

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

TEMA:

“LA ANSIEDAD COMO RASGO DE PERSONALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA SOCIAL LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA REPREMARVA”.

Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Psicólogo General de la Universidad Tecnológica Indoamérica. Modalidad Proyecto de Investigación.

Autor:

Daniela Alexandra Miranda Jiménez

Tutor:

Ps. Ind. Paúl Acosta Mg.

Ambato – Ecuador

2017

APROBACION DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACION

Yo, Paúl Acosta Pérez, en mi calidad de tutor del trabajo de titulación nombrado por el Comité Curricular de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica:

Certifico:

Que el Trabajo de Titulación **LA ANSIEDAD COMO RASGO DE PERSONALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA SOCIAL LABORAL DE LA EMPRESA REPREMARVA DE LA CIUDAD DE AMBATO**, desarrollado por Daniela Miranda Jiménez, estudiante de la Carrera de Psicología para optar por el Título de Psicólogo General ha sido revisado en todas sus partes y considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, para ser sometido a sustentación pública y evaluación por parte del tribunal Examinador.

Ambato, 22 de agosto del 2017

Ps. Ind. Paúl Acosta Mg.

Declaración de autoría

El abajo firmante, en calidad de estudiante de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud, declara que los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de su persona como autor de este Trabajo de Titulación.

Ambato, 22 de agosto del 2017

Daniela Miranda Jiménez

1804335147

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Daniela Alexandra Miranda Jimenez, declaro ser autor del trabajo de investigación “LA ANSIEDAD COMO RASGO DE PERSONALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA SOCIAL LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA REPREMARVA”, como requisito para optar al grado de “Psicólogo General”, autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, en el mes de febrero de 2017, firmo conforme

Autor: Daniela Alexandra Miranda Jiménez
C.I. 1804335147
Dirección: Cdla. Carolina, Chasquis y Matheus
Correo: dannymirandajimenez@hotmail.com
Teléfono: 032414151

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Investigación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: LA ANSIEDAD COMO RASGO DE PERSONALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA SOCIAL LABORAL DE LA EMPRESA REPREMARVA DE LA CIUDAD DE AMBATO, previo a la obtención del Título de Psicólogo General, reúne los méritos suficientes para ser sometido a disertación pública.

Para constancia firman:

Dra. Norma Escobar Mg.

.....

Ps. Verónica Olalla Mg.

.....

Ps. Cl. Mónica Vasco Mg.

.....

Ambato, 22 de agosto del 2017

DEDICATORIA

- **Primeramente, quiero dedicar este paso tan importante en mi vida a Dios por darme la sabiduría para emprender nuevamente el reto de la culminación de mi trabajo de titulación.**
- **A mis padres y hermanas por haberme ayudado en cada etapa de este proceso, por apoyarme siempre en cada paso que decido dar por motivarme a ser mejor cada día.**
- **A mi pequeña hija por ser mi motivación para la culminación de este arduo proceso, porque cada vez que la miraba no me dejaba derrotar por el cansancio porque por ti me encuentro cumpliendo un paso más que debí darlo hace tiempo atrás.**

AGRADECIMIENTO

"Uno puede devolver un préstamo de oro, pero está en deuda de por vida con aquellos que son amables."

Un agradecimiento muy especial a mí estimado tutor por la paciencia diaria que tuvo durante el proceso de la culminación de mi trabajo de titulación.

A mis queridos maestros por tener el compromiso de ayudarme, por la comprensión que tenían ante cualquier pregunta realizada.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PRELIMINARES	Pág
Portada.....	I
Aprobación del Tutor del Trabajo de Titulación.....	ii
Declaración de Autoría.....	iii
Aprobación del Tribunal.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice general.....	vii
Índice de tablas.....	xi
Índice de gráficos.....	xii
Resumen ejecutivo.....	xviii

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

Introducción.....	1
Contextualización.....	4
Antecedentes Investigativos.....	6
Contribución teórica, económica, social.....	7
La Ansiedad.....	11
Clima Laboral.....	18
Justificación.....	31
Objetivos.....	32

