LABORAL

El trabajo bajo presión puede ser entendido como aquel trabajo que se realiza bajo condiciones adversas de tiempo o de sobrecarga de tareas, y que demanda mantener la eficiencia y no cometer más errores de lo habitual.

Nos referimos a presión laboral, como las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tienen costes físicos y/o psicológicos. El balance o desbalance de estos factores incidirá en el tipo y grado de estrés que una persona viva.

CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO:

Características del puesto:

- Tareas monótonas, aburridas y tribales.
- Falta de variedad.
- Tareas desagradables.
- Tareas que producen aversión.

Volumen y ritmo del trabajo

- Exceso o escases de trabajo.
- Trabajos con plazos muy estrictos.

Horarios de trabajo

- Horarios de trabajo estricto e inflexible.
- Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal.
- Horarios de trabajo imprevisibles.
- Sistemas de turnos mal concebidos.

Participación y control

- Falta de participación en la toma de decisiones.
- Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral).

Contexto laboral:

- Perspectivas profesionales, estatus y salario
- Inseguridad laboral.
- Falta de perspectivas de promoción profesional.
- Promoción excesiva o insuficiente.
- Actividad poco valorada.
- Remuneración por trabajo o destajo.
- Sistema de evaluación del rendimiento injusto o poco claro.
- Exceso o carencia de capacidades para el puesto.

Papel en la entidad

- Papel indefinido.
- Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto.
- Tener a cargo a otras personas.
- Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas.

Relaciones interpersonales

- Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo.
- Malas relaciones con los compañeros.
- Intimidación, acoso y violencia.
- Trabajo aislado o en solitario.

- Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.

Cultura institucional

- Mala comunicación.
- Liderazgo inadecuado.
- Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.

En la actualidad estamos con niveles de presión muy superiores a lo que se estilaba hace solamente un par de años. Parece que hoy todo es "para ayer". La exigencia de ser capaz de trabajar bajo presión se ha producido por varias razones.

En primer lugar porque el nivel de exigencia de las empresas ha aumentado. En efecto, en un mundo tan competitivo, las empresas deben esforzarse para sobrevivir y desarrollarse, y esto significa recargar con más trabajo a sus empleados para ahorrar en personal y mostrar mejores cifras.

Lo mismo puede decirse del aumento de los estándares de calidad, a través de las diversas certificaciones (ISO y otras), que obligan a utilizar procedimientos y controles que anteriormente no existían, y que demandan mayor tiempo.

Otro factor que podrían citarse como responsable del trabajo bajo presión es la polifuncionalidad, que se ha transformado en algo común. Es decir, nadie hace solamente una tarea o función, sino varias, y esto desde luego aumenta la carga de trabajo. También la cultura de la respuesta rápida, en el sentido de responder lo mejor y más rápido posible a los clientes, ha estimulado el trabajo bajo presión, ya que por ejemplo, una cotización hay que enviarla "ya", pues de lo contrario los competidores podrían adelantarse y se perdería un negocio.

Lo cierto es que no todos pueden resistir bien el trabajo bajo presión. Hay personas que se abruman con rapidez, y tarde o temprano deben buscar empleos de menor presión, por la amenaza de sufrir un cuadro de estrés. En efecto, el trabajo bajo presión puede fácilmente producir estrés si la persona no está preparada o no sabe manejar bien el estrés. Lo importante es que cada cual sepa

hasta dónde "apretar el acelerador". Cada trabajo tiene un nivel óptimo de estrés. Bajo condiciones de trabajo muy relajado, el rendimiento disminuye, pero paradojalmente, bajo condiciones de mucha presión, también disminuye. El óptimo es un nivel medio de estrés, como han señalado diversos estudios.

La mejor manera de lograr un buen ajuste al trabajo bajo presión es organizar muy bien el tiempo; sin embargo esto no siempre es posible, porque las múltiples funcionen desconectan al empleado de lo que estaba haciendo y lo desconcentran. De ahí que mucha gente dice que la hora más productiva de su trabajo es en la mañana, antes de que empiece a sonar el teléfono y las interrupciones.

Otro factor que ayuda es la capacidad de clarificar qué es lo importante y lo urgente, pues a veces las urgencias no requieren realmente de una respuesta tan rápida. Como sea, aprender a trabajar bajo presión es una demanda creciente del mercado laboral, y cada cual debe aprender técnicas que le permitan sortear con éxito esta nueva exigencia.

CULTURA CORPORATIVA U ORGANIZACIONAL

La Cultura Organizacional o Corporativa corresponde a una idea dentro del campo de estudio de las organizaciones y la administración que describe la psicología, actitudes, experiencias, creencias y valores (tanto personales como culturales) de una organización. Se le ha definido como la “colección específica de valores y normas que se comparten entre la gente y los grupos de personas dentro de una organización y que controlan la forma en que éstos interactúan entre sí dentro de la organización así como también la forma en que interactúan con los accionistas fuera de ella.”

Dentro de los tipos de cultura corporativa podemos encontrar dos, principalmente: Cultura Corporativa Fuerte: Este tipo de cultura existe dondequiera que el staff responde activamente a un estímulo debido a su concordancia de ideas con la organización y los valores que ésta representa. En la cultura corporativa fuerte, las organizaciones pueden llegar a operar como si se tratara de una maquinaria bien aceitada, alcanzando un desempeño que muchas veces excede sus propias

expectativas. De manera antagónica existe la Cultura Corporativa Débil también, en la cual existe muy poco consenso con los valores que representa la organización y el control sobre el personal se debe ejercer a través de procedimientos extensos y de carácter burocrático

Las organizaciones tienen una finalidad, objetivos de supervivencia; pasan por ciclos de vida y enfrentan problemas de crecimiento. Tienen una personalidad, una necesidad, un carácter y se las considera como micro sociedades que tienen sus procesos de socialización, sus normas y su propia historia. Todo esto está relacionado con la cultura.

(Robbins, 1992) Plantea que la idea de concebir las organizaciones como culturas (en las cuales hay un sistema de significados comunes entre sus integrantes) constituye un fenómeno bastante reciente. Hace diez años las organizaciones eran, en general, consideradas simplemente como un medio racional el cual era utilizado para coordinar y controlar a un grupo de personas. Tenían niveles verticales, departamentos, relaciones de autoridad, etc. Pero las organizaciones son algo más que eso, como los individuos; pueden ser rígidas o flexibles, poco amistosas o serviciales, innovadoras y conservadoras, pero una y otra tienen una atmósfera y carácter especiales que van más allá de los simples rasgos estructurales. Los teóricos de la organización han comenzado, en los últimos años, a reconocer esto al admitir la importante función que la cultura desempeña en los miembros de una organización.

El concepto de cultura es nuevo en cuanto a su aplicación a la gestión empresarial. Es una nueva óptica que permite a la gerencia comprender y mejorar las organizaciones. Los conceptos que a continuación se plantearán han logrado gran importancia, porque obedecen a una necesidad de comprender lo que ocurre en un entorno y explican por qué algunas actividades que se realizan en las organizaciones fallan y otras no.

Al revisar todo lo concerniente a la cultura, se encontró que la mayoría de autores citados en el desarrollo del trabajo coinciden, cuando relacionan la cultura organizacional, tanto con las ciencias sociales como con las ciencias de la

conducta. Al respecto (Davis, 1993) dice que "la cultura es la conducta convencional de una sociedad, e influye en todas sus acciones a pesar de que rara vez esta realidad penetra en sus pensamientos conscientes". El autor considera que la gente asume con facilidad su cultura, además, que ésta le da seguridad y una posición en cualquier entorno donde se encuentre.

Por otra parte, se encontró que las definiciones de cultura están identificadas con los sistemas dinámicos de la organización, ya que los valores pueden ser modificados, como efecto del aprendizaje continuo de los individuos; además le dan importancia a los procesos de sensibilización al cambio como parte puntual de la cultura organizacional.

(Delgado, 1990)Sostiene que la "Cultura es como la configuración de una conducta aprendida, cuyos elementos son compartidos y trasmitidos por los miembros de una comunidad".

(Schein, 1988) Se refiere al conjunto de valores, necesidades expectativas, creencias, políticas y normas aceptadas y practicadas por ellas. Distingue varios niveles de cultura, a) supuestos básicos; b) valores o ideologías; c) artefactos (jergas, historias, rituales y decoración) d; prácticas. Los artefactos y las prácticas expresan los valores e ideologías gerenciales.

A través del conjunto de creencias y valores compartidos por los miembros de la organización, la cultura existe a un alto nivel de abstracción y se caracteriza porque condicionan el comportamiento de la organización, haciendo racional muchas actitudes que unen a la gente, condicionando su modo de pensar, sentir y actuar.

Desde otro punto de vista más general, la cultura se fundamenta en los valores, las creencias y los principios que constituyen los cimientos del sistema gerencial de una organización, así como también al conjunto de procedimientos y conductas gerenciales que sirven de ejemplo y refuerzan esos principios básicos.

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Es un esfuerzo libre e incesante de la gerencia que se vale de todos los recursos de la organización con especialidad el recurso humano a fin de hacer creíble, sostenible y funcional a la organización en el tiempo. Dinamiza los procesos, crea un estilo y señala un norte desde la institucionalidad. El punto de partida del desarrollo organizacional es la credibilidad, la organización debe propender por una condición en la cual llegue a ser creíble en sus procesos, en sus productos y servicios. Creíble para sus clientes externos e internos; una credibilidad que no se agota en la puesta en marcha y terminación de un proceso, sino que pervive con la continuidad de la empresa, y se acrecienta en el tiempo.

El D.O. tiene diferentes significados para diferentes personas. No existe una definición que complazca a todos. Diversos autores y profesionistas han presentado diferentes definiciones, algunas idénticas otras muy distintas. Gran parte de esas diferencias se debe al hecho de que se incluye, en la definición, conceptos operacionales sobre la forma de construir el D.O. y por tanto, tales definiciones reflejan más la filosofía del trabajo, o la concepción operacional del especialista de lo que es esencia una definición.

Se tiene que (Beckard, 1969) define el D.O. como "un esfuerzo planeado que abarca toda la organización, administrado desde arriba, para aumentar la eficacia y la salud de la organización, a través de intervenciones planeadas en los procesos organizacionales, usando conocimientos de la ciencia del comportamiento".

Según (Hornstein, 1971) y sus coeditares el D.O. es "un proceso de creación de una cultura que institucionalice el uso de diversas tecnologías sociales para regular el diagnóstico y cambio de comportamiento, entre personas, entre grupos, especialmente los comportamientos relacionados con la toma de decisiones, la comunicación y la planeación en la organización".

Al efecto, W. G. Bennis, uno de los principales iniciadores de esta actividad, enuncia la siguiente definición: "Desarrollo Organizacional (DO) es una respuesta al cambio, una compleja estrategia educativa cuya finalidad es cambiar las

creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, en tal forma que éstas puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, mercados y retos, así como al ritmo vertiginoso del cambio mismo".

(Faria, 2007) dice que El Desarrollo Organizacional se puede definir de la siguiente manera: " El Desarrollo Organizacional es un proceso de cambios planeados en sistemas socio-técnicos abiertos, tendientes a aumentar la eficacia y la salud de la organización para asegurar el crecimiento mutuo de la empresa y los empleados".

Para que el Desarrollo Organizacional sea efectivo debe poder generarse un cambio organizacional, es decir, hay que tener en cuenta que la única manera de cambiar a la organización es a través de su "cultura". Para poder empezar a generar esto hay que tener en cuenta varias que, por lo menos al principio es aconsejable que el agente de cambio sea externo, ya que así hay mayores posibilidades de influir sobre la autoridad.

En general las metas a las que se apunta son:

- Mejoramiento de la competencia interpersonal.
- Transferencia de valores que haga que los factores y sentimientos humanos lleguen a ser considerados legítimos.
- Comprensión entre los grupos de trabajo y en entre los miembros de cada uno de estos.
- Reducir las tensiones.
- Una "administración por equipos" más eficaz.
- Mejores métodos de solución de conflictos.
- Sistemas orgánicos en vez de sistemas mecánicos.
- Integrar los intereses de los individuos con los objetivos de la organización.
- Valores más humanos y democráticos.
- Precisión y claridad de objetivos y un efectivo compromiso con ellos.
- Desarrollar la educación continua.
- Desarrollar la capacidad de autoanálisis.

En resumen, el Desarrollo Organizacional lo que intenta es que se tengan más opciones para poder así tomar mejores decisiones. Debe armonizar al menos tres elementos:

a) Los requerimientos de la organización para subsistir en condiciones satisfactorias.

b) Las exigencias del medio en que la organización se desenvuelve (adecuación a leyes y reglamentos, opinión pública, etc.).

c) Requerimientos individuales y sociales que permiten el desarrollo de la organización.

2.2.7.2. VARIABLE DEPENDIENTE

CLIMA ORGANIZACIONAL.

De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral (Gonçalves, 1997)

La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores.

Sin embargo, estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el Clima Organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales.

El clima laboral lo determina una variable esencial en las relaciones humanas, y que se denomina confianza. Lo primero que hay que evaluar es cómo son las relaciones entre los colaboradores y sus jefes, con sus compañeros de trabajo, y entre ellos con su trabajo. En base a la calidad de estas relaciones en los tres niveles citados, podremos medir cuán bueno o no es el clima en la organización.

La credibilidad, el respeto, el orgullo y camaradería, son todas variables medibles en un estudio de clima, que nos permitirá diagnosticar y saber dónde estamos parados en nuestra organización para luego poder aplicar mejoras.

A partir de la opinión de los colaboradores, se pueden detectar qué fortalezas y oportunidades de mejora hay y poder entonces tomar medidas concretas al respecto. Actualmente las organizaciones, no solamente las empresas, han ido poco a poco concientizando que es muy importante evaluar, por lo menos una vez al año, cuál es el clima de trabajo bajo el cual están funcionando. Cómo lo define

y siente su propia gente. En esta revisión del tema clima aparece siempre la variable estrés.

Litwin y Stinger postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

a) Estructura

Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

b) Responsabilidad (empowerment)

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

c) Recompensa

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

d) Desafío

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

e) Relaciones

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

f) Cooperación

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

g) Conflictos

Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

h) Identidad

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

El conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

COMUNICACIÓN ASERTIVA

Comunicación, es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra, alterando el estado de conocimiento de la entidad receptora. La entidad emisora se considera única, aunque simultáneamente pueden existir diversas entidades emisores transmitiendo la misma información o mensaje. Por

otra parte puede haber más de una entidad receptora. En el proceso de comunicación unilateral la entidad emisora no altera su estado de conocimiento, a diferencia del de las entidades receptoras.

La asertividad, es una de esas cualidades un poco complejas de desarrollar. Se trata de ser firmes en nuestras decisiones de tal manera que no lleguemos al punto de la pasividad (es decir, cuando permitimos que otros decidan por nosotros, o pasen por alto nuestras ideas y valores) pero tampoco en el extremo contrario de la agresividad.

Mediante la asertividad, podemos comunicarnos de una forma clara y concisa, haciendo valer lo nuestro ante los demás. Contar con un criterio en la sociedad de hoy es indispensable para lograr lo que queremos.

No existe un líder que no sea asertivo. Generalmente las personas asertivas tienden a tomar decisiones y guiar a otros de manera mucho más sencilla que quienes no cuentan con este rasgo. Por lo regular, las personas que siguen a líderes, son menos asertivas que ellos. Esto no significa que quienes no son asertivos se equivoquen con sus vidas, ni que quienes lo son tengan el cielo ganado.

Significa que al menos, cuando se tiene una visión clara del mundo y del camino que queremos recorrer, y además contamos con la habilidad de comunicarlo de forma asertiva, el éxito formará parte de nuestras vidas indefectiblemente. Uno de los valores que promueve la asertividad, es el respeto.

Los procesos de la comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de los signos y tienen unas reglas semióticas comunes.

Tradicionalmente, la comunicación se ha definido como «el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante habla, escritura u otro tipo de señales». Todas las formas de comunicación requieren un emisor, un mensaje y un receptor destinado, pero el receptor no necesita estar

presente ni consciente del intento comunicativo por parte del emisor para que el acto de comunicación se realice. En el proceso comunicativo, la información es incluida por el emisor en un paquete y canalizada hacia el receptor a través del medio. Una vez recibido, el receptor decodifica el mensaje y proporciona una respuesta.