CAPÍTULO II METODOLOGÍA

Diseño del Trabajo.....	33
Área de Estudio.....	35
Enfoque.....	35
Población y Muestra.....	36
Instrumentos de Investigación.....	37
Procedimientos para obtención y análisis de datos.....	40
Actividades.....	41

CAPÍTULO III ANÁLISIS DE RESULTADOS

Diagnóstico de la situación actual.....	44
Resultados de la Ansiedad.....	45
Resultados del Clima Social Laboral.....	49
Comprobación de la Hipótesis.....	53

CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....	58
Recomendaciones.....	58
Discusión.....	59

CAPÍTULO V PROPUESTA

Tema.....	61
Justificación.....	61
Objetivos.....	62
Marco Teórico.....	62
Estructura Técnica de la Propuesta.....	64
Diseño Técnico de la Propuesta.....	66
Referencias Bibliográficas.....	95
Anexos 1 Relaciones:	99
Anexo 2 Autonomía y toma de Decisiones:	102
Anexos 3 Estabilidad:	105
Anexos 4 Cambio:	116
Anexos 5 Argumentación Teórica:	118

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 Población:	43
Tabla No. 2 Ansiedad:	44
Tabla No. 3 Estabilidad Emocional:	45
Tabla No. 4 Aprensión:.....	46
Tabla No. 5 Tensión.....	47
Tabla No. 6 Vigilancia:	48
Tabla No. 7 Clima Laboral:	49
Tabla No. 8 Relaciones:	50
Tabla No. 9 Autorrealización:	51
Tabla No. 10 Vigilancia:	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No.1Poblacion:	43
Gráfico No. 2Ansiedad:	44
Gráfico No. 3Estabilidad Emocional:	45
Gráfico No. 4Aprension:	46
Gráfico No. 5Tension:	47
Gráfico No. 6Vigilancia:	48
Gráfico No. 7Clima Laboral:	49
Gráfico No. 8Relaciones:	50
Gráfico No. 9 Autorrealización:	51
Gráfico No. 10Estabilidad- Cambio:	52

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE PSICOLOGÍA
RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “LA ANSIEDAD COMO RASGO DE PERSONALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA SOCIAL LABORAL DE LA EMPRESA REPREMARVA DE LA “CIUDAD DE AMBATO

AUTOR: Daniela Alexandra
Miranda Jiménez

TUTOR: Ps. Ind. Paúl Acosta Pérez Mg.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal analizar la influencia de la ansiedad, en el clima laboral de la organización, y el comportamiento como rasgo de personalidad que emerge sobre los trabajadores. Las personas objeto de estudio han sido todas las personas que forman parte de las áreas de la estructura de la empresa, misma que se dedica a la venta, comercialización y distribución de productos de consumo masivo.

Los instrumentos utilizados para encaminar el mencionado estudio han sido el test 16 PF5, el cual han servido para determinar el nivel de ansiedad en los colaboradores basado en sus rasgos de personalidad; en tanto el instrumento utilizado para medir el clima laboral ha sido el test de WES. Después de que se ha realizado el análisis de los resultados se ha obtenido como determinante que la mayor parte de los colaboradores posee un rasgo de personalidad ansioso, por lo que se observa que son personas altamente vulnerables y perturbables frente a distintos escenarios adversos en sus actividades laborales; evidenciando una ansiedad globalizada dentro del entorno laboral, donde su satisfacción mantiene fracturas en cuanto a la autorrealización dentro de la misma. sobrellevando a niveles de autoestima bajos, causando afección en el desempeño de sus actividades laborales. La propuesta se enfoca en realizar un plan de carrera y capacitación, que mejore los niveles de satisfacción de los colaboradores, logrando canalizar sentimientos y comportamiento negativos en situaciones opuestas que causan ansiedad, como objetivo de lograr un comportamiento adecuado en el entorno laboral.

PALABRAS CLAVES: Clima, Social, Laboral, Personalidad, Ansiedad

INDOAMERICA TECHNOLOGICAL UNIVERSITY

HEALTH AND HUMAN SCIENCE FACULTY

PSYCHOLOGY SCHOOL

RESEARCH REPORT

**TOPIC: "ANXIETY AS A TRAIT OF PERSONALITY AND ITS INFLUENCE
IN THE LABOR SOCIAL CLIMATE OF THE REPREMARVA COMPANY OF
THE" CITY OF AMBATO**

AUTHOR: Daniela Miranda Jiménez

TUTOR: Ps. Ind. Mg. Paúl Acosta Pérez

The present research has as a main objective to analyze the influence of anxiety in the labor climate on organizations and the behavior as personality trait that emerge on workers. The people object of study has been all the staff who are part of the company, which is dedicated to sell, commercialization and distribution of mass consumption products. The instrument used to focus the study have been the test 16PF5, which has served to determinate the level of anxiety in the collaborators base on their personality traits, while to measure the working climate it has been used the WES test. After the analysis of results, it has been obtained as a determinant that most of the collaborators, possesses a trait of anxious personality, so, it is observe that they are highly vulnerable and perturbable people compared to different adverse scenarios in their work activities showing a globalized anxiety within the working environment where their satisfaction maintains a low level in terms of self-realization within it, leading to poor levels of self-esteem, affecting their performance in work activities. The proposal focuses on making a career and training plan, which improves the levels of satisfaction of collaborators, managing to channel feelings and negative behavior in opposites situations that cause anxiety, aiming to achieve an appropriate behavior in the work environment. y as a trait of personality and its influence on the working climate of the company REPREMARVA, has a main objective to analyze the influence of anxiety in the working climate of the organization, and the behavior that this personality trait emerges on the workers.

The present research Project with the topic Anxiety as a trait of personality and its influence on the working climate of the company REPREMARVA , has a main objective to analyze.

KEY WORDS: Climate, Social, Labor, Personality, Anxie

INTRODUCCION

La integralidad del ser humano debe abarcar un proceso adecuado de todas las áreas que componen su vida, hablar del aspecto laboral en donde se desarrolla una persona, significa lograr emanar un concepto acertado de cumplimiento de metas y objetivos con el único fin de lograr una satisfacción plena, por eso se hace necesario realizar un análisis detallado de los aspectos de un colaborador, para tener una base sustentada de factores positivos y negativos, mismos que servirán de punto de partida para lograr reforzar procesos ya establecidos pero que buscan una mejora continua, o a su vez subsanar falencias que vienen afectando la vida laboral de los trabajadores.

En un análisis se debe tomar en cuenta muchos factores, gran importancia tiene el hecho de analizar a profundidad los componentes de esencia, que conforman la vida del ser humano, factores natos que significan el motor que impulsa el actuar de una persona.

La personalidad como conjunto de rasgos y características propias de cada persona, determinará, comportamientos, actitudes y aptitudes, elementos necesarios para un desarrollo personal como profesional, dichas cualidades ayudarán a entender la reacción que tiene un colaborador frente a determinado escenario, que destreza de afrontamiento tiene y que capacidad de solución presenta hacia los problemas que se le pueden presentar, también es cierto que un papel primordial juega el entorno en que un trabajador se desenvuelva, ya que la vida laboral es compendio de situaciones, escenarios y experiencias, que evocan un resultado final, que necesariamente debe tener un equilibrio satisfactorio para toda la estructura organizacional,.

En un mundo naturalmente cambiante, las personas y las organizaciones deben estar a la vanguardia de los nuevos procesos estructurales que les impone el desarrollo global, con el único propósito de garantizar su vida existencial en un mercado laboral y mercantil altamente competitivo, las ideas que puedan surgir para resarcir errores o para mejorar procesos que juegan un punto clave en el desarrollo de un proyecto productivo.