IMPORTANCIA.

El funcionamiento de las sociedades humanas es posible gracias a la comunicación. Ésta consiste en el intercambio de mensajes entre los individuos. En la actualidad se entiende que el buen funcionamiento de la sociedad depende no sólo de que estos intercambios existan, sino de que sean óptimos en cierto sentido. Es en este punto de análisis dónde se incorpora la visión pro social, que entiende la comunicación no sólo como un medio de intercambio sino cómo un sistema de apoyo y bienestar para la masa social.

Consecuencias de la comunicación: es positiva, cuando el receptor de la misma, interpreta exactamente lo que el emisor le envió; esto quiere decir que utilizaron el mismo canal de comunicación y es el objetivo primordial de la misma. Es negativa, cuando el receptor utiliza un canal de comunicación diferente al del emisor, y es muy frecuente que suceda este tipo de comunicación distorsionada, cuando el receptor no está anclado en la misma línea de comunicación; Es conveniente que el emisor utilice un lenguaje claro y de acuerdo al nivel cultural del receptor para que el mensaje sea descifrado correctamente.

COMUNICACIÓN NO VERBAL

Es la que se da mediante indicios, signos y que carecen de estructura sintáctica verbal, es decir, no tienen estructura sintáctica por lo que no pueden ser analizadas secuencias de constituyentes jerárquicos.

Las formas no verbales de comunicación entre los seres vivos incluyen, luces, imágenes, sonidos, gestos, colores y entre los humanos los sistemas simbólicos como además las señales, las banderas (sistemas simbólicos) y otros medios

técnicos visuales. Estos sistemas simbólicos son creados por los hombres para comunicarse y para ello deben ponerse de acuerdo acerca del significado que van a atribuirle a cada señal.

La comunicación corporal, antes que lenguaje en términos evolutivos, es una parte esencial del sistema de comunicación, y el vehículo para muchas transacciones humanas fundamentales que el discurso solo no puede comunicar.

COMUNICACIÓN VERBAL

Es el tipo de comunicación en la que se utilizan signos en el mensaje. Los signos son arbitrarios y/o convencionales, ya que expresan lo que se transmite y además son lineales; cada símbolo va uno detrás de otro. Puede realizarse de dos formas: oral: a través de signos orales y palabras habladas o escritas: por medio de la representación gráfica de signos.

En conclusión, la comunicación asertiva es una forma de expresión consciente, congruente, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia. Contar con un criterio propio dentro de la sociedad es indispensable para comunicarnos de una mejor manera.

CONFLICTOS LABORALES

Cuando las condiciones de trabajo se deterioran, en el seno de la empresa puede desencadenarse un conflicto de trabajo o conflicto laboral. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la conflictividad laboral puede medirse por el número de huelgas y cierres patronales experimentados por un país a lo largo del año.

Los conflictos laborales son de naturaleza distinta en función de las condiciones laborales que se hayan deteriorado. Un conflicto laboral es pues, la disputa de derecho o de interés que se suscita entre empleadores y empleados.

El conflicto es una característica organizacional. Es causado principalmente por el egoísmo de los hombres y suele manifestarse con disputas o luchas entre departamentos o niveles entre sí, es como que empiezan a luchar sobre quien es mejor en cada cosa y eso genera un conflicto que después se ve reflejado en el objetivo final.

El conflicto organizacional, es el que nace en la misma organización y que produce diferencias en objetivos, misiones, etc., entre departamentos, divisiones y otras unidades de la empresa. En toda organización el conflicto es inevitable e incide significativamente en el comportamiento organizacional y desde luego, según la forma como se manipule, los resultados pueden ser desastrosos, trayendo como consecuencia el caos o bien conducir a la organización a su eficiencia. Es por eso la relevancia de que la supervisión, el jefe entre otros, logren que la administración del conflicto constituya una parte fundamental del trabajo y de su verdadero estilo de liderazgo.

En cuanto a la naturaleza y sus causas existen muchísimas aportaciones de acuerdo a los investigadores. Así algunos concluyen señalando que para definir la naturaleza del conflicto es preciso alcanzar los propios objetivos, aunque a veces puede ser muy difícil, debido a que nuestros objetivos suelen ir más allá del problema que se manifiesta en un momento dado.

Sin embargo, hay quienes señalan, que las diferentes creencias o sistemas de valores pueden dar lugar a conflictos cuando las personas que albergan estas diferencias tan fundamentales compiten por objetivos diferentes de los cuáles perciben que sólo podrán alcanzarse uno.

Es por eso, que cuando se trata de un conflicto de valores, ideas, sistemas de creencias o recursos, habrá que elegir la fórmula más adecuada de abordar el conflicto. Por tanto, cuanto más comprometida esté, a nuestro modo de ver, la identidad personal y ciertos valores básicos, más probable será que se produzca un conflicto y más difícil resultara resolver las diferencias existentes.

Tipos de Conflictos

- Un conflicto laboral lo puede iniciar un único trabajador frente a su empleador si considera que una o varias de las condiciones de trabajo en la que desarrolla su tarea le están resultando perjudicial. Es el denominado conflicto individual.
- Si el conflicto afecta a un grupo de trabajadores individualmente considerados nos encontraremos frente a un conflicto plural.
- Cuando el conflicto afecta a un grupo genérico de trabajadores, a pesar de que con posterioridad quepa la determinación individual, estamos ante un conflicto colectivo.
- Conflicto gremial como consecuencia de alguna problemática que afecte al sector al que pertenece la empresa.
- Conflicto proveniente de procesos sociológicos (discriminación de género, demandas de conciliación del trabajo y la vida privada, diversidad cultural y discriminación étnica...) o psico-sociales (acoso laboral o sexual en el trabajo...)
- Conflicto de carácter político, si se plantea como consecuencia de determinados actos o leyes que realicen las autoridades gubernamentales que afecten a algún colectivo de trabajadores.
- Conflicto de solidaridad. Cuando se plantea como respuesta a un perjuicio sufrido por otro colectivo distinto al que exterioriza el conflicto.

Sin embargo, el conflicto trae en la organización una serie de consecuencias, con respecto a las positivas se tienen:

a) El conflicto estimula el análisis crítico. De acuerdo a H.M. Carlisle (Management: concepts and situaciones; (SRA, 1976)no hay una situación más perjudicial para la organización que el no acatar las malas decisiones, el no prestarles atención. Señala Carlisle, que el atacar los planes, políticas y objetivos y el hacer que sus proponentes los defiendan estimula a las partes a examinar los temas con cuidado. En este sentido, el conflicto actúa como un disuasivo de la conformidad.

b) El conflicto motiva. El conflicto puede estimular un ambiente competitivo en donde todas las partes demuestran una voluntad de desarrollar un alto nivel de esfuerzo.
c) El conflicto es un precursor de cambio. El cambio organizacional no es posible sin conflicto. El conflicto proporciona el desequilibrio inicial que estimula una búsqueda de alternativas. Aquellas personas que buscan el cambio en las organizaciones suelen por comenzar a construir coaliciones que representan conflictos con el estado de cosas.

En lo concerniente a las consecuencias negativas del conflicto se tienen:

a) El conflicto estimula las emociones en vez de la razón. Es decir la corriente de información en la empresa se reduce a medida que las partes en conflicto acaparen información. Las decisiones se basan en información incompleta y en impresiones erróneas.
b) El conflicto interfiere con el funcionamiento normal de los procesos de organización. Destruye el funcionamiento uniforme de los procesos organizacionales y crea el caos y el desorden. Es ineficiente.
c) La atención se aleja de los objetivos organizacionales a favor de las metas personales.
d) Muchas de las reacciones humanas típicas frente al conflicto limitan el funcionamiento de la organización. Algunas de las típicas respuestas del comportamiento incluyen la frustración, la lucha interna, El ausentismo y la rotación de personal.

Etapas del conflicto

- Conflicto Latente (Conflicto potencial por cambios en la estrategia o estructura)
- Conflicto Percibido (Toma de conciencia)
- Conflicto sentido (Personalización del conflicto)
- Conflicto manifiesto (Pugna entre grupos e individuos)
- Consecuencias del conflicto (Deficiente clima laboral o eficiente clima vía la intervención para la creación de actitudes cooperativas y no competitivas)

La negociación para procurar la solución de los conflictos laborales se lleva a cabo entre los representantes sindicales o unitarios de los trabajadores y los empresarios o sus representantes. En caso de desacuerdo, en algunos países resulta obligatoria la sumisión del conflicto a un procedimiento de solución extrajudicial con carácter previo a la interposición de una demanda judicial. Estas funciones son asumidas en España por la Fundación SIMA. En los casos más enconados de conflictividad laboral los trabajadores pueden optar por declararse en huelga y los empresarios por aplicar el llamado cierre patronal.

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- La Negociación: es el mecanismo más adecuado. Interviene sólo las partes implicadas. Mayor identificación del pacto y compromiso.
- La Mediación: debe implantarse solo si no funciona el primero. Es voluntario. Una tercera parte/persona trata de resolver el conflicto. Tiene autoridad pero no tiene poder.
- El Arbitraje: es el tercer mecanismo y es utilizado en caso que la negociación y la mediación no funciones. También existe una tercera parte/persona. La decisión final debe ser acatada obligatoriamente. Similar a la mediación pero tiene poder y puede tener autoridad.

El mejor mecanismo para resolver un conflicto es la negociación, porque cuando se negocia un conflicto:

- Existe mayor conocimiento sobre el problema
- Existe identificación con el pacto, ya que han trabajado en ello
- Existe compromiso

Si la solución del conflicto puede negociarse: la negociación es más exitosa; Si la solución del conflicto NO puede negociarse: la mediación más exitosa; Si no funciona la mediación: el arbitraje.

PROCESO DE LA NEGOCIACIÓN

La negociación, es el proceso por el cual las partes interesadas resuelven conflictos, acuerdan líneas de conducta, buscan ventajas individuales o colectivas, procuran obtener resultados que sirvan a sus intereses mutuos. Se contempla generalmente como una forma de resolución alternativa de conflictos o situaciones que impliquen acciones multilaterales especificando algo.

Dentro de los estilos de negociación, tenemos dos: Negociación inmediata: busca llegar con rapidez a un acuerdo, sin preocuparse en tratar de establecer una relación personal con la otra parte implicada y Negociación progresiva: busca una aproximación gradual en la relación personal, se intenta crear una atmósfera de confianza antes de entrar propiamente en el negocio.

En cualquier etapa del proceso, la disputa debe ser guiada por algún miembro de la dirección. La solución es problema en gran parte descansa en la dirección, la mejor oportunidad de solución radica en la primera etapa del proceso, antes de que el conflicto se agrave.

RELACIONES INTERPERSONALES

Entendemos por relaciones interpersonales a uno de los fenómenos más importantes en la vida de cualquier ser humano: la socialización con sus pares en diferentes situaciones, circunstancias y características. Tal como lo dice su nombre, las relaciones interpersonales se caracterizan por darse entre dos o más personas, son aquellas que suponen que un individuo interactúa con otro y por tanto, entra en su vida al mismo tiempo que deja que esa otra persona entre en la suya. Las relaciones interpersonales son lo opuesto a las relaciones intrapersonales, aquellas que una persona establece en su interior y que tienen como objetivo fortalecer su yo individual.

Las relaciones interpersonales son consideradas completamente naturales para el ser humano ya que el mismo es un ser gregario, lo cual quiere decir que vive en sociedades. Este tipo de relaciones son siempre necesarias para el desarrollo pleno

de la persona y es por esto que aquellas personas que tienen problemas o dificultades sociales para relacionarse con otros suelen sufrir o terminar aislándose del mundo que los rodea.

Las relaciones interpersonales son muchas y muy variadas, pudiendo una persona conocer diferentes tipos de ellas o algunos pocos. Entre los más comunes debemos mencionar a las relaciones familiares (las primeras que una persona establece y las que lo marcan de por vida), las relaciones de amistad, de pareja, laborales, etc. Todas estas relaciones nutren a la persona ya que cada una de ellas aporta elementos que van determinando el carácter y la personalidad del individuo.

IMPORTANCIA.

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida.

Es necesario que considerar la persona como individuos debe ser justo es natural modestas personas cuando se felicitan por su trabajo reconocer cualidades siempre nos sentimos complacidos. Es importante reconocer las ideas de otras personas, respetar las inspiraciones de los demás sea cooperador ayudar a los demás en el trabajo. Manejan buenas relaciones y las personas son competitivas. Tener espíritu de trabajo en equipo es bueno para las relaciones interpersonales dentro de una organización.

El éxito de una empresa depende de la manera como sus empleados la asumen, es decir, como perciben el clima organizacional de la misma. Teniendo en cuenta que el clima organizacional es "La percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral 1. La consideración de si el clima es positivo o negativo por parte de los integrantes de la empresa depende de las percepciones que realicen los miembros de la misma, quienes suelen valorar como adecuado, cálido o positivo a

éste, cuando permite y ofrece posibilidades para el desarrollo del desempeño laboral y de esta forma aporta estabilidad e integración entre sus actividades en la organización y sus necesidades personales. Sin embargo, el clima organizacional también puede ser percibido como negativo por parte de los empleados cuando ellos observan un desequilibrio entre sus necesidades, la estructura y los procedimientos de la misma.

TIPOS DE RELACIONES INTERPERSONALES

Cuando nos relacionamos con los demás, deseamos dar, pero también recibir; escuchar y ser escuchados, comprender y ser comprendidos. Las dificultades están casi siempre relacionadas con la falta de valoración y apreciación que tenemos sobre nosotros mismos, o bien, con que no hemos aprendido a ver las cosas como "el otro" las ve y a respetar su punto de vista.

La aceptación y reconocimiento de nosotros mismos, nos puede ayudar a superar estas actitudes negativas y mejorar la relación con otras personas; Tratemos a los demás como nos gustaría que nos trataran. En nuestra vida, desde que nacemos hasta que morimos, tenemos diferentes tipos de relaciones, con distintas personas, y en cada una de ellas establecemos distintos lazos; estas relaciones podrían ser las siguientes:

- Familiar: Es el primer grupo al cual pertenecemos, en el que aprendemos a expresarnos y desarrollamos la capacidad para comunicarnos. Si nos desarrollamos en un ambiente donde existe violencia, es posible que aprendamos a relacionarnos y comunicarnos con miedo y agresión; si el ambiente es cálido y respetuoso, podemos sentirnos en libertad para decir lo que pensamos y sentimos.
- Social: Los amigos y amigas: Con los amigos y amigas podemos darnos confianza, intercambiar ideas e identificarnos. A veces, los amigos y las amigas representan los hermanos o hermanas que hubiéramos querido tener; con ellos establecemos lazos profundos de afecto que nos mantienen unidos por un largo tiempo y desarrollamos un tipo de comunicación diferente al de nuestra familia.

- Laboral: Los compañeros y Superiores: Existe una gran barrera para poder relacionarnos libre y abiertamente, sobre todo si se trata de nuestros superiores, los individuos evitamos tener ese tipo de relaciones con ellos ya que significan rangos más altos y estereotipos marcados.

LA PERSONALIDAD

La personalidad es un constructo psicológico, que se refiere a un conjunto dinámico de características psíquicas de una persona, a la organización interior que determina que los individuos actúen de manera diferente ante una circunstancia. El concepto puede definirse también como el patrón de actitudes, pensamientos, sentimientos y repertorio conductual que caracteriza a una persona y que tiene una cierta persistencia y estabilidad a lo largo de su vida de modo tal que las manifestaciones de ese patrón en las diferentes situaciones posee algún grado de predictibilidad.

TEORÍA DE LA PERSONALIDAD

Todas las teorías de la personalidad, en general, manifiestan que el comportamiento, es congruente a través del tiempo y de las situaciones. Según esta perspectiva, una persona agresiva tiende a ser agresiva en una amplia gama de situaciones y continuara siendo agresiva de un día a otro, o de un año a otro. Este comportamiento constantemente agresivo es una prueba de la existencia de un rasgo de la personalidad subyacente de agresividad, o de una tendencia hacia ella.