Otro parámetro altamente importante es lograr colisionar distintas generaciones laborales que se puede encontrar dentro de la estructura organizacional, como reza el párrafo anterior, los cambios en el mundo en general siempre sucederán día con día y el mundo laboral y organizacional no está exento de dichos cambios, por lo que los colaboradores deben buscar mecanismos de afrontamiento y de desarrollo frente a esos cambios, un punto saludable debe ser el lograr que las diferentes brechas generacionales laborales logren una fusión adecuada para que las ideas sean reestructuradas y los trabajadores mejor encaminados, pero canalizando un camino donde ningún colaborador sienta ningún tipo de afección, recordando que no se puede hablar de una misma autorrealización para todas las personas, el análisis debe enfocarse por separado y debe ser personalizado, porque el motor motivacional que mueve a una generación anterior no es el mismo que mueve a la generación actual, donde por citar un ejemplo, son personas enfocadas en su bienestar profesional, donde su motivación no es necesariamente extrínseca, sino más bien, buscan una motivación interior y por ende una satisfacción que venga desde lo más íntimo al realizar su trabajo, no sucede lo mismo con un colaborador de una generación anterior donde su motivación más bien puede estar enfocada al dinero al logro de cosas materiales, y ninguna de las dos motivaciones puede ser tachada como mala o buena porque es un asunto de realización personal, pero si debe existir un equilibrio saludable entre ambas para que ni el dinero sea el único factor motivacional ni tampoco lo sea exclusivamente una realización interior, ambas deben ir de la mano para lograr un mejor desarrollo profesional de una persona, que garantizará la satisfacción en varios aspectos de su vida.

Mencionado lo anterior, todo trabajo en búsqueda de la satisfacción de una persona debe tener presente varios factores, sistematizados según la importancia que le de cada colaborador, pero que sin duda alguna, deben estar presentes, ya que las personas son formadas como un conjunto de elementos que interactúan con los procesos a fin encontrar un objetivo que garantice su subsistencia emocional compuesta de ámbitos laborales y profesionales, mucho dependerá de estos factores para que una persona logre una adaptabilidad sana y equilibrada frente a los distintos escenarios laborales que se pueden presentar a diario y para que un trabajador pueda responder adecuadamente y de forma óptima en cualquier ámbito debe estar plenamente satisfecho respecto a su vida.

El enfoque organizacional debe extralimitar su preocupación, involucrándose en la vida de sus colaboradores con el fin de certificar una estabilidad y desarrollo laboral, pero que también dichos momentos sean influencia franca y positiva en sus diferentes aspectos, las estructuras organizacionales deben avalar la estabilidad emocional, personal y profesional de las personas para que el trabajo que desarrolle una persona dentro de la organización sea el que la misma está buscando, y que dicho trabajo sea de total satisfacción en su realización para el colaborador, las áreas de trabajo más allá de ser simplemente un espacio de realización de tareas debe convertirse en un hábitat de interacción con los demás colaboradores convirtiéndolo en una zona de intercambio de ideas pensamientos y criterios, evolucionando como estructura donde la primordial meta sea la satisfacción general y no solo de un grupo, fomentando también como visión primordial de la organización un trabajo en equipo bien fundamentado, evitando una competitividad mal sana y logrando un entorno saludable y ergonómico que debe ser resguardado por el sistema organizacional, y que tiene que ser adecuadamente manejado por los colaboradores para garantizar un funcionamiento correcto en beneficio de todos. Sin embargo, estos espacios laborales también pueden ser generadores de ansiedad, ésta, mediada por características previas de personalidad que tengan tendencia a un desempeño temeroso, no solamente dentro del espacio laboral sino también en las diferentes actividades de la vida diaria. Esta interacción conflictiva que puede presentarse en los espacios laborales es el motivo fundamental del presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

El problema objeto de estudio es el deterioro del Clima Social Laboral, esto debido a relaciones personales inadecuadas, al no existir interés, ni compromiso en su trabajo, no se les brinda las posibilidades de autonomía, y a tomar iniciativas propias, las tareas en ocasiones quedan inconclusas, debido a una planificación deficiente, por lo que ocasiona que la presión, en el trabajo sea la que domine el ambiente, generando tensión, conflictos entre colaboradores y directivos de la Organización. El bajo nivel de reconocimiento y motivación al talento humano puede deberse a la carencia de un Departamento de Recursos Humanos, que guie a los directivos a tener el respectivo estímulo para los trabajadores, que cumplen o mejoran en sus actividades laborales cotidianas, con el fin de mejorar el clima social laboral, evitando así la rotación del personal por no ser reconocidos dentro de la organización por un trabajo bien realizado.