El estudio científico de la personalidad, siguiendo a los psicólogos norteamericanos (Scheier, 1997), comprende dos grandes temas: el funcionamiento intrapersonal (intrapsíquico o simplemente psiquismo) y las diferencias individuales. El funcionamiento intrapersonal hace referencia a la organización psíquica -interna, privada y no observable directamente- que cada persona construye en forma única durante el transcurso de su vida; este campo abarca los grupos de teorías psicoanalíticas (Sigmund Freud, Melanie Klein) y fenomenológicas (Carl Rogers). Las diferencias individuales son el conjunto de

características o rasgos que diferencian a una persona de las demás; a esta aproximación le corresponden las teorías de los rasgos (Hans Jurgen Eysenck, Raymond Cattell) y las conductuales (John Watson, B. F. Skinner, Albert Bandura). Conceptualmente es posible contraponer el constructo "individualidad", propuesto por autores como (Merani, 1979), al de diferencias individuales.

TIPOS DE PERSONALIDAD EN LAS INDUSTRIAS

- Dominante: El tipo de personalidad dominante es la persona trabajadora y centrada en el objetivo a la que se refiere a veces como el tipo de personalidad "colérico" o incluso una personalidad de "tipo A". Se trata de un empresario que sabe cómo lograr sus metas y no le importa ser sencillo e ir al grano en la forma en que maneja a sus empleados y sus relaciones de negocios.

  Estos líderes empresariales generalmente trabajan con un alto nivel de energía y están orientados a objetivos precisos, siempre tratando de cumplir la siguiente tarea de negocios importante.

- Expresivo: Las personas expresivas son las que hacen a los vendedores naturales y tienen la capacidad de utilizar su extroversión en su beneficio. El empresario expresivo es el que generalmente tiende a ser optimista y competitivo en su enfoque de negocio. Estas personas son también del tipo de alta energía que están siempre en movimiento y siempre están dispuestos y preparados para aceptar el siguiente reto.

  Estos extrovertidos se convierten en los grandes profesionales de marketing e incluso en los entrenadores de negocios debido a su personalidad aparentemente obvia. Ellos saben cómo establecer relaciones de negocios y mantenerlas a través de su enfoque entusiasta a los esfuerzos de sus negocios.
- Introvertidos: El introvertido es exactamente lo contrario del tipo de personalidad expresiva en los negocios. Esta persona es del tipo analítico que piensa las cosas con mucho cuidado antes de actuar. El introvertido tiende a no ser impulsado por la emoción, sino con hechos y datos que le ayuden a tomar una decisión de negocios. Esta persona es la que debe conocer todos los

detalles necesarios antes de tomar una decisión a través de una cuidadosa deliberación.

Aunque a veces se presenta como el pesimista, el introvertido prefiere simplemente ser la voz de la razón o el abogado del diablo entre sus compañeros de trabajo y empleadores. Éste prefiere actuar de manera racional y no cometer un error de negocios.

- Relacional: El tipo de personalidad relacional es alguien que es similar al tipo expresivo en que es exteriormente expresivo pero sólo hasta cierto punto. Estos empresarios son los que funcionan mejor en situaciones de grupo y son llevados por sus relaciones con los demás empleados. Aunque es impulsado por las relaciones exteriores, este tipo de personalidad a veces tiene un lado introvertido a su personalidad. Esta persona puede ser tolerante y a veces exhibir la mentalidad de "ir con la corriente" que le ayuda a evitar conflictos en el mundo de los negocios. Debido a esto, el empresario relacional tiende a ser un mejor seguidor en materia de negocios, en vez de un líder.

Se han realizado estudios en los cuales los factores socioculturales implican en la personalidad es decir el ambiente en el cual uno se encuentra afectará positiva o negativamente la personalidad del individuo. En el artículo escrito por Viviana Lemos nos demuestra como factores socioculturales inciden en la personalidad. Uno de los principales componentes en su estudio es analizar como la pobreza afecta la personalidad del individuo.

Para que los trabajadores de una empresa se sientan definidos y parte fundamental de la organización es recomendable y necesario que la misma empresa haya creado y se mantenga con su propia identidad y personalidad; es decir nos referimos a la personalidad empresarial.

(Gellerman, 1966) Agrega, que esta personalidad interviene en el proceso de la toma de decisiones de varias formas: muchas normas clave está rápidamente influidas por actitudes que formen la pauta más o menos única para la empresa. Una empresa selecciona determinadas metas para ella misma y no está satisfecha

con otras. Adquiere líneas de acción y leyes no escritas para juzgar el valor y el rendimiento de cualquier individuo de la empresa; en otras palabras, adquiere una visión de la vida comercial que es suya, propia distintivamente.

La personalidad de la empresa, como la individual, no encaja en categorías ordenadas, cada una es única en muchos aspectos, sin embargo, existe un número de actitudes directivas sobre las que cualquier empresa debe tomar algún tipo de posición, y es posible describir parcialmente la personalidad de una empresa, partiendo de este tipo de posiciones.

Muchos métodos ayudan a definir la personalidad de la empresa, pero ninguno conduce a una definición permanente, simplemente porque la personalidad de la empresa cambia constantemente. Al respecto, se sabe existen cinco puntos para analizar la personalidad de una empresa:

- Identificar los hombres, cuyas actitudes cuentan
- Definir sus métodos, tácticas, y puntos ciegos.
- Definir las presiones económicas en que se encuentra la empresa.
- Revisar la historia de la empresa, particularmente, lo que concierne sobre la carrera de sus directores.
- Integrar el cuadro total, es decir, extraer los comunes denominadores, más que sumar todas las partes.

Considerando además, que para trazar la historia de los integrantes de la empresa, es preciso ocuparse más de las ideas y de la gente, que de la producción o de las cifras de venta; además, el solo hecho que una empresa tenga personalidad propia, significa que cada integrante también lo tiene. La esencia real de los recursos humanos de una empresa es tan engañosa y de tan difícil enjuiciamiento como los motivos reales del ser humano. Por ende es necesario que tanto la persona como la empresa misma mantengan una colaboración mutua para el desarrollo de las dos partes.

2.3 HIPÓTESIS

El Estrés Laboral incide en Las Relaciones Interpersonales de los trabajadores de la Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A. de la Parroquia Cotaló, Provincia de Tungurahua.

2.4. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

En la presente investigación se les añade una importancia especial a las siguientes variables:

- V.I. El Estrés Laboral
- V.D. Las Relaciones Interpersonales

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. ENFOQUE

La investigación realizada tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo.

Un enfoque cualitativo porque en el proceso de realización del proyecto, podemos valorar la colaboración de los trabajadores, al expresar sus sentimientos y pensamientos, lo cual nos permite identificar rasgos característicos que nos ayuden a enfocarnos en la problemática y encontrar posibles soluciones pertinentes y por ende emitir juicios de valor crítico constructivo.

Un enfoque cuantitativo, ya que utilizaremos varias técnicas y herramientas; tales como: encuestas, fichas, tabulaciones, entre otras, para poder basarnos en datos estadísticos y reales, lo cual corroborará la hipótesis que hemos dado al proyecto de investigación.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Bibliográfica

La recolección de información se obtuvo a través de medios bibliográficos, internet, páginas web, monografías y tesis con variables similares que sirvieron de guía para la realización de la presente investigación.

3.2.2. De Campo

La investigación de campo fue una de las modalidades más importantes, ya que constatamos y presenciamos muchas circunstancias que nos permitieron abrir horizontes que nos brinden ideas más claras y oportunas acerca de la problemática planteada.

3.3. NIVELES DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Exploratoria

Busca identificar la influencia del estrés laboral y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Constructora Hidalgo e Hidalgo, basada en la búsqueda constante de información acerca de la problemática. Hernández y otros (2006:102) "busca evaluar los datos recolectados y de esa manera hacer predicciones incipientes"

3.3.2. Descriptiva

La obtenemos mediante el respectivo análisis de resultados brindados a través de encuestas, fichas de observación y entrevistas, así obtenemos información desde el inicio, durante el proyecto y al final de la intervención dentro de la Constructora. Esto nos servirá para basar nuestra propuesta en hechos estadísticos y reales.

3.3.3. Correlacional

Su propósito es identificar de qué manera incide la variable independiente, que es el estrés laboral, sobre la variable dependiente, que son las Relaciones Interpersonales, Con el objetivo de relacionar las dos variables y encontrar posibles soluciones prácticas y prudentes, a través de varias técnicas que reboten resultados estadísticos claros y que nos permitan establecer ideas objetivas acerca de la problemática.

3.3.4. Explicativa

Su objetivo es poder explicar con razonamiento lógico, el comportamiento de la Variable Independiente que es el Estrés Laboral en función de la Variable Dependiente que son Las Relaciones Interpersonales y su vínculo, en los trabajadores de La Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A. , de ésta manera fundamentar la hipótesis a plantear.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

La presente investigación se desarrollará gracias a la cooperación de 80 trabajadores del nivel operativo. Ellos pertenecen a la Constructora Hidalgo e Hidalgo ubicada en la parroquia Cotaló, Provincia de Tungurahua

3.4.2. Muestra

Se realizará la investigación a la totalidad de la población, es decir, no se aplicará ningún tipo de muestreo.

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: EL ESTRÉS LABORAL

CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
El estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no solo afectan la salud, sino también a la de su entorno más próximo.	Presión	- Tareas Rutinarias. - Horario de Trabajo estricto e inflexible. - Abuso de Poder	- ¿Considera que las actividades de su trabajo son rutinarias?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
	Entorno Laboral	- Ambiente - Condiciones de Seguridad - Satisfacción laboral	- ¿Las condiciones de seguridad que le brinda la constructora están acorde a los requerimientos de su puesto de trabajo?	
	Saturación Física o mental	- Agotamiento físico y mental. - Bajo Rendimiento. - Sobrecarga Laboral.	-¿Se siente agotado física y mentalmente en el transcurso del día? -¿Considera que existe sobrecarga laboral dentro de la constructora?	
	Consecuencias	-Enfermedades. -Rotación de Personal. -Deserción.	-¿Ha presentado enfermedades relacionadas a las actividades que realiza en su trabajo?	

Cuadro Nº 1 VARIABLE INDEPENDIENTE
Fuente: Constructora Hidalgo e Hidalgo
Elaborado por: Diana Freire Rodríguez

3.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE: RELACIONES INTERPERSONALES

CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
Las relaciones interpersonales son todos aquellos tipos de interacción entre individuos para poder comunicarse, entablar conversaciones o intercambiar ideas que permitan a las personas ser parte de una sociedad.	Interacción	- Laboral - Familiar - Social	¿Existen adecuadas relaciones laborales dentro de la constructora?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
	Comunicación	- Procesos Comunicativos. - Asertividad - Actividades extra - laborales.	- ¿Ha sido partícipe de talleres que fomenten una comunicación asertiva entre colaboradores?	
	Intercambio de Ideas	- Libertad de Expresión - Empatía - Aceptación	- ¿Dentro de la Constructora existe libertad para que los trabajadores expresen sus ideas?	
	Sociedad	- Valores - Vínculo Social - Cultura	- ¿Se impulsa la práctica de valores dentro y fuera del ámbito laboral? - ¿El Departamento de Recursos Humanos promueve capacitaciones que generen un vínculo social adecuado?	

Cuadro Nº 2 VARIABLE DEPENDIENTE
Fuente: Constructora Hidalgo e Hidalgo
Elaborado por: Diana Freire Rodríguez

a. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La presente investigación tendrá lugar a la recolección de datos e información, que se lo realizara a través de:

- Observación.
- Encuestas a todo el personal
- Entrevistas individuales, que nos permitirán constatar la validez de las encuestas.

b. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La información obtenida en base a los cuestionarios, se deberá tabular, con el propósito de contar con datos estadísticos y objetivos.

Una vez obtenidos los resultados, se procede al análisis, aquí interpretaremos de manera textual y explícita los datos estadísticos, esto nos permitirá tener una idea más amplia acerca de nuestra problemática y su grado de dificultad para poder brindar soluciones oportunas y efectivas.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se procederá a realizar el análisis e interpretación de los resultados estadísticos del tema: "El Estrés Laboral y las Relaciones Interpersonales de la Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A. de la Parroquia Cotaló, Provincia de Tungurahua". Este trabajo se lo ejecutó las últimas semanas del mes de julio de 2015, la encuesta consta de 10 preguntas, las mismas que se aplicaron a los 80 trabajadores de la Empresa.

TABULACIÓN DE DATOS

Una vez recolectada la información deseada mediante la aplicación de las encuestas, se procedió a tabular, analizar e interpretar los resultados obtenidos. Para una fácil comprensión de los resultados, se elaboraron tablas y gráficos, en las que se detallan de una manera clara y concisa todas las cifras relevantes, tales como: el número de encuestas aplicadas, respuestas y los porcentajes obtenidos.

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE.

ESTRÉS LABORAL

1. ¿Considera que las actividades de su trabajo son rutinarias?

Tabla Nº 1 Actividades Rutinarias

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	80	100,00
NO	0	0,00
TOTAL	**80**	**100,00**

Fuente: Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A.

Elaborado por: Freire Rodríguez Diana Alexandra (2015)

Gráfico Nº 5 Actividades Rutinarias

Análisis

El 100% que representa a los 80 trabajadores, respondieron que sí consideran que las actividades de su trabajo son rutinarias.

Interpretación

Con los resultados obtenidos evidenciamos que la totalidad de los trabajadores demuestran que la realización de sus actividades diarias es monótona, debido a que la naturaleza de su trabajo implica que se cumplan estrictamente los horarios establecidos, sin opción a descansos que les permitan disminuir el estrés laboral al que están sometidos.

2. ¿Las condiciones de seguridad que le brinda la constructora están acorde a los requerimientos de su puesto de trabajo?

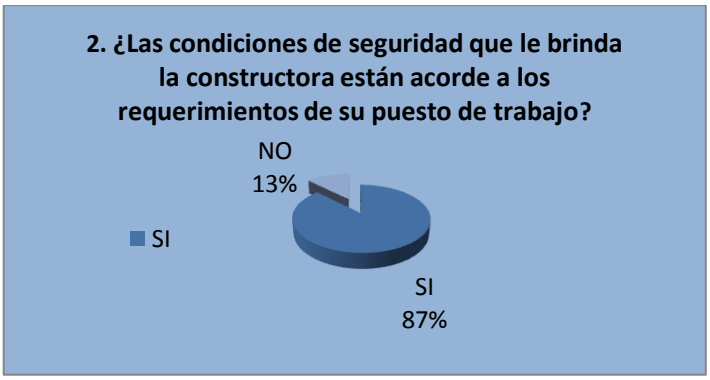
Tabla Nº 2 Condiciones de Seguridad

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	70	87,50
NO	10	12,50
TOTAL	**80**	**100**

Fuente: Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A.

Elaborado por: Freire Rodríguez Diana Alexandra (2015)

Gráfico Nº 6 Condiciones de Seguridad



Análisis

El 87.50% que representa a 70 trabajadores, respondieron que las condiciones de seguridad que les brinda la Constructora SI están acorde a los requerimientos de sus puestos de trabajo, mientras que el 12.50% que representa a 10 trabajadores respondieron que NO.

Interpretación

Con base a los resultados podemos notar que la mayor parte de los trabajadores se sienten conformes con el nivel de seguridad que mantienen dentro de la empresa, ya que cubren las necesidades que sus puestos de trabajo lo ameritan, sin embargo, no podemos dejar de lado el menor número que no se siente completamente satisfecho, porque existen aún falencias que son necesarias tomar en consideración para que los trabajadores rindan de mejor manera.

3. ¿Se siente agotado física y mentalmente en el transcurso del día?

Tabla Nº 3 Agotamiento

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	71	88,75
NO	9	11,25
TOTAL	**80**	**100**

Fuente: Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A.

Elaborado por: Freire Rodríguez Diana Alexandra (2015)

Gráfico Nº 7 Agotamiento

Análisis

El 88.75% que representa a 71 trabajadores, respondieron que SI se sienten agotados física y mentalmente en el transcurso del día, mientras que el 11.25% que representa a 9 trabajadores respondieron que NO.

Interpretación

Podemos observar en los resultados que hemos obtenido, que la mayoría de los trabajadores de la Constructora se sienten cansados tanto física como emocionalmente en la ejecución de sus actividades, por diferentes motivos, tales como: el horario inflexible, trabajos rigurosos, ausencia de descansos, entre otros; los mismos que desencadenan su agotamiento, mientras que el porcentaje restante respondió que no se sienten cansados ya que pertenecen al nuevo personal de la empresa y no llevan mucho tiempo laborando.