Contextualización

Según Endler (2012), " desde hace ya más de 60 años en todo el mundo se ha venido estudiando la relación entre las características de personalidad y de qué manera están influyen en el ambiente laboral. " (p. 90). Es así como se han detallado todas las posibles relaciones específicas entre determinadas características de la personalidad y otros aspectos en el ámbito laboral siendo uno de ellos el clima social laboral. También se han considerado las relaciones existentes entre los trastornos de ansiedad y los trastornos de personalidad considerando en algunos casos a los primeros como predisponentes de los segundos.

En muchos aspectos, las personas que poseen ansiedad en un polo alto pueden ser vistas por otras personas como perturbables y extremadamente ansiosas. Siendo diferente a la reacción de adaptabilidad, que una persona puede tener ante una situación amenazante normal en el trabajo.

Harkness (2014), explicó “ las distinciones entre ansiedad rasgo y ansiedad estado. La ansiedad rasgo, es una particularidad de la personalidad relativamente estable (a lo largo del tiempo y en diferentes situaciones). ” (pag.25). El rasgo de ansiedad, se remite a la directriz del individuo a reaccionar o no de manera ansiosa. Hace referencia a la predisposición de la persona para percibir situaciones consideradas peligrosas o amenazantes y a la tendencia a reaccionar ante estas situaciones con ansiedad.

Un análisis de la Organización Europea para la Salud en el Trabajo en el EU-OSHA (2012), mencionó que en Norteamérica (Estados Unidos, Canadá y México), “los trabajadores latinoamericanos presentan un cuadro en donde el 13% se queja de dolores de cabeza, un 17% dolores musculares, 30 % dolor de espalda, 20 fatiga y 28%, componentes de ansiedad. Entendiendo, con estos resultados, que la ansiedad y sus efectos traen consigo un desgaste emocional, y comportamental, demasiado serio y complicado”. (OES,2012, p.25)

En América Latina, en donde se encuentra el Ecuador, alrededor de la mitad de los trastornos mentales, se desarrollan antes de los 14 años y el 70% previo a los 24, según datos del Fondo de las Naciones Unidas para la infancia (FNU,2012), también se hace referencia a que “el índice de problemas mentales en adolescentes es de cerca del 20% de la población presentando como principal patología la ansiedad, la depresión y el alcoholismo”. (FNU, 2012. p.123)

En el informe de Salud en las Américas (2012), afirma, en el Ecuador entre el 2008 y el 2010 el número de casos de depresión y ansiedad aumentaron casi al doble, reportándose además que en el año 2007 los índices de consumo de alcohol relacionado o no con estas patologías fue del 76.09%, a referencia de la Organización Panamericana de Salud.

Tanto en la Provincia de Tungurahua como en la ciudad de Ambato al ser poca la investigación a nivel local, la ansiedad en los trabajadores de la empresa REPREMARVA nunca ha sido considerada como una necesidad de investigación hasta la fecha, la información no está disponible, además que carece de un departamento de Recursos Humanos.

Antecedentes

Para el estudio de la presente investigación se ha tomado como base indagaciones de trabajos elaboradas por los estudiantes de las universidades tales como: Universidad Tecnológica Indoamérica (UTI.) Ambato, Universidad Técnica de Ambato (UTA), e Indexados.

En la Universidad Tecnológica Indoamérica, se presentó el trabajo de investigación de "La inteligencia emocional y su relación con el clima laboral en el sistema cooperativo controlado por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) en la ciudad de Ambato en el primer semestre del año 2011".

Rodríguez (2011), En el trabajo que hay una correlación altamente significativa entre la inteligencia emocional, IE y el clima laboral, CL de los funcionarios del área de negocios en el sistema cooperativo controlado por la superintendencia de bancos y seguros, "como queda demostrado en verificación de la hipótesis con un "r" de 0.9615, lo que significa que hay una correlación fuerte de acuerdo con la escala de valoración del índice de Pearson".