4. ¿Considera que existe sobrecarga de trabajo?

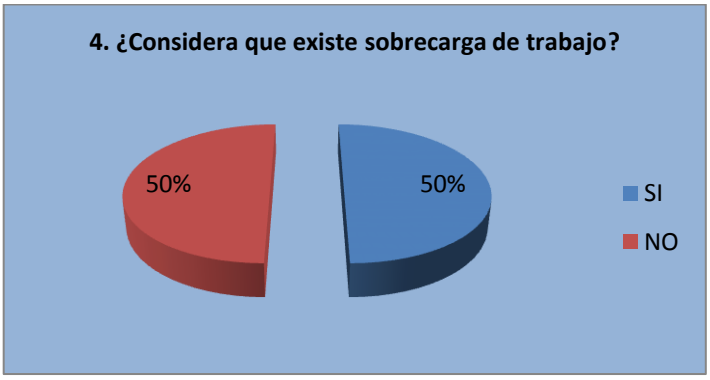
Tabla Nº 4 Sobrecarga de Trabajo

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	40	50,00
NO	40	50,00
TOTAL	**80**	**100**

Fuente: Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A.

Elaborado por: Freire Rodríguez Diana Alexandra (2015)

Gráfico Nº 8 Sobrecarga de Trabajo



Análisis

El 50% que representa a 40 trabajadores, respondieron que SI consideran que existe sobrecarga de trabajo, mientras que el 50% que representa a 40 trabajadores respondieron que NO.

Interpretación

Evidenciamos que la mitad de los trabajadores sienten la presencia de sobrecarga de trabajo dentro de la constructora, esto sucede cuando existe deserción de personal, ya que los trabajadores restantes deben cubrir las necesidades de el/los puestos vacantes; mientras que la otra mitad no concuerda con ello, debido a que, consideran que esto no sucede todo el tiempo, ya que los altos mandos procuran cubrir vacantes inmediatamente y distribuir funciones, por ende no lo consideran sobrecarga de trabajo.

5. ¿Ha presentado enfermedades relacionadas a las actividades que realiza en su trabajo?

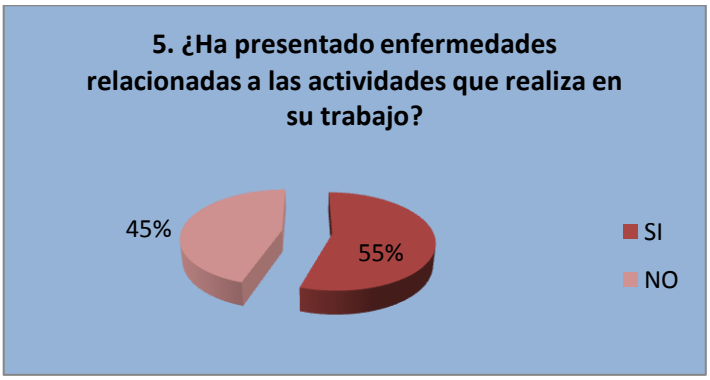
Tabla Nº 5 Enfermedades

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	44	55,00
NO	36	45,00
TOTAL	**80**	**100**

Fuente: Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A.

Elaborado por: Freire Rodríguez Diana Alexandra (2015)

Gráfico Nº 9 Enfermedades



Análisis

El 55% que representa a 44 trabajadores, respondieron que SI han presentado enfermedades relacionadas a las actividades que realiza en su trabajo, mientras que el 45% que representa a 36 trabajadores respondieron que NO.

Interpretación

Podemos concluir que existe un porcentaje mayor que ya ha presentado enfermedades que son relacionadas a las actividades que ejecutan dentro de la constructora y posiblemente al clima tan variado que presentan día a día, mientras que el porcentaje restante, que es mínimo, pero no por eso menos importante respondió que aún no han presentado enfermedades ya que gran parte pertenece al nuevo personal y no han tenido mayores inconvenientes en la ejecución de sus labores.

6. ¿Existen adecuadas relaciones laborales dentro de la organización?

Tabla Nº 6 Relaciones Laborales

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	28	35,00
NO	52	65,00
TOTAL	**80**	**100**

Fuente: Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A.

Elaborado por: Freire Rodríguez Diana Alexandra (2015)

Gráfico Nº 10 Relaciones Laborales

Análisis

El 65% que representa a 52 trabajadores, respondieron que NO existen adecuadas relaciones laborales dentro de la organización, mientras que el 35% que representa a 28 trabajadores respondieron que SI.

Interpretación

Basándonos en los resultados podemos decir que la mayor parte de los trabajadores consideran que no mantienen buenas relaciones interpersonales dentro de lo laboral, debido a que su rutina de actividades diarias es monótona y no existe un espacio en el que ellos tengan la oportunidad de entablar conversaciones o intercambiar ideas acorde a su trabajo, mientras que el porcentaje restante que respondió que sí existen adecuadas relaciones laborales, ya que no han tenido mayores conflictos personales ni laborales

7. ¿Ha sido partícipe de talleres que fomenten una comunicación asertiva entre colaboradores?

Tabla Nº 7 Comunicación Asertiva

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	26	32,50
NO	54	67,50
TOTAL	**80**	**100**

Fuente: Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A.

Elaborado por: Freire Rodríguez Diana Alexandra (2015)

Gráfico Nº 11 Comunicación Asertiva

Análisis

El 67.50% que representa a 54 trabajadores, respondieron que NO han sido partícipes de talleres que fomenten una comunicación asertiva, mientras que el 32.50% que representa a 26 trabajadores respondieron que SI.

Interpretación

Los resultados que hemos obtenido, demuestran que un porcentaje mayor de trabajadores no ha participado de talleres que motiven a realizar una comunicación asertiva, mientras que un mínimo porcentaje sí, esto se debe a que ellos si han recibido talleres con varias temáticas, pero no todos, ya que algunos trabajadores salen de vacaciones en las fechas que se dictan los talleres, otros pertenecen al nuevo personal o simplemente no se contó con su asistencia en el salón.

8. ¿Dentro de la Constructora existe libertad para que los trabajadores expresen sus ideas?

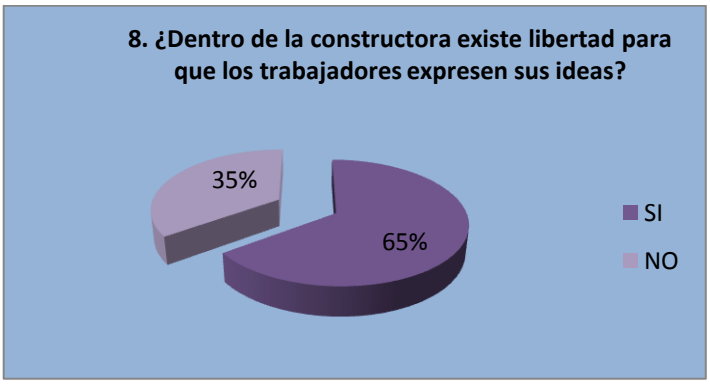
Tabla Nº 8 Libertad de Expresión

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	52	65,00
NO	28	35,00
TOTAL	**80**	**100**

Fuente: Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A.

Elaborado por: Freire Rodríguez Diana Alexandra (2015)

Gráfico Nº 12 Libertad de Expresión



Análisis

El 65% que representa a 52 trabajadores, respondieron que SI existe libertad para que los trabajadores expresen sus ideas, mientras que el 35% que representa a 28 trabajadores respondieron que NO.

Interpretación

Basándonos en los resultados, concluimos que la mayor parte de los trabajadores ha expresado alguna idea dentro de la constructora y ésta ha sido acogida o por lo menos escuchada sin represión alguna, por ende sienten que existe libertad de expresión en su lugar de trabajo, mientras que el mínimo porcentaje que ha respondido NO posiblemente teme a las represiones o a las consecuencias que pueda acarrear el opinar o emitir su criterio.

9. ¿Se impulsa la práctica de valores dentro y fuera del ámbito laboral?

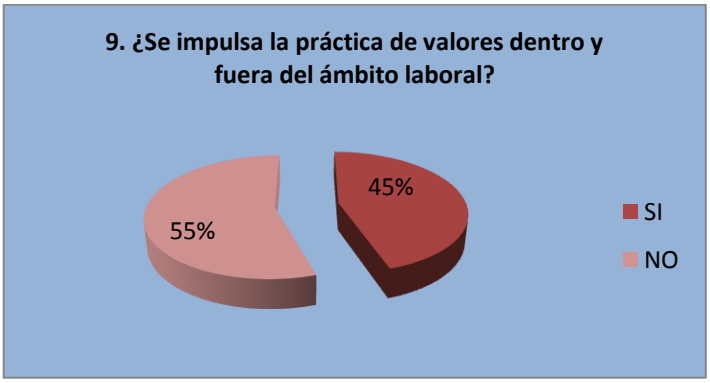
Tabla Nº 9 Valores

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	36	45,00
NO	44	55,00
TOTAL	**80**	**100**

Fuente: Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A.

Elaborado por: Freire Rodríguez Diana Alexandra (2015)

Gráfico Nº 13 Valores



Análisis

El 55% que representa a 44 trabajadores, respondieron que NO se impulsa la práctica de valores dentro y fuera del ámbito laboral, mientras que el 45% que representa a 36 trabajadores respondieron que SI.

Interpretación

Los resultados que hemos obtenido, demuestran que un porcentaje mayor de trabajadores considera que dentro de la constructora no se fomenta la práctica de valores ya sea en el ámbito laboral o personal, esto puede deberse a que el horario inflexible y la concentración que cada uno tiene en la ejecución de sus actividades no les permite ver más allá que el simple hecho de realizar su trabajo y nada más a como dé lugar, mientras que el porcentaje restante considera que por el hecho de ser presionados a realizar sus labores de manera correcta, ya influye la práctica de valores.

10. ¿El Departamento de Recursos Humanos promueve capacitaciones que generen un vínculo social adecuado?

Tabla Nº 10 Vínculo Social

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	26	32,50
NO	54	67,50
TOTAL	**80**	**100**

Fuente: Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A.

Elaborado por: Freire Rodríguez Diana Alexandra (2015)

Gráfico Nº 14 Vínculo Social

Análisis

El 67.50% que representa a 54 trabajadores, respondieron que el Departamento de Recursos Humanos NO promueven capacitaciones que generen un vínculo social adecuado, mientras que el 32.50% que representa a 26 trabajadores respondieron que SI.

Interpretación

Concluimos que la mayor parte de los trabajadores considera que el Departamento de Recursos Humanos no promueve capacitaciones que generen un vínculo social, debido a que en el tiempo en que son parte del proyecto no han sido partícipes de estas actividades, mientras que el porcentaje restante considera que sí, ya que corresponden al personal antiguo y ellos si han participado en talleres de diversas temáticas.

4.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Para verificar la hipótesis se utilizó la prueba estadística del Xi2, la cual nos permite establecer correspondencia entre valores observados y valores esperados, obteniendo la comparación de distribuciones enteras; El Xi2 es una prueba que permite la comprobación global del grupo de frecuencias esperadas calculadas a partir de la hipótesis que se quiere verificar, de esta manera vamos a poder comprobar si nuestra hipótesis es o no factible.

4.2.1. Descripción De Hipótesis

HI: El Estrés Laboral incide directamente en Las Relaciones Interpersonales de los trabajadores de la Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A. de la parroquia Cotaló, provincia de Tungurahua.

HO: El Estrés Laboral no incide directamente en Las Relaciones Interpersonales de los trabajadores de la Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A. de la parroquia Cotaló, provincia de Tungurahua.

Ilustración Del Nivel De Significación

Nos dejará plantear la zona de aceptación o rechazo de la hipótesis nula y nos permitirá aceptar la hipótesis alternativa.

Se trabajara con el 5% (0.05) para realizar el cálculo.

Prueba chi - cuadrado

Fórmula:

$$x^2 = \Sigma \frac{(O-E)^2}{E}$$

Simbología:

x^2= Chi Cuadrado O= Datos Observados

Σ= Sumatoria E= Datos Esperados

TABLA DE FRECUENCIA OBSERVADA

TABLA DE FRECUENCIA OBSERVADA			
	SI	NO	TOTAL
¿Considera que las actividades de su trabajo son rutinarias?	80	0	80
¿Se siente agotado física y mentalmente en el transcurso del día?	71	9	80
¿Existen adecuadas relaciones laborales dentro de la organización?	28	52	80
¿El Departamento de Recursos Humanos promueve capacitaciones que generen un vínculo social adecuado?	26	54	80
TOTAL	205	115	320

Tabla Nº 11 FRECUENCIA OBSERVADA

Fuente: Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A.
Elaborado por: Freire Rodríguez Diana Alexandra (2015)

TABLA DE FRECUENCIA ESPERADA

TABLA DE FRECUENCIA ESPERADA		
	SI	NO
¿Considera que las actividades de su trabajo son rutinarias?	51	29
¿Se siente agotado física y mentalmente en el transcurso del día?	51	29
¿Existen adecuadas relaciones laborales dentro de la organización?	51	29
¿El Departamento de Recursos Humanos promueve capacitaciones que generen un vínculo social adecuado?	51	29

Tabla Nº 12 FRECUENCIA ESPERADA

Fuente: Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A.

Elaborado por: Freire Rodríguez Diana Alexandra (2015)

EJERCICIO

FRECUENCIA OBSERVADA (O)	FRECUENCIA ESPERADA (E)	**(O – E)^2/E**
80	51	16,4901961
71	51	7,84313725
28	51	10,372549
26	51	12,254902
0	29	29
9	29	13,7931034
52	29	18,2413793
54	29	21,5517241
		129,546991

Tabla Nº 13 APLICACIÓN DE FÓRMULA CHI-CUADRADO
Fuente: Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A.
Elaborado por: Freire Rodríguez Diana Alexandra (2015)

Nivel de Significación

Para la verificación de la hipótesis se utilizara un nivel de significación de α = 0.05 por ende su nivel de confianza es 95% (0.95).

Zona de aceptación/rechazo

Se basa en nivel de significancia y grados de libertad:

Fórmula:

$$gl = (c - 1)(h - 1)$$

Simbología:

gl= Grados De Libertad c= Fila

h= Columna

EJERCICIO GRADO DE LIBERTAD

$$GL = (F - 1)(C - 1)$$
$$GL = (4 - 1)(2 - 1)$$
$$GL = (3)(1)$$
$$GL = 3$$

TABLA RESUMIDA DE DISTRIBUCION DEL CHI2			
GL/CNF	99%	95%	90%
1	6,6349	3,8415	2,7055
2	9,2104	5,9915	4,6052
3	**11,3449**	**7,8147**	**6,2514**
4	13,2767	9,4877	7,7794
5	15,0863	11,0705	9,2363
6	16,8119	12,5916	10,6446
7	18,4753	14,0671	12,017
8	20,0902	15,5073	13,3616
9	21,6660	16,9190	14,6837
10	23,2093	18,3070	15,9872
11	24,7250	19,6752	17,275
12	26,2170	21,0261	18,5493
13	27,6882	22,3620	19,8119
14	29,1412	23,6848	21,0641
15	30,5780	24,9958	22,3071

Tabla Nº 14 RESUMEN DE DISTRIBUCIÓN DEL CHI2
Fuente: Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A.
Elaborado por: Freire Rodríguez Diana Alexandra (2015)

Regla de decisión

Si $X^2 < 7,81$, aceptaremos Ho

Si $X^2 > 7,81$, rechazaremos Ho, y aceptaremos H1

$X^2 = 129,54$

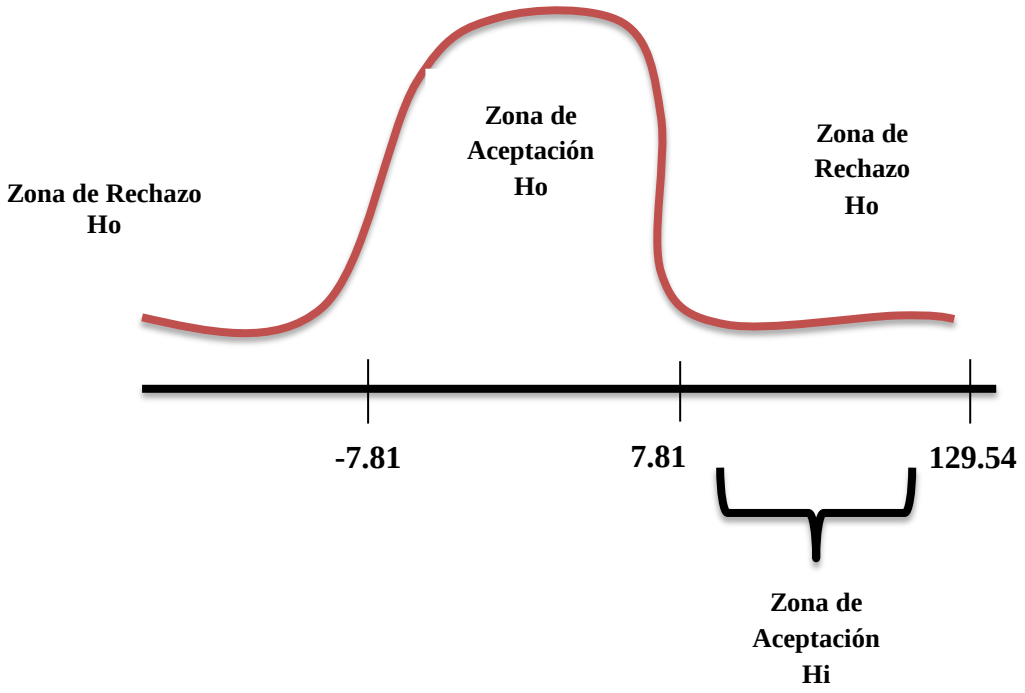


Gráfico Nº 15 REGLA DE DECISIÓN

Fuente: Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A.