(Arrieta, 2014), En la investigación "Síntomas de depresión y ansiedad en jóvenes universitarios: prevalencia y factores relacionados", donde el objetivo general fue estimar la asociación entre síntomas depresivos y ansiosos con factores sociodemográficos, académicos, conductuales y familiares entre estudiantes universitarios de Cartagena, Colombia. Menciona que entre los principales resultados se encuentran la prevalencia de síntomas ansiosos y depresivos fue del 76,2% y 74,4% respectivamente". Los factores asociados con síntomas ansiosos fueron: dificultades económicas, problemas familiares y consumo de alcohol; los relacionados con síntomas depresivos fueron: problemas familiares, dificultades económicas, ansiedad y antecedentes familiares de ansiedad o depresión.

Las conclusiones de la investigación fueron: "La sintomatología de ansiedad y depresión fue alta en los universitarios, siendo las dificultades económicas y los problemas familiares los factores que más intervinieron para su aparición. Por lo tanto, son necesarias las intervenciones que modifiquen estos comportamientos en beneficio de

la calidad de vida de estos jóvenes” (Arrieta Vergara, Díaz Cárdenas, González Martínez, 2014, p. 12).

Uría (2012). Afirma en su trabajo sobre El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de ANDELAS CIA. LTDA., de la ciudad de Ambato. Cuyo objetivo fue el diagnosticar la situación actual sobre el Clima Organizacional y el desempeño laboral de Andelas Cía. Ltda., a través de encuestas, para detectar falencias y puntos débiles que deben ser fortalecidos. El autor concluye que “existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente (...), y para ello es necesario analizar y proponer alternativas que permitan mejorar el clima organizacional actual y que coadyuven al incremento del desempeño laboral de los trabajadores. (p.40)

Por lo tanto, las contribuciones de los resultados de la investigación ayudarán a conocer aspectos importantes en el clima social laboral de los colaboradores, así como la ansiedad como rasgo de personalidad, lo que va a permitir plantear alternativas de solución, que van a repercutir en el aspecto social que mejoren el desempeño, relaciones interpersonales, autonomía, condiciones físicas laborales, entre otras.

Contribución teórica, económica, social

Contribución Teórica

Todo proceso investigativo conlleva un análisis minucioso de un escenario a estudiar, es ese estudio el que permite descubrir frente a qué tipo de dificultades o fortalezas se enfrenta, es así que cualquier análisis y planteamiento hipotético aportan gran conocimiento tanto para el ente a investigar como para el grupo investigado, reafirmando de la siguiente manera, si al momento de plantear una hipótesis se pretende descubrir un proceso menguado que presenta falencias, comprobar dicha conjetura ayudará a subsanar dicha falencia en el proceso administrativo organizacional que se presente en la estructura, de no lograr comprobar lo planteado con anterioridad, también aporta un gran conocimiento del tema, ya que saltarían indicadores que tal vez no fueron tomados en cuenta u otros indicadores necesarios para la mejora continua ideal para el bienestar laboral de las personas.

Es muy conocido que el ambiente laboral, hoy en día forma parte de la vida de una persona, de manera positiva o negativa según sea el caso, realizar este trabajo sin duda será de gran aporte para saber cómo las personas afrontan distintos escenarios en la vida laboral, como los problemas pueden afectar su desempeño y algo mucho más relevante es saber que tanta influencia tienen las características personales frente a un determinado comportamiento, si bien es cierto las cualidades personales son difícilmente modificables porque son aspectos natos de una persona, también es cierto que los comportamientos si pueden ser manejables y pueden ser canalizados de forma positiva tanto para la persona como para la estructura organizacional.

Puede que el porcentaje que presente y avale la hipótesis sea alto medio o bajo eso dependerá de los resultados, mismos que aportarán y darán un punto de inicio a una transformación laboral, por más bajos que resulten los porcentajes en beneficio de comprobar un planteamiento, da una pauta para saber que no todo lo que pasa en la empresa es positivo o se está manejando de una forma correcta, muchas veces son esos indicadores los que dan una alarma a un escenario que fácilmente puede ser evitable, los problemas por más simples que parezcan en el presente deben ser resueltos porque en un futuro próximo podría convertirse en un punto de quiebre para la persona y la organización.