Elaborado por: Freire Rodríguez Diana Alexandra (2015)

INTERPRETACIÓN

Como podemos observar **X^2 C**alculado = **129,54** es **mayor** que **X^2 T**abulado= **7,81** por lo tanto se acepta HI alternativa y rechazamos H0 es decir que:

CONCLUSIÓN

HI: El Estrés Laboral incide directamente en Las Relaciones Interpersonales de los trabajadores de la Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A. de la parroquia Cotaló, provincia de Tungurahua.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

De la información obtenida en el presente trabajo de investigación, podemos concluir que:

- El Estrés Laboral incide en Las Relaciones Interpersonales de los trabajadores de la Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A. en la parroquia Cotaló, Provincia de Tungurahua, debido a diferentes factores que ocasionan inestabilidad en la interacción personal de los empleados.

- Las causas que generan Estrés Laboral son Jornadas Rígidas y Extensas de Trabajo, Desmotivación al Personal, Ineficientes Relaciones Interpersonales, Sobrecarga de Funciones, entre otras, esto por ende acarrea efectos dentro de la Organización, tales como: Agotamiento físico y emocional, Bajo rendimiento laboral, Inadecuado clima laboral, Desgaste físico e intelectual, entre otros.

- Los tipos de personalidad existentes dentro de la Constructora en base a los diálogos obtenido con los trabajadores son: Dominantes, Introvertidos pero también tenemos Extrovertidos y Relacionales, una gran variedad de personalidades.

- Existen deficientes relaciones interpersonales dentro de la Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A. causadas por diferentes factores que lo ocasionan, esto acarrea que no se mantenga un buen clima laboral para que la ejecución de sus labores sea más eficiente y de provecho.

- No podemos dejar de lado, un aspecto que sobresale y llama mucho la atención en la realización del proyecto, la rutina y monotonía es la causa grave dentro de la vida laboral de los trabajadores, esto se debe a que existe una planificación establecida para la ejecución de cada proyecto.
- Los trabajadores de la Constructora Hidalgo e Hidalgo en su mayoría no han sido partícipes de actividades extras que beneficien y ayuden a mejorar las relaciones interpersonales, e interacciones fuera de lo laboral entre compañeros.

5.2. RECOMENDACIONES

- Es recomendable tomar en consideración la presente investigación, ya que se han detectado falencias a tiempo que no han producido daños irreversibles, para poder ejecutar los cambios correspondientes y disminuir los niveles de estrés, de esta manera obtener que las relaciones interpersonales mejoren dentro de la Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A. en la parroquia Cotaló, Provincia de Tungurahua.

- Al haber detectado las causas que generen estrés laboral dentro de la Constructora, es indispensable evaluar la metodología, planificación que se está llevando a cabo actualmente para la realización diaria de los proyectos y reajustar en base a las necesidades de los trabajadores.

- El mantener una variedad de personalidades entre trabajadores y superiores, es una de las ventajas con las que cuenta la Constructora, ya que podemos tomar las fortalezas de cada tipo de personalidad y atraerlas a favor del mismo personal y por ende de la Organización.

- Es importante analizar y evaluar los tipos y formas de comunicación que se mantienen dentro de la Constructora para detectar de manera minuciosa las debilidades centrales que ocasionan que los trabajadores no se sientan a gusto con el clima y ambiente laboral que los rodea.

- Ya que existe una planificación y una rutina exacta para realizar cada tarea, es lógico que no se pueda alterar el horario de manera abrupta, sin embargo al tomar en cuenta que las funciones que los trabajadores desempeñan son forzosos,, se debería considerar la opción de implementar pausas activas o ejercicios musculares, ayudarán mucho como descanso mental y físico.

- Es recomendable que el Departamento de Recursos Humanos o a quien corresponda se preocupe también por el bienestar y la salud mental de los trabajadores de la Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A. realizando un programa de talleres o capacitaciones dinámicas, mañanas deportivas, entre otras con temáticas que consideren importantes y en un horario que sea de provecho y no en horarios que disminuyan su tiempo de descanso.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

TEMA:

Talleres Grupales para intensificar las Relaciones Interpersonales y mejorar la calidad de vida de los trabajadores de la Constructora Hidalgo e Hidalgo.

EMPRESA EJECUTORA:

Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A. – 80 Trabajadores

UBICACIÓN:

Campamento N° 1 – Zona Sierra. Parroquia Cotaló (en las faldas del Volcán Tungurahua), Cantón San Pedro de Pelileo, Provincia de Tungurahua - Ecuador.

BENEFICIARIOS:

Como beneficiarios directos tenemos a los trabajadores de la Constructora Hidalgo e Hidalgo, y a los beneficiarios indirectos a la población que sirven.

TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN:

Inicio: 08 de enero de 2015 - **Finalización:** 08 de agosto de 2016.

EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE:

Ing. Marcelo Vásconez – SUPERINTENDENTE DE OBRA

Ing. Tannia Córdova – DEPARTAMENTO RRHH

Psic. I. Diana Alexandra Freire Rodríguez – FACILITADORA

COSTO:

$500

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Según los objetivos planteados y los resultados que hemos obtenido durante el proceso de investigación realizado, se puede establecer las siguientes conclusiones:

Debido a que existe una planificación y un horario estricto para cada actividad, la rutina y monotonía es parte de la vida laboral de los trabajadores de la Constructora, una de las causas graves para que exista la presencia de estrés laboral y por ende desencadene deficientes relaciones laborales.

Los trabajadores de la Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A. en su mayoría no han sido partícipes d este tipo de talleres y capacitaciones, lo cual no permite descubrir las necesidades que tienen los trabajadores en relación a su vida laboral para tomar decisiones pertinentes y mejorarlo.

La Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A. no presenta antecedentes de haber integrado Talleres Grupales para intensificar las Relaciones Interpersonales y mejorar la calidad de vida de los trabajadores. Dentro de la Constructora no se han realizado investigaciones anteriores que les permitan identificar falencias y necesidades para poder brindar alternativas de solución y que sus trabajadores se sientan a gusto en un ambiente de trabajo estable y confortable, de esta manera obtener un ganar – ganar dentro de la organización.

Puesto que los Talleres Grupales son un escrito que contiene actividades, instrucciones, materiales, tiempo de ejecución y responsables para ejecutar trimestralmente en el lapso de un año, con objetivos planteados y metas a cumplir; este tipo de metodología ya se ha empleado anteriormente en empresas, industrias, organizaciones, instituciones pero no en constructoras, específicamente no en Hidalgo e Hidalgo S.A.

6.3. JUSTIFICACIÓN

La propuesta es de vital **importancia** debido a que evidentemente existen necesidades de los trabajadores de la Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A. que se deben tomar en cuenta como prioridad, para evitar posibles daños irreversibles. Al hablar de estrés laboral, nos estamos enfocando en una problemática que no está oculta, al contrario se encuentra presente como la enfermedad de este nuevo siglo, por ende si permitimos que sea parte de nuestras organizaciones y no le brindamos la atención necesaria podríamos terminar por lamentarlo; sin embargo mi propuesta está enfocada específicamente a tratar de erradicar o por lo menos controlar su presencia dentro de una constructora para el bienestar del personal y obviamente de la organización.

Es de total **interés** esta alternativa de solución, tanto para los trabajadores como para los altos mandos, debido a que la presencia del estrés laboral, por ende sus factores tales como la rutina o la monotonía están acarreando consecuencias negativas, incidencia que se ve reflejada en las relaciones interpersonales de los mismos, de tal manera que no permiten a los colaboradores rendir eficientemente en la ejecución de sus labores lo que significa pérdida para la Constructora.

La ejecución de la propuesta es **factible** ya que se cuenta con el los recursos humanos, tecnológicos, económicos y documentos necesarios, además existe el apoyo incondicional y total de todo el personal administrativo, operativo y de altos mandos para la ejecución del proyecto y la propuesta a plantear.

Al hacerse presente el apoyo total y constante del personal de toda la organización, se los identifica como **beneficiarios directos** ya que serían los más favorecidos en el cumplimiento de los objetivos de la presente propuesta y por ende los **beneficiarios indirectos,** sería la población a la que sirve el esfuerzo de su trabajo, ya que nuestra meta es mejorar el desempeño de sus labores desde la parte interna.

Tendrá **impacto social** porque al implementar la propuesta planteada, los beneficiarios directos, es decir los trabajadores tendrán la oportunidad de mejorar

sus relaciones interpersonales, trabajar como equipo y por ende disminuir los niveles de estrés laboral que conlleva la realización de sus actividades para desempeñarse de mejor manera, sintiéndose gratificados con su esfuerzo para el beneficio de la sociedad quienes serán jueces y calificadores de los resultados de su trabajo.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. Objetivo General

Implementar Talleres Grupales para intensificar las Relaciones Interpersonales y mejorar la calidad de vida de los trabajadores de la Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Diseñar los Talleres Grupales basándonos en las problemáticas detectadas, espacio y tiempo disponible.
- Aplicar los Talleres Grupales acorde a lo planificado.
- Realizar un monitoreo y evaluación para comprobar la efectividad de los Talleres Grupales.

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

La ejecución de la propuesta es viable ya que como lo había mencionado anteriormente, la investigación se está realizando previa a daños irreversibles, dato muy importante para que los altos mandos, personal administrativo y personal operativo, lógicamente, consideren necesario brindar su total apoyo en todo aspecto, ya sea económico, humano y moral a la implementación de esta nueva idea dentro de su planificación.

Políticas.- El Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional de HeH determina los derechos y obligaciones de los trabajadores y del empleador frente a la seguridad y salud ocupacional (SSO), con miras a prevenir y evitar incidentes dentro del área laboral, en la ejecución de las labores y de la salud mental de los mismos fuera de ellas. También se detallan las funciones del comité y subcomités de seguridad y salud en el trabajo, así como el manejo de las distintas herramientas, operación de maquinarias y equipos, y uso de equipos de protección personal. (Constructores H&H, 2014)

Socio – cultural.- Al intervenir dentro de una Constructora en la que encontramos una variedad de culturas, con ideologías y hábitos definidos, será un poco complicado obtener el cambio de mentalidad que requiere la implementación de la propuesta, sin embargo el apoyo total de todo el personal ante esta nueva iniciativa se ha dado a notar desde el primero momento en que empecé con la investigación que se realizó anteriormente.

Tecnológica.- El campamento de la Constructora Hidalgo e Hidalgo cuenta con todo el material tecnológico necesario tales como: laptop, internet, proyector, impresoras, fotocopiadoras, televisor, entre otros, recursos que vamos a requerir para una mejor comprensión y apoyo en los talleres.

Organizacional.- Desde el inicio de la investigación, los altos mandos me han brindado el apoyo incondicional necesario, es considerable la rutina que ellos mantienen, la metodología de su trabajo dentro y fuera de los Campamentos, sin embargo la idea fue tentativa para todos aquellos que intervienen como

beneficiarios que decidieron apoyar el presente proyecto en todo sus aspectos, incluso en la organización y tiempo que conlleve la ejecución de lo planificado.

Equidad de Género.- Debemos tomar en cuenta que la mayor parte, por no recalcar que casi todo el personal de la Constructora pertenece al género masculino, obviamente es lógico ya que los trabajos que se realizan son forzosos, sin embargo el Departamento de Contabilidad, y el Departamento de Recursos Humanos y Seguridad Industrial son administrados por Ingenieras muy capacitadas y solidarias que viven dentro de los campamentos, todos los trabajadores las conocen y respetan, así que también estarán presentes en apoyo a cada taller que se realizará, por ende esperamos no tener ningún inconveniente.

Ambiental.- La ubicación del Campamento de la Constructora Hidalgo se encuentra en una zona no muy segura (faldas del Volcán Tungurahua), por ende encontramos un clima muy variado que deberemos considerar en la realización de las actividades de cada taller, sin embargo se nos ha habilitado un salón grande, bajo techo en el cual podemos ejecutar sin ningún inconveniente la propuesta planteada.

Económico – Financiero.- Al contar con el apoyo total y constante de todo el personal, en especial de los Altos mandos, se estableció una cantidad necesaria para cubrir con los gastos necesarios de la implementación de ésta nueva idea, ya que se considera no un gasto vano, sino una inversión que se verá reflejado en los resultados.

6.6. FUNDAMENTACIÓN

En el campo del aprendizaje, se habla de talleres para referirse a una cierta metodología de enseñanza que combina la teoría y la práctica. Los talleres permiten el desarrollo de investigaciones y el trabajo en equipo. Algunos son permanentes dentro de un cierto nivel educativo mientras que otros pueden durar uno o varios días y no estar vinculados a un sistema específico, pero si encaminados a un mismo objetivo. (Galeano, 2000)

La palabra TALLER proviene del francés “atelier” que significa estudio, obrador, obraje. El taller requiere de una decisión personal más que de normas impuestas. No debe ser una imposición, como tampoco puede improvisarse.

Se pueden reconocer algunos elementos constitutivos del Taller:

- Una opción para trabajar en pequeños, medianos y grandes grupos.
- Una valoración de la participación de los propios sujetos en la responsabilidad de sus auto-aprendizajes.
- Una integración de las experiencias personales de cada participante en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Una intencionalidad operativa, es decir, que los aprendizajes adquiridos en el Taller tengan una influencia en la acción de los propios participantes.

El taller se constituye en una experiencia social en la medida que los participantes interactúan entre sí en torno a una tarea específica. Dicha experiencia modifica el rol pasivo a un rol protagónico en el aprendizaje. El sujeto participa del grupo para vivir un proceso colectivo de conocimientos tendiente a la comprensión global de la realidad. De esa manera el proceso de conocimiento es asumido por el grupo, el que cuenta con una coordinación de carácter operativo y que favorece la democracia grupal. (Olivera, 2013)

Taller como el tiempo-espacio para la vivencia, la reflexión y la conceptualización.

La vivencia puede entenderse como el primer paso en el cual se implementarán ciertas técnicas disparadoras con el objetivo de romper el hielo y movilizar algunas estructuras cognitivas en relación al tema que se trate.

Esta vivencia puede desarrollarse progresivamente desde un escaso compromiso intelectual-afectivo, hasta un momento de alto grado de compromiso. Ello dependerá del tipo de grupo, del grado de confianza e integración de los miembros del mismo.