Este trabajo sin duda alguna está dedicado a la organización a la cual decidí volcar mi estudio y análisis anteponiendo sobre todo un bienestar en general, pero también va a servir de base para otras organizaciones y estudios, por citar un ejemplo puede servir como un estudio comparativo de organizaciones, características de personalidad o entornos laborales, y sin duda alguna será de gran ayuda para lograr puntualizar que es lo que una organización debe reestructurar, cambiar o eliminar de su sistema organizacional, el aporte se da a una organización y a una área laboral general tanto de una industria como de una población.

Contribución Económica

Las empresas manejan procesos de capacitación, planes de carrera y sucesión bastante fuertes, pero de un costo muy elevado, todo con el fin de garantizar la estabilidad y el adecuado conocimiento de sus empleados en referencia al desempeño de sus

funciones, pero si un problema no es detectado a tiempo en una organización el mismo puede que se convierta en una gran falencia.

El trabajo investigativo aporta en el área económica como un análisis de ayuda, realizar procesos de contratación significan una gran inversión para la empresa, inversión que en un mediano y largo plazo la empresa espera recuperar, con la mejora productiva de su planta de trabajadores, el análisis que realizo enfoca una comparativa entre caracteres de personalidad y un rasgo de ansiedad, hablar de realizar despidos y nuevas contrataciones en caso de ser necesario no solucionaría el problema aparte que significaría una inversión mucho más grande que puede afectar la economía de la empresa, con este estudio analítico pretendo descubrir cuadros o rasgos de ansiedad basados en las distintas personalidades de los colaboradores, lo que llevará por consiguiente, a una reestructuración interna donde se logre que los trabajadores se sientan a gusto en su lugar de trabajo y realizando diferentes actividades que sean de su agrado, sobre todo lograr un entorno laboral saludable, el poder canalizar estos cuadros ansiosos significa de gran ayuda para ir enmendando errores de base y poder lograr un sistema organizacional adecuado donde el mayor objetivo sea evitar la afección de una persona grupo u organización, el costo que se ahorraría una organización conociendo muy bien sus fortalezas y debilidades así como conociendo las necesidades y motivaciones de su personal puede resultar muy grande, haciendo referencia a una situación generalmente común, se puede decir que de nada sirve que un colaborador sea capacitado con los mejores profesionales en los mejores centros de estudio, si para empezar el trabajador no aprovecha dicho conocimiento y tampoco lo pone en práctica y la razón puede ser muy fácil la labor que esta desempeñado no satisface sus necesidades, son esas pequeñas fracturas las que hay que ir descubriendo e ir remediando, muchas veces no se necesita de un gran aparato de capacitación o un excelente proyecto de compensaciones y remuneraciones, a veces es más factible conocer al personal a fondo y empezar un trabajo personalizado que muchas veces no está enfocado ni al dinero ni al conocimiento sino más bien a la satisfacción interior.

Contribución Social

Una actividad laboral más allá de significar la realización de un trabajo por el cual se percibe una remuneración, significa un compendio de factores que conforman un

proceso, que tan importante es lograr colaboradores saludablemente adaptados a su trabajo por satisfacción y no por retribución,

El trabajo investigativo se enfoca a la satisfacción saludable de las personas dentro de su entorno laboral, enmarcado en una motivación propia que sin duda se desembocara en una realización de actividades óptimas y productivas, cuando una persona se siente satisfecha y a gusto en su trabajo se vuelve más productiva por ende su trabajo es mejor realizado y valorado, y esa satisfacción si es compartida crea un ambiente de trabajo saludable, donde los colaboradores sientan que su lugar de trabajo no es una carga sino más bien una oportunidad para desarrollarse profesionalmente, y saliendo un poco del contexto interno de la estructura organizacional, se puede hablar de que empleados felizmente satisfechos crean clientes de igual forma, la imagen de una empresa sin duda alguna se crea por su representatividad en el mercado productivo o por su rentabilidad económica, pero aunque sea difícil de creer los clientes externos mucho se fijan en la satisfacción de los colaboradores de las empresas con las que tienen nexos, es como si asociaran la satisfacción que emana de los colaboradores a un trabajo bien realizado.