El tiempo-espacio para la reflexión es tan rico como el anterior. En él se repiensa

acerca del cómo se sintió la experiencia y qué ideas aporta, desde ese pensar, cada integrante, con lo cual se van hilvanando distintos contenidos más emocionales que conceptuales, en relación con las técnicas disparadoras. Estos contenidos se dejan en suspenso hasta la siguiente etapa, en la que se busca articular aquél hacer con el sentir para producir nuevas hipótesis que llevarán a la síntesis y conceptualización final. (Puigdoménech, 2014)

De esta manera en el taller se van produciendo diferentes aprendizajes. Aprender en tanto proceso que lleva a todo sujeto humano a inquirir, indagar, investigar la realidad y que le permite tomarla para producir las modificaciones en ella, al mismo tiempo que se realizan en el propio sujeto. De alguna manera, ese transitar por las diferentes experiencias, lo lleva a ratificar o rectificar modelos aprehendidos, actitudes, comportamientos. También, durante la tarea educativa, se movilizan estructuras personales, rompiendo con los estereotipos que no ayudan a crecer.

Es necesario destacar que todo aprendizaje parte de una experiencia previa y de una red de interacciones, que en el Taller se ponen de manifiesto, mostrando una acuarela de fragmentos que es preciso integrar. Por lo tanto el Taller puede convertirse en un lugar de vínculos, de participación, donde se desarrollan distintos estilos de comunicación y, por ende, un lugar de producción social de objetos, hechos y conocimientos. (Gil, 2015)

En el taller confluyen prácticamente, el método y la técnica, es decir, una metodología que, como tal, exige la relación lógica entre los objetivos, los contenidos en que se plasman los objetivos, los métodos con los cuales se lleva adelante el proceso de generación y apropiación de contenidos, al mismo tiempo se deben tener en cuenta las técnicas o instrumentos que se requieren para generar acciones de cambio tendientes a los objetivos planteados en la planificación.

El espacio del Taller se inicia con la presentación de un problema, a partir del cual

se da un proceso de desestructuración, de reconstrucción, para llegar a través de los pasos sucesivos a una nueva estructuración.
Proceso éste, dialéctico por naturaleza, que nos permitirá ir de la acción a la reflexión y a una nueva conceptualización, resultado de la dinámica que se produce en el Taller. (Pérez, 2000)

La dinámica de la cual hablamos, en tanto grupal, va generando un proceso educativo, un aprendizaje, pero al mismo tiempo, efectos terapéuticos por cuanto aparecen conflictos personales intrasubjetivos que se ponen en juego durante la experiencia y que es posible visualizarlos a la luz de la explicitación, en un ámbito de comunicación y confianza que se facilita en el taller y que ayuda a pensar y a co-pensar con el otro.

En definitiva, el Taller es un nuevo camino con alternativas pedagógicas que estimulan el aprendizaje, las intersubjetividades, la creatividad, en busca de la aprobación del objeto de conocimiento.

¿En qué consisten los talleres grupales?

Es una planificación, un cronograma de las expectativas y necesidades de una organización para y en determinado periodo de tiempo. Éste corresponde a las expectativas que se quieren satisfacer, efectivamente, en un determinado plazo, por lo cual está vinculado al recurso humano, al recurso físico o material disponible, y a las disponibilidades de la empresa. (Cohetero, 2003)

El programa de talleres conlleva al mejoramiento continuo de las actividades laborales. Esto con el objeto de implementar formas óptimas de trabajo. En este sentido, el plan va dirigido al perfeccionamiento técnico y teórico del empleado y el trabajador; para que el desempeño sea más eficiente en funciones de los objetivos de la empresa. Se busca producir resultados laborales de calidad, de excelencia en el servicio; por otra parte, prever y solucionar problemas potenciales dentro de la organización.

Cada taller necesita una programación pertinente y previsible. No es cuestión de improvisar a partir del uso de determinadas técnicas, sino por el contrario tener en cuenta algunas variables fundamentales.

En relación a los pasos previos al desarrollo de cualquier actividad, es fundamental tener presente los siguientes aspectos:

- Conocimiento de las personas que formarán parte del taller. Si es un grupo conocido; si algunos integrantes se conocen y otros no; qué características tienen esas personas; son miembros de una comunidad barrial, de una escuela, son profesionales, técnicos, docentes, padres, adolescentes, embarazadas, etc.
- Conocer cuál es la demanda del grupo, en otras palabras, cuál es la necesidad. Diferenciar entre necesidades personales, grupales, comunitarias o institucionales. Esclarecer concretamente tal necesidad para enfocar la tarea profesionalmente. Descubrir si esa demanda tiene relación con algún programa nacional, provincial, zonal o local, para mantener la coherencia.
- En coherencia con la demanda y los objetivos, planificar el número de encuentros que serán necesarios para cumplimentar la tarea. Muchas veces se solicita un taller, pensando erróneamente que de esa manera se producirán los grandes cambios y naturalmente que esto no ocurre, lo que deja una cuota de frustración importante como para rever la situación.
- Quién va a oficiar de Coordinador; aquí es importante analizar cuál es su capacidad, su experiencia, su grado de compromiso, su habilidad para tomar decisiones en relación a la necesidad del grupo o la Institución.
- A veces, teniendo en cuenta los puntos anteriores, se pierde de vista la relevancia del tiempo y el espacio físico, y entonces, la tarea se suspende por no haber previsto este tema. Es otra de las cosas que puede generar sensación de fracaso. No lo olvide.
- Algo muy importante. No dejar librado al azar el tema de los recursos, y los materiales. Es parte de la infraestructura educativa. Muchas veces, en pleno taller, nos damos cuenta que nos olvidamos de algunas herramientas imprescindibles y tenemos que modificar toda una planificación sobre la

marcha. Esto no es serio y es una falta de responsabilidad con toda la tarea. (Cuberes, 1992)

Los objetivos de los talleres Grupales son:

- Productividad: La capacitación ayuda a los empleados a incrementar su rendimiento.
- Calidad: Los planes de capacitación apropiadamente diseñados e implantados contribuyen a mejorar la calidad del trabajo. Cuando los trabajadores están mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades.
- Salud y Seguridad: La salud ocupacional y la seguridad física de un empleado están directamente relacionadas con los esfuerzos de capacitación de una organización. La capacitación adecuada puede ayudar a prevenir accidentes laborales.
- Prevención de la Obsolescencia: Los esfuerzos de capacitación del empleado son necesarios para mantener actualizados a éstos de los avances en sus campos laborares correspondientes.
- Desarrollo Personal: En el ámbito personal los empleados se benefician de los planes de capacitación, pues le ofrecen una amplia gama de conocimientos, una mayor sensación de competitividad, un repertorio más grande de habilidades, que son puntos clave de un desarrollo personal. (Flores, 2009)

El cuarto momento es el de la evaluación, y muchas veces este espacio se pierde por falta de planificación o por mal uso del tiempo dedicado al taller. No por ser el último paso deja de tener importancia tanto para los participantes como para el coordinador o el equipo de coordinación. Los primeros necesitan hacer un recuento de lo vivido y explicitarlo, no sólo a nivel de experiencias positivas, sino también las negativas. Es un espacio para la catarsis y al mismo tiempo para escuchar el análisis del coordinador en relación al rendimiento del grupo.

Los que coordinan necesitan recibir una devolución de las vivencias del grupo, sobre todo para ratificar o rectificar el modelo del taller y de esa manera encontrar

nuevos aprendizajes. Es muy importante dejar un espacio para la evaluación conceptual, emocional y reflexiva, ya que ella será el punto de enlace con las siguientes reuniones, si las hubiera o para dejar una impronta que permita reencontrarnos en otra oportunidad. (Galeano, 2000)

APLICACIÓN DE TALLERES EN LAS EMPRESAS:

Dentro del campo empresarial, muchos motivadores han determinado a las técnicas vivenciales como hacer sentir la necesidad y lograr un cambio de conducta a través de vivencias que permitan lograr un aprendizaje relativamente evaluables. El uso de los métodos vivenciales se ha extendido mucho porque hacen las clases "entretenidas" y generalmente logran un clima psicológico favorable, entre otras ventajas. Sin embargo, deben analizarse desde el punto de vista didáctico, y reflexionar acerca de su pertinencia en un momento dado en comparación con otros métodos, el diagnóstico de los alumnos, los contenidos, el tiempo de que se dispone y el componente rector en la actividad de enseñanza, los objetivos.

En realidad las ventajas de este método es conocida por los facilitadores estimulan la participación activa y sincera de los miembros, su buena utilización provoca emociones positivas que coadyuvan en el aprendizaje y en la solución de los conflictos de los grupos. La denominación de métodos vivenciales, proviene de qué hacen vivir o sentir una situación real. Deben aplicarse en grupo, porque en la dinámica de los grupos se busca un mayor número de alternativas de solución de los problemas.

Los métodos vivenciales se apoyan en otros métodos como los analógicos, los juegos ocupacionales, los llamados"discusiones de casos" y otros. Cualquiera de ellos se convierte en método vivencial cuando intervienen en ellos la retroalimentación de las conductas de los participantes o del grupo. Se solicita del grupo información y toma de conciencia sobre lo que vive o siente, lo que lo afecta, las emociones sentidas, las emociones que inspira a los miembros del

grupo, etc., se transforma en un método vivencial que puede arrojar enseñanzas para cambiar a favor o en contra. (Gutiérrez, 2012)

TÉCNICAS GRUPALES

Se define como técnicas grupales a las maneras, procedimientos o medios sistematizados de organizar y desarrollar la actividad del grupo, sobre la base de conocimientos suministrados.

Las técnicas grupales como estrategias se constituyen en un conjunto de normas y procedimientos prácticos, útiles para facilitar y perfeccionar la acción cuando se requiere trabajar desde una lógica en la que los participantes deben construir conjuntamente, posturas, opiniones, reflexiones, modos de pensar, entre otros, de una temática o problemática que se está abordando.

Así mismo se son el conjunto de medios, instrumentos y procedimientos que, aplicados al trabajo colectivo sirven para identificar las dificultades personales y cómo estas influyen en el grupo, movilizar la estructura de éste cuando se halla paralizada o estancada y favorecer el alcance de los objetivos propuestos.

La potencialidad de las técnicas es que permite generar no solo el conocimiento previo, académico o elaborado desde un aprendizaje sistemático sino todo aquel que ha sido construido desde hechos significativo en la interacción de un sujeto con sus entornos: familiar, social, laboral, escolar y cultural. Las técnicas grupales se constituyen en la posibilidad de trascender la palabra, acceder a un público más amplio y convertir las experiencias colectivas en espacios para la lúdica, la creatividad y la recreación, fortaleciendo una visión integral del desarrollo humano. (Cabral, 1970)

Existen un sinnúmero de técnicas para implementar en procesos grupales. Clasificadas en:

TÉCNICAS INICIALES

a. De Animación:

Cuyo objetivo apunta al caldeamiento grupal, a crear un clima, romper el hielo, descongelar, etc. Entre ellas se encuentran todas aquellas técnicas tendientes a la presentación de los participantes de un grupo que se ven por primera vez, o en un reencuentro, o en alguna ocasión festiva. Son técnicas muy activas en la que todos los integrantes se ven involucrados; cuentan además con una cuota de humor considerable para cumplir con el objetivo**.** (García, 2013)

Aportan al abordaje de situaciones referidas a la interacción, los niveles de comunicación y de afecto que se establecen entre los integrantes del grupo. Fortalecen la estructura grupal y por ende el desarrollo del grupo, dentro de estas se encuentran todas aquellas que facilitan el abordaje de situaciones problemáticas en el desarrollo de la tarea, así como aquellas que aportan a la toma de conciencia, la valoración de los logros y la evaluación de los objetivos propuestos por el grupo. (Sosa, 2013)

b. División de grupos:

El objetivo es trabajar con pequeños grupos divididos al azar, para luego compartir las distintas experiencias en plenario. Generalmente se produce esta subdivisión cuando el grupo es muy grande y la coordinación pretende que todos interactúen con todos, en diferentes momentos. Generalmente llevan 5 minutos de tiempo.

Dentro de estas técnicas es importante brindar un lugar especial con las que se inicia el proceso grupal denominadas rompe hielos y de reconocimiento del grupo, ya que la experiencia con grupos ha demostrado que la utilización de una técnica adecuada en los inicios favorece la creación de una atmósfera adecuada y la consolidación de una relación de empatía entre el coordinador y el grupo. (Aguilar, 2013)

TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN

Son aquellas que se dirigen a conceptualizar dichos temas o que ayudan a mostrar, simbólicamente, cómo se organiza un grupo y planifica.

Aportan en la relación enseñanza - aprendizaje, comúnmente utilizadas en espacios pedagógicos, buscan que el grupo logre aprender de una manera eficaz conceptos y teorías. En esta se encuentran todas aquellas que favorecen la adquisición de nuevos conocimientos, por medio de la comprensión temática, la síntesis y la elaboración de propuestas.

TÉCNICAS VIVENCIALES:

Son aquellas en las que a través de la puesta en práctica de una situación, las personas se involucran y toman actitudes espontáneas. Es como si estuvieran viviendo realmente el hecho.

a. **De Comunicación:** El objetivo que persiguen estas técnicas es el "encuentro y reencuentro" con el otro y desde allí invitan a la reflexión sobre los propios modelos comunicativos. La comunicación humana es el tema central de todo proceso grupal, por lo tanto este tema, es abordado en toda tarea de grupos para construir una relación que favorezca los vínculos sociales. (Delgado, 2013)

b. De Análisis y Reflexión: El objetivo en este caso, es proponer elementos reales o simbólicos que permitan reflexionar sobre algunos temas o situaciones de la vida cotidiana. Comprende una serie de técnicas vivenciales, de actuación y audiovisuales. La característica de ésta técnica es permitir analizar, reflexionar y hasta cuestionar con mayor profundidad los conocimientos sobre un tema en desarrollo, consiguiendo de tal manera llegar a un acuerdo o solución a una temática planteada.

Este tipo de técnicas también favorecen al/los facilitadores ya que los participantes asimilar de manera objetiva la importancia de los temas impartidos. (Fridman, 2015)

Las características de las técnicas referidas al individuo hacen que estas puedan ser de gran ayuda para algunas personas especialmente sensibles, pues hacen aflorar sentimientos no controlados, o guardados de manera inconsciente por quienes los experimentan, detonado procesos catárticos. Aunque en realidad esto constituye un espacio de terapia de grupo el coordinador de grupos de aprendizaje debe mostrarse atento y sensible y tratar de reorientar el objetivo en forma sutil. Esta característica hace e este tipo de técnicas un espacio poco recomendable para coordinadores que no tienen formación en comportamiento humano y salud mental, por lo que para su utilización es mejor prevenir y asumir el conocido refrán "zapatero a sus zapatos".

c. De Construcción. Son aquellas que nos llevan, a través de objetivos parciales simbólicos, generalmente individuales, a realizar un proceso temporal y sucesivo de distintas etapas que conducen a una síntesis conceptual o reflexiva sobre un tema. Se trabaja con diferentes materiales como cartulinas, plastilinas, fotos, revistas, globos, etc.

En esta categoría se ubican todas aquellas que se han denominado dinámicas y juegos de grupo, las cuales tradicionalmente sirven para la recreación y utilización del tiempo motriz, sin embargo, para el desarrollo del trabajo grupal pueden adquirir el estatus de técnica dependiendo de la habilidad del facilitador y de los participantes, de tal forma que aquello concebido como un juego permita generar información que ayude al grupo a darse cuenta de la manera como se relacionan entre sí. (Coiana, 2009)

TÉCNICAS O JUEGOS PAUTADOS

Son aquellos preparados para grupos pequeños (no más de 10 personas) que se reúnen alrededor de una matriz construida a tal fin (casi siempre de manera secuencial) y en la cual es necesario responder preguntas que van a llevar a un juego de avance y retroceso al final del cual algún grupo gana. Se usan generalmente, en actividades que no van a requerir un proceso grupal en el tiempo y si necesitan discutir o acordar ideas, acciones, teorías. También son utilizadas

por aquellos coordinadores con poca experiencia en la materia. (Pep Vivas i Elias, 2009)

TÉCNICAS DE EVALUACIÓN

Son las que sirven para medir y tomar decisiones sobre el desarrollo de un proceso grupal. También se usan en un corte longitudinal, para modificar estrategias. Permiten evaluar o monitorear algunos indicadores de un evento desarrollado, con la finalidad de mejorar a futuro la organización de eventos similares.

Entre los indicadores que son evaluados a través de éstas técnicas figuran la participación de los asistentes, la metodología y técnicas empleadas, actuación o participación de los facilitadores, la claridad y comprensión de los temas abordados, el interés despertado en los participantes, entre otros. (Diaz, 2012)

De lo que se trata, por tanto, no es de establecer un sistema de control o de fiscalización de lo que cada uno hace o no hace en grupo. Obvio que actitudes de este tipo no conducen a nada positivo. Por el contrario, la evaluación grupal permite y ayuda al grupo a El proceso grupal, en lo referente a su funcionamiento y relaciones/interacciones en el seno del grupo; lo que se relaciona con la gratificación. El nivel de logro de los objetivos propuestos, es decir, si el grupo va avanzando hacia la obtención de las metas y propósitos establecidos, y si los alcanza con eficacia, lo que se relaciona con la productividad. (Cano, 2005)

Ayuda a mejorar permanentemente, tanto en lo que hace a su funcionamiento interno, como a su eficacia y operatividad. Y como la única forma de superar los errores y los fallos exige que éstos se conozcan previamente, la evaluación se transforma en uno de los procedimientos más útiles para el progreso de los grupos. Lejos de lo que algunos parecen mostrar, la evaluación de un grupo no es algo complicado ni difícil. Existen muchas técnicas para evaluar, algunas más complejas que otras, pero la tarea de evaluar no tiene por qué resultarnos engorrosa. Puede hacerse una muy buena evaluación sin necesidad de recurrir a procedimientos sofisticados. A veces, pequeños ejercicios o el uso de breves

cuestionarios por parte de los miembros del grupo bastan para realizarla de manera eficaz y positiva. (Cabral, 1970)

TEMÁTICAS A ABORDAR.-

Relaciones Interpersonales.

“Trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional.” Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas. Muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo”.

Comunicación Asertiva.

La tendencia actual considera la Asertividad, como un comportamiento de defensa de los derechos y opiniones personales y de respeto a los derechos y opiniones de los demás, así como el auto refuerzo y el refuerzo de los demás, este concepto tiene mucha relación con la autoestima. El término "asertividad" actualmente es considerado como parte importante de las conductas que integran dentro de las habilidades sociales. (Martínez, 2014)

Trabajo en Equipo

Se define trabajo en equipo como la acción individual dirigida, que al tratar de conseguir objetivos compartidos, no pone en peligro la cooperación y con ello robustece la cohesión del equipo de trabajo. La cooperación se refiere al hecho de que cada miembro del equipo aporte a éste todos sus recursos personales para ayudar al logro del objetivo común. Esto se observa cuando los componentes del equipo realizan actividades como las siguientes:

- Ofrecer nuevas ideas y proporcionar soluciones a las dificultades del equipo

- Interesarse por las ideas de otros y desarrollarlas
- Ofrecer información relevante y hechos contrastados
- Intentar coordinar las actividades de los miembros y clarificar las aportaciones de éstos.
- Evaluar los resultados del equipo. (Soledad Betelú, 2007)

Pausas Activas

Consiste en la utilización de variadas técnicas en períodos cortos (Máximo 10 minutos), durante la jornada laboral con el fin de activar la respiración, la circulación sanguínea y la energía corporal para prevenir desordenes psicofísicos causados por el agotamiento laboral para potencializar el funcionamiento cerebral incrementando la productividad y el rendimiento laboral. Se deben realizar en cualquier momento del día cuando se sienta pesadez corporal, fatiga muscular, incomodidad, angustia o sobreexcitación síquica; también pueden establecerse pausas rutinarias en mitad de la jornada laboral. (Dominguez, 2014).

6.7. METODOLOGÍA. MODELO OPERATIVO

FASES	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLES	RESULTADOS
Socialización	Involucrar al 100% del personal mediante comunicado que estimulen su atención.	Convocar a los trabajadores de la Constructora Hidalgo e Hidalgo	-Humanos -Tecnológicos -Económicos	5 horas	-Superintendente: Ing. Vásconez -Investigadora: Diana Freire Rodríguez -Departamento RRHH	Aceptación e interés por parte de los trabajadores de la Constructora HeH
Planificación	Recolectar un 90% de información necesaria para realizar la planificación de los talleres grupales	- Acercamiento a la Constructora. - Recolectar información. - Planteamiento y aceptación de la Propuesta.	-Humanos -Tecnológicos -Económicos	10 horas	-Superintendente: Ing. Vásconez -Investigadora: Diana Freire Rodríguez	-Información apropiada. -Cronograma establecido para un año
Ejecución	Fortalecer en un 90% las Relaciones Interpersonales para mejorar la calidad de vida de los trabajadores.	-Bienvenida -Técnicas Vivenciales -Técnicas de organización -Despedida	-Humanos -Tecnológicos -Económicos	1hora 30’	-Superintendente: Ing. Vásconez -Investigadora: Diana Freire Rodríguez -Departamento RRHH	-Aceptación -Motivación -Interés -Buena Inversión
Evaluación y control	Monitorear la aplicación de los Talleres Grupales para verificar el porcentaje de eficiencia de la propuesta	-Encuesta -Conversaciones casuales.	-Humanos -Tecnológicos -Económicos	5 horas	Departamento de Recursos Humanos	Corroborar resultados favorables acerca de la aplicación de la propuesta.

Tabla Nº 15 MODELO OPERATIVO
Fuente: Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A.
Elaborado por: Freire Rodríguez Diana Alexandra

ELABORACIÓN DE TALLERES GRUPALES

TIEMPO DE DURACIÓN DE CADA TALLER:

1 HORA CON 30 MINUTOS

OBJETIVO GENERAL

Realizar Talleres Grupales para disminuir los niveles de Estrés Laboral y mejorar las Relaciones Interpersonales de los trabajadores de la Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Fortalecer los lazos socio-laborales de los trabajadores de la Constructora Hidalgo e Hidalgo, mediante juegos de baja, mediana y alta exigencia física en espacios abiertos y cerrados.
- Fomentar creativamente el compañerismo, el trabajo en equipo, el liderazgo, el sentido de pertenencia, la comunicación asertiva, la proactividad, el control de las presiones, para disminuir los niveles de estrés laboral.
- Combinar las actividades físicas de competencia e integración con reflexiones participativas, de ésta manera salir de la monotonía con ideas innovadoras y que atraigan la atención de los trabajadores.

CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES

FECHA	ÁREA	TÉCNICAS GRUPALES	MATERIALES
08 de Enero 2016	**Relaciones Interpersonales** "Comunicación Asertiva"	- **Técnica Inicial** De Animación, presentación y División de Grupos - **Técnica Vivencial** De Comunicación - Plenario -**Técnica de Evaluación** Compromiso	- Caramelos - Papelógrafos - Marcadores - Cinta Adhesiva
08 de Abril 2016	**Trabajo en Equipo** "Proactividad"	- **Técnica Inicial** De Animación y División de Grupos - **Técnica Vivencial** De Construcción - Plenario -**Técnica de Evaluación** Compromiso	- Dibujos impresos. - Pliegos de cartulinas - Esferos, tijeras, goma, cartulinas, hojas y marcadores - Casas, edificios, puentes didácticos
08 de Julio 2016	**Estrés Laboral:** "Pausas Activas"	- **Técnica Inicial** De Animación y División de Grupos - **Técnica Vivencial** De Comunicación - Plenario -**Técnica de Evaluación** Compromiso	- Laptop - Proyector -Esqueleto didáctico
08 de Agosto 2016	Todas	EVALUACIÓN	-Cuestionario

Tabla Nº 16 CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES
Fuente: Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A.
Elaborado por: Freire Rodríguez Diana Alexandra

PLANIFICACIÓN TALLER N° 1

COORDINACIÓN:

Ing. Marcelo Vásconez – Superintendente de Obra

SUPERVISIÓN:

Departamento RRHH

FACILITADOR:

Diana Alexandra Freire Rodríguez

FECHA Y HORA:

Cotaló, 08 de enero de 2016. 17:00 – 18:30

ÁREA:

RELACIONES INTERPERSONALES: Comunicación Asertiva.

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

1. **BIENVENIDA**
   Responsable: Ing. Marcelo Vásconez

2. **INICIO DEL TALLER**
   TÉCNICA INICIAL - De Animación, presentación y división de grupos.
   Responsable: Diana Freire
   Materiales: Caramelos con diferentes envolturas.

Consigna: Cada uno va a recibir un caramelo, enseguida uno por uno se va a ir presentado a partir del nombre y de todo aquello que tengan ganas de decir, a medida que van desenvolviendo el caramelo. Para el caso de dividir en subgrupos,

además hay que agregar: “guarden el papel del caramelo”, y al final se pide que se formen subgrupos en base a las envolturas en común de sus caramelos.

3. **TRABAJO GRUPAL**

   Técnica Vivencial: De comunicación.

   Responsable: Diana Freire

   Materiales: 8 Papelógrafos, 80 marcadores, cinta adhesiva.

Consigna: se coloca el papelógrafo sobre una mesa y los 12 participantes alrededor del mismo, cada uno con un color diferente. Tendrán que dibujar algo que se relacione con el concepto de comunicación en el lugar de la hoja que le corresponda, sin hablar, hasta que el coordinador diga la palabra cambio. Inmediatamente se corren un lugar hacia la derecha y continúan la tarea, cada vez que el coordinador diga cambio, hasta llegar nuevamente a su dibujo original. Debe mantenerse el silencio mientras se desarrolla el ejercicio y el coordinador juega con la palabra cambio (más lento o más rápido, con la voz más suave o más agresiva).

Nota: Es importante observar el tipo de collage grupal que se va produciendo, a medida que van corriéndose en relación a la consigna, prestar atención al tiempo de cada uno, a las actitudes, a la posibilidad de guardar silencio, al contacto corporal con los otros, a la negación de la consigna, al status por estar haciendo el ridículo, etc. Terminada la experiencia, y si hubo otros grupos, es importante que observen todos los collages.

4. **PLENARIO**

   Responsable: Diana Freire

Se elige a un integrante de cada equipo para que comente antes sus compañeros las dificultades y emociones que presentaron en el transcurso del taller, y se exhiben los papelógrafos para que todos lo podamos observar, enseguida se procede a entablar comentarios acerca de lo que expusieron y la facilitadora

agrupa todo lo que observó, escuchó y analizó de las actitudes, y pensamientos entablados para obtener una reflexión mutua conjuntamente con los trabajadores de lo vivido y la realidad que se presenta dentro de la Constructora, obteniendo, problemáticas y brindando soluciones oportunas.

Requisito indispensable, dar a conocer qué significa la comunicación asertiva y su importancia dentro de la Constructora.

5. **ETAPA INDIVIDUAL Y FINAL**

   Compromiso.

   Responsable: Diana Freire

Consigna: Sentados en ronda, cada participante elegirá un integrante y tendrá que decir qué va a hacer esa persona, con la frase: "mañana a las 8 horas con el pajarito verde", cada actividad que se delegará debe ir en base a las dinámicas anteriores. Ejemplo: Juanito mañana a las 8 horas con el pajarito verde vas a dialogar acerca de cómo te sientes en tu lugar de trabajo".

Nota: Al concluir la dinámica, se debe recalcar que lo mismo que pedimos a los demás lo debemos hacer nosotros también, de tal manera que cada uno se lleve un compromiso para que intente ponerlo en práctica, tomando en cuenta que "el pajarito verde" es cada uno de los compañeros de trabajo.

6. **AGRADECIMIENTO Y DESPEDIDA**

   Responsable: Delegado Departamento de RRHH

PLANIFICACIÓN TALLLER N°2

COORDINACIÓN:

Ing. Marcelo Vásconez – Superintendente de Obra

SUPERVISIÓN:

Departamento RRHH

FACILITADOR:

Diana Alexandra Freire Rodríguez

FECHA Y HORA:

Cotaló, 08 de abril de 2016. 17:00 – 18:30

ÁREA:

TRABAJO EN EQUIPO: Proactividad

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

1. **BIENVENIDA**
   Responsable: Ing. Marcelo Vásconez

2. **INICIO DEL TALLER**
   TÉCNICA INICIAL - De Animación y división de grupos.
   Responsable: Diana Freire
   Materiales: Dibujos impresos en papel bond o cartulina (8 imágenes distintas)

Consigna: Al ingresar al salón de actividades, cada participante recibirá un dibujo diferente al de sus compañeros, la facilitadora indicará que deben buscar a los miembros de su equipo, es decir a aquellas personas que tengan el mismo dibujo

en sus manos y agruparse. De tal manera obtener 8 grupos conformados por 10 personas.

A continuación procedemos a darnos la bienvenida entre compañeros deseándonos un maravilloso compartir juntos.

3. **TRABAJO GRUPAL**

   Técnica Vivencial: De Construcción

   Responsable: Diana Freire

   Materiales: Pliegos de cartulina, goma, tijeras, marcadores, esferos, hojas, cartulinas, casas, edificios, puentes y carros didácticos.

Consigna: Cada grupo recibirá su kit de materiales, enseguida la facilitadora va a explicar en qué consiste el trabajo que cada equipo va a realizar. Cada equipo debe construir una ciudad con los materiales que se les estrega, ellos se deben organizar tomando en cuenta que son profesionales de construcción, sabrán utilizar su imaginación y creatividad basándose en la organización ya que todos deben colaborar, de igual manera cada equipo debe elegir un supervisor, el mismo que no participará de la construcción de su ciudad, simplemente calificará el desempeño de cada uno de los integrantes de su equipo y al final leer detalladamente su informe de supervisión.

Nota: Es importante observar las conductas que tienen cada miembro del equipo, incluido el supervisor, la forma de organización, el/los líderes, los conflictos que se puedan presentar, la manera de solucionarlos, el espacio y el tiempo debe ser limitado.

4. **Plenario**

   Responsable: Diana Freire

Se pide a cada equipo que elija a un integrante para que explique qué fue lo que realizaron, cómo lo realizaron, que conflictos se presentaron, de qué manera lo

solucionaron y cuál fue su experiencia realizando el trabajo en equipo, también se pide la colaboración de los supervisores para que lean o expongan su punto de vista y las actitudes que percibieron de sus compañeros de equipo.

La maqueta más creativa y original gana, se debe motivar a los miembros del equipo ganador con algún incentivo, pueden ser unos caramelos, chocolates, entre otros.

En base a lo expuesto y a las observaciones realizadas, es importante acentuar la necesidad de trabajar y colaborar en equipo, motivar a que esto ayudará en gran medida a que se disminuya la presión que cada trabajador tiene en su área de labor al compartir y apoyarse mutuamente cuando sea necesario, organización de sus actividades y materiales de trabajo que también ayuda considerablemente, recalcar las buenas actitudes y desechar las negativas, a eso llamamos Proactividad.

5. **ETAPA INDIVIDUAL Y FINAL**

   Compromiso.

   Responsable: Diana Freire

Consigna: Detrás de los dibujos que recibieron al iniciar el taller, cada persona va a escribir su compromiso después de haber participado y colaborado en equipo, “debe haber alguna frase, palabra o actitud que a cada persona le impactó y que no se debe olvidar de ahora en adelante”, se pide la participación de dos o tres personas afirmando lo que comparten, se concluye con un mensaje final.

6. **AGRADECIMIENTO Y DESPEDIDA**

   Responsable: Delegado Departamento de RRHH

PLANIFICACIÓN TALLER N° 3

COORDINACIÓN:

Ing. Marcelo Vásconez – Superintendente de Obra

SUPERVISIÓN:

Departamento RRHH

FACILITADOR:

Diana Alexandra Freire Rodríguez

LUGAR, FECHA Y HORA:

Cotaló, 08 de julio de 2015. 17:00 – 18:30

ÁREA:

ESTRÉS LABORAL: Pausas Activas.

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

1. **BIENVENIDA**
   Responsable: Ing. Marcelo Vásconez

2. **INICIO DEL TALLER**
   TÉCNICA INICIAL - De Animación, división del grupo.
   Responsable: Diana Freire

Consigna: Vamos a abrir un espacio grande para que podamos formar un círculo, la facilitadora dará órdenes relatando una pequeña historia y los participantes tendrán que cumplir lo que se les pide. Ejemplo: Nos vamos de paseo a un lugar muy hermoso pero en el transcurso del camino nos encontramos con fallas mecánicas así que el chofer del bus pide que para balancear el peso se hagan

grupos de 5 personas hacia la izquierda, después grupo de 10 personas en el centro, entre otras logrando formar 20 grupos de 4 personas, 10 grupos a cada lado. Se pide que se agrupen. Cada grupo realiza un saludo original puede ser con las manos y pies o sólo en palabras pero debe ser un saludo original, brindándose mutuamente una bienvenida cordial al taller.

3. **TRABAJO EN GRUPO**

   Técnica Vivencial

   Responsable: Diana Freire

Consigna: La facilitadora realizará una breve explicación acerca del trabajo que vamos a realizar, los participantes de cada equipo van a "confesar" qué sueles hacer en sus momentos claves dentro del trabajo, es decir, en sus momentos de cansancio, de estrés, de agotamiento físico y emocional, entre otros, con la siguiente frase: "cuando yo estoy ,…". Ejemplo: "Cuando yo estoy **cansado, me siento**", Cuando yo estoy **agotado, tomo agua**", entre otros. Esto es rápido y por turnos, nadie se puede saltar, todos deben responder y "confesar".

Al terminar la dinámica cada grupo va a compartir con los demás participantes las cosas que hacen o en común, determinando lo que la mayoría de los trabajadores realiza cuando se presentan estos síntomas de estrés laboral.

Nota: Es necesario conocer los tipos de "técnicas", por llamarlas así que los trabajadores utilizan para controlar su estrés dentro del campo laboral y recalcar que existen métodos que pueden ayudarlos de mejor manera y son los que vamos a aprender a continuación.

4. **VIDEO**

   Responsable: Diana Freire

   Duración: 3:51

https://www.youtube.com/watch?v=EWEmko1YsAE

Demostración Elongación de partes del cuerpo. Proyecto Sistema de Transmisión Eléctrica 110 kV Los Hierros. Paramédico Anyela (Pérez A. , 2013)

5. **ETAPA INDIVIDUAL Y FINAL**

   Práctica.

   Responsable: Diana Freire

Consigna: Vamos a salir al patio y realizaremos paso a paso cómo efectuar las pausas activas, la facilitadora explicará que se deben tomar en consideración algunos aspectos como:

Antes de empezar se debe olvidar momentáneamente del trabajo, conservar la espalda recta, los pies ligeramente separados, las rodillas un poco flexionadas, los movimientos deben ser suaves y pausados y la respiración debe ser la correcta: inhale por la nariz y exhale por la boca y empezamos con las siguientes instrucciones:

- **Gire la cabeza hacia su lado derecho**, hasta que su mentón quede casi en la misma dirección que su hombro. Sostenga esta posición por cinco minutos y vuelva al centro. Luego hágalo al lado contrario. Repita el ejercicio tres veces.
- **Incline su cabeza hacia atrás,** permanezca en esa posición por cinco minutos. Vuelva al centro. Baje la cabeza mirando hacia el suelo y sostenga por cinco minutos. Realice tres repeticiones a cada lado. Recuerde que los movimientos deben ser lentos y suaves.
- **Encoja sus hombros hacia las orejas**. Sostenga por 10 segundos. Descanse y repítalo tres veces más.
- **Estando de pie, lleve sus manos a la cintura** y sus hombros hacia atrás. Contraiga el abdomen y sostenga diez segundos. Repítalo tres veces.
- **Estando de pie, separe un poco las piernas e incline las rodillas**. Estire sus brazos hacia abajo tanto como su cuerpo resista. Repita tres veces.
- **Estando de pie, suba la rodilla derecha al pecho**. Sosténgala con las manos por diez segundos y cambie de pierna. Repita tres veces en cada lado.
- **Balancee la planta del pie** desde la punta hasta el talón. Repita tres veces
- **Realice movimientos circulares de tobillo** hacia ambos lados con cada pie.
- **Estire los brazos hacia al frente.** Junte las palmas de las manos y realice movimientos hacia abajo, arriba y lados. Haga este ejercicio durante diez segundos.

- **Con la mirada al frente,** lleve su mano derecha sobre la oreja izquierda y recline la cabeza hacia el lado derecho. Guarde esta posición por cinco segundos. Vuelva al centro y repítalo de manera contraria hasta completar tres veces por cada lado.
- **Con los brazos en su espalda,** tome la muñeca izquierda con la mano derecha y tire suavemente hacia abajo. Incline su cabeza hacia el hombro derecho. Sostenga por diez segundos. Cambie de lado y realice tres repeticiones.
- **Encoja los hombros hacia sus orejas** y muévalos hacia atrás en círculos. Luego hágalo en dirección opuesta. Realice tres repeticiones a cada lado.
- **Estando de pie, separe las piernas 15 cm,** contraiga el abdomen, incline su espalda hacia al frente y estire los brazos. Cuente hasta diez y repita tres veces.
- **Camine exagerando la pisada,** punta y talón durante 10 segundos.
- **Cerca al pecho, entrelace sus manos** y realice rotaciones de muñeca hacia los dos lados. Realice tres rotaciones.
- **Estire su brazo derecho hacia el frente** de manera que la palma de la mano quede hacia arriba. Con la mano izquierda empuje hacia abajo los dedos de la mano derecha. Descanse y cambie de lado. Repítalo tres veces.

Nota: Se debe recomendar que estos ejercicios no necesariamente se los debe realizar todos, con 5 o 10 minutos en el transcurso de sus labores es suficiente, esto ayudará de manera significativa a contrarrestar el estrés y la presión de sus labores.

6. AGRADECIMIENTO Y DESPEDIDA

Responsable: Delegado Departamento de RRHH

ADMINISTRACIÓN

La propuesta establecida será ejecutada por mi persona, tomando el nombre de Facilitadora, bajo la Supervisión del Departamento de Recursos Humanos y la Coordinación del Ing. Marcelo Vásconez – Superintendente de Obra de la Constructora Hidalgo e Hidalgo. Este equipo técnico será responsable de llevar a la práctica los Talleres Grupales para intensificar las Relaciones Interpersonales y mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

6.2. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	Altos Mandos- Superintendente
¿Por qué evaluar?	Por qué es de vital importancia comprobar si los talleres grupales fueron eficientes y se pudo contribuir al mejoramiento del problema detectado.
¿Para qué evaluar?	Para detectar falencias de la propuesta, reestructurar, si fuera necesario y comprobar su eficacia.
¿Qué evaluar?	Los resultados que se han obtenido de la ejecución de los talleres grupales. Actitudes de los colaboradores.
¿Quién evalúa?	Departamento de Recursos Humanos
¿Cuándo evaluar?	Cada 3 meses
¿Cómo evaluar?	Encuesta
¿Con qué evaluar?	Cuestionario

Tabla Nº 17 REVISIÓN DE EVALUACIÓN
Fuente: Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A
Elaborado por: Diana Alexandra Freire R.

BIBLIOGRAFÍA

Aguilar, M. J. (18 de Junio de 2013). Técnicas de Animación Grupal. En M. J. Aguilar, *Técnicas de Animación Grupal.* Argentina: Espacio. Obtenido de http://dinamicasgrupales.blogspot.com/2008/06/dinmicas-grupales-1-tcnicas-vivenciales.html

Beckard. (1969).

Cabral, M. Á. (1970). *Técnicas de estudio sobre la personalidad.* Lima - Perú: Afiche.

Cano, A. (2005). *www2.ulpgc.es.* Obtenido de http://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/38/38207/tema_5_tecnicas_de_grupo_y_reunion_de_trabajo_200506.pdf

Cohetero, I. (2003). *wordpress.com.* Obtenido de https://isabelcohetero.files.wordpress.com/2013/03/concepto_taller.pdf

Coiana, P. G. (28 de Enero de 2009). *Consultoría en Organización*. Obtenido de http://plieguesconsultora.blogspot.com/

Constructores H&H. (2014). *HeH Constructores*. Obtenido de http://www.heh.com.ec/

Cuberes, M. T. (1992). *El taller de los talleres : aportes al desarrollo de talleres educativos.* Buenos Aires : Estrada.

Davis. (1993).

Delgado. (1990).

Delgado, F. (2013). El Juego Consciente. En F. Delgado.

Diaz, D. S. (24 de Marzo de 2012). *scribd.com.* Obtenido de http://es.scribd.com/doc/86524720/61949699-Dinamicas-Grupales#scribd

Dominguez, J. (2014). Obtenido de http://www.sura.com/blogs/calidad-de-vida/ejercicios-recomendados-pausas.aspx

El Comercio. (26 de noviembre de 2014). El estrés laboral puede conducir al suicidio. Obtenido de http://www.elcomercio.com/tendencias/estreslaboral-sindromedeburnout-suicidios-trabajadores-estudios.html

Expreso . (01 de septiembre de 2012). Obtenido de http://expreso.ec/expreso/plantillas/nota_print.aspx?idArt=3645226&tipo=2

Faria, D. (2007).

Flores, M. (2009). *"EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA "SUALUPELL CURTIDURÍA SUÁREZ S.A." EN LA CIUDAD DE AMBATO EN EL PERÍODO MARZO – MAYO DE 2009".* Ambato.

Fridman, S. (2015). Obtenido de Utilización de dinámicas grupales en el taller de inserción laboral: http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/practicas_profesionales/714_insercion_laboral/material/utilizacion.pdf

Galeano, E. (2000). *Centro Caviglia*. Obtenido de http://www.centrocaviglia.com/talleres.php

García, D. (14 de Marzo de 2013). *blogspot.com*. Obtenido de http://sobre-el-trabajo-social.blogspot.com/2013/03/el-trabajo-con-grupos-garcia-dora.html
Gellerman. (1966).
Gil, S. (2015).
Gonçalves. (1997).
Gutiérrez, D. H. (16 de enero de 2012). *scribd.com.* Obtenido de http://es.scribd.com/doc/78368867/Tecnicas-vivenciales#scribd
Hornstein, B. (1971).
Martínez, S. (2014).
Merani, A. (1979).
Olivera, V. (2013). *slideshare.com*.
OMS. (2005).
Pep Vivas i Elias, J. R. (Septiembre de 2009). *psyciencia.com.* Obtenido de http://psyciencia.com/wp-content/uploads/2012/11/DINA_MICA-DE-GRUPOS.pdf
Pérez, A. (21 de julio de 2013). *youtube.com*. Obtenido de https://www.youtube.com/watch?v=EWEmko1YsAE
Pérez, P. (2000).
Puigdoménech, A. (2014).
Robbins. (1992).
Sánchez, C. (2010). *Estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicológico en trabajadores de una industria cerealera.* San Lorenzo - Santa Fe.
Scheier, C. &. (1997).
Schein. (1988).
Sisa, A. (2013). *"LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INCIDENCIA EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL GRUPO CORPORATIVO MARY CARMEN EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA EN LA CIUDAD DE AMBATO".* Ambato.
Soledad Betelú, F. C. (2007). Obtenido de http://www.monografias.com/trabajos10/tequip/tequip.shtml#biblio
Sosa, M. (18 de Junio de 2013). *plus.google.com*. Obtenido de https://plus.google.com/+MarianaSosaFerret/posts
SRA, C. (1976).

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA CONSTRUCTORA HIDALGO E HIDALGO S.A. DE LA PARROQUIA COTALÓ, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.

Objetivo: Establecer la incidencia del Estrés Laboral y las Relaciones Interpersonales de los trabajadores de la Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A. de la parroquia Cotaló, Provincia de Tungurahua.

2. INDICACIONES:

- El siguiente cuestionario será de completa confidencialidad, para uso académico.
- Escoja una sola opción en cada pregunta.
- No se aceptan tachones, borrones, corrector o enmendaduras.
- Es indispensable responder cada pregunta con seriedad y honestidad.

3. ENCUESTA

2.1. ¿Considera que las actividades de su trabajo son rutinarias?

SI	NO

2.1. ¿Las condiciones de seguridad que le brinda la constructora están acorde a los requerimientos de su puesto de trabajo?

SI	NO

2.2.¿Se siente agotado física y mentalmente en el transcurso del día?

SI	NO

2.3.¿Considera que existe sobrecarga laboral dentro de la constructora?

SI	NO

2.4.¿Ha presentado enfermedades relacionadas a las actividades que realiza en su trabajo?

SI	NO

2.5.¿Existen adecuadas relaciones laborales dentro de la constructora?

SI	NO

2.6.¿Ha sido partícipe de talleres que fomenten una comunicación asertiva entre colaboradores?

SI	NO

2.7.¿Dentro de la Constructora existe libertad para que los trabajadores expresen sus ideas?

SI	NO

2.8. ¿Se impulsa la práctica de valores dentro y fuera del ámbito laboral?

SI	NO

2.10. ¿El Departamento de Recursos Humanos promueve capacitaciones que generen un vínculo social adecuado?

SI	NO

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

TABULACIÓN GENERAL

V.I. ESTRÉS LABORAL						
N°	VARIABLE	PREGUNTA	ALTERNATIVAS			
			SI		NO	
			Frecuencia	%	Frecuencia	%
1	V.I	¿Considera que las actividades de su trabajo son rutinarias?	80	100,00	0	0,00
2	V.I	¿Las condiciones de seguridad que le brinda la constructora están acorde a los requerimientos de su puesto de trabajo?	70	87,50	10	12,50
3	V.I	¿Se siente agotado física y mentalmente en el transcurso del día?	71	88,75	9	11,25
4	V.I	¿Considera que existe sobrecarga laboral dentro de la empresa?	40	50,00	40	50,00
5	V.I	¿Ha presentado enfermedades relacionadas a las actividades que realiza en el trabajo?	44	55,00	36	45,00

TABULACION DE RESULTADOS V.D. RELACIONES INTERPERSONALES						
N°	VARIABLE	PREGUNTA	ALTERNATIVAS			
			SI		NO	
			Frecuencia	%	Frecuencia	%
1	V.D	¿Existen adecuadas relaciones laborales dentro de la organización?	28	35,00	52	65,00
2	V.D	¿Ha sido partícipe de talleres que fomenten una comunicación asertiva entre colaboradores?	26	32,50	54	67,50
3	V.D	¿Dentro de la constructora existe libertad para que los trabajadores expresen sus ideas?	52	65,00	28	35,00
4	V.D	¿Se impulsa la práctica de valores dentro y fuera del ámbito laboral?	36	45,00	44	55,00
5	V.D	¿El Departamento de Recursos Humanos promueve capacitaciones que generen un vínculo social adecuado?	26	32,50	54	67,50

Tabla N° 17 TABULACIÓN GENERAL
Fuente: Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A.
Elaborado por: Freire Rodríguez Diana Alexandra

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

EVALUACIÓN DE TALLERES GRUPALES

Objetivo: Verificar la veracidad de Los Talleres Grupales impartidos para intensificar las Relaciones Interpersonales y mejorar la calidad de vida de los trabajadores de la Constructora Hidalgo e Hidalgo S.A.

1. INDICACIONES:

- El siguiente cuestionario será de completa confidencialidad, para uso académico.
- Escoja una sola opción en cada pregunta.
- No se aceptan tachones, borrones, corrector o enmendaduras.
- Es indispensable responder cada pregunta con seriedad y honestidad.

2. ENCUESTA

2.1. ¿Considera que los talleres grupales impartidos fueron una inversión bien realizada en pro de todos los trabajadores?

SI	NO	MÁS O MENOS

2.3. ¿A partir de los talleres grupales cree usted que la calidad de vida de los trabajadores dentro del ámbito laboral ha mejorado?

SI	NO	MÁS O MENOS

2.4.¿Está de acuerdo con seguir participando en éste proyecto?

SI	NO	MÁS O MENOS

2.5.¿Qué debería mejorar, implementar o eliminar de los talleres grupales?

……

……

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

CAMPAMENTO CONSTRUCTORA HIDALGO E HIDALGO S.A.

Socialización Personal Operativo de la Constructora Hidalgo e Hidalgo

Aplicación de Encuestas Personal Operativo Constructora Hidalgo e Hidalgo

CAMPAMENTO CONSTRUCTORA HIDALGO E HIDALGO S.A.

Aplicación de Encuesta al Ing. Marlon Cabezas (Departamento de Contabilidad)

Wendy Guerra, Diana Freire y Lizbeth Tubón. Personal de Staff
Constructora Hidalgo e Hidalgo en sus campamentos.

CAMPAMENTO CONSTRUCTORA HIDALGO E HIDALGO S.A.

Ubicación del Campamento de La Constructora Hidalgo e Hidalgo
(faldas del Volcán Tungurahua).

Grupo de Personal de Emergencia (La Banca) de La Constructora Hidalgo e Hidalgo.