Y cuando el trabajo en una empresa es bien realizado su productividad crece, por tanto va necesitando de mayor inversión de talento humano, entonces también crear colaboradores satisfechos, dispara directamente en un desarrollo de la organización y por ende en la ampliación de la misma creando y fomentando fuentes de empleo para seguir cubriendo las necesidades de los clientes externos, una empresa bien estructura desde su planta de talento humano hasta su industria como tal, crea expectativas de desarrollo profesional y deseo de superación dentro de la misma que la comunidad busca como parte de su avance como sociedad profesional y productiva.

MARCO CONCEPTUAL

LA ANSIEDAD

Según Kaplan (2012), "la ansiedad la considera como una respuesta frente a una situación de amenaza, pero además manifiesta que dicha respuesta es de manera intuitiva a manera de alarma frente al riesgo percibido, además realizando acciones orientadas a defenderse del peligro o extinción de la amenaza si son realizadas de una manera correcta." (p.321).

Para Lang (2012), "es una respuesta ante diferentes situaciones amenazantes, dichas amenazas pueden ser o no reales, a su vez la respuesta puede involucrar a un sinnúmero de situaciones, así como actitudes y comportamientos como depresión, enojo, ira, frustración." (p,243). Incluyen además efectos negativos desde el punto de vista fisiológicos que son perjudiciales para la salud tanto las descargas hormonales, como las frecuencias cardíacas. La ansiedad es un fenómeno que se da en todas las personas y que, bajo condiciones normales, mejora el rendimiento y la adaptación al medio social, laboral, o académico. Tiene la importante función de movilizarnos frente a situaciones amenazantes o preocupantes, de forma que hagamos lo necesario para evitar el riesgo, neutralizarlo, asumirlo o afrontarlo adecuadamente.

Según Navarro (2012), señala que la ansiedad incluye síntomas motores, fisiológicos y psicológicos, dentro de los síntomas motores que son ocasionados por la tensión muscular esta la complejidad para relajarse, dolores de cabeza, cansancio, los síntomas fisiológicos se presentan a causa de la mayor actividad del sistema nervioso, por lo tanto existe un aumento de adrenalina y cortisol en la sangre ocasionando mareos, diarreas, sudoración excesiva, finalmente los síntomas psicológicos por el estado de alerta desencadena en insomnio, miedo, preocupación y distracción. (p.467.). El proceso originado en el organismo inicia en el cerebro quién es el encargado de determinar una

situación de peligro o amenaza, activando el sistema simpático el cual es el encargado a preparar el organismo para defendernos del peligro o la situación amenazante. Un ejemplo podría ser la reacción que tenemos frente a un fenómeno natural (un temblor), en las cuales la alternativa es salir corriendo a un lugar seguro, nuestro corazón se acelera para aportar más sangre a los músculos y poder huir del lugar, las pupilas se dilatan para prestar atención a las rutas de evacuación, al resto de personas, cosas que se caen o pueden golpearnos, la respiración se acelera para aportar más oxígeno, la sangre se desplaza hacia los vasos del interior por lo que es probable que las personas luzcan pálidas y en ocasiones con escalofríos. Esta ansiedad presentada en el ejemplo anterior es una ansiedad “normal” puesto que ayuda a protegernos frente al peligro real o imaginario, en ocasiones cuando no exista tal peligro, situación de amenaza o agresor se presenta la ansiedad psíquica que se refiere a la preocupación, obsesión, miedo, disminuyendo la atención y dificultando la concentración y el aprendizaje, pérdida de memoria, la ansiedad somática directamente relacionado con las manifestaciones del cuerpo como: aceleración de las palpitaciones del corazón, escalofríos, sudoración, dificultad para respirar.

Para Bizkarra (2013), el miedo está directamente relacionado con la ansiedad, la psicología considera al miedo como la emoción negativa más importante del ser humano, puesto que no nos dejan en muchas ocasiones actuar como somos por miedo a ser rechazados, el miedo surge a partir de un hecho desagradable que ha sucedido o a su vez en un futuro no muy lejano podría ocurrir, por ejemplo si en nuestra niñez vimos a nuestra madre gritar cuando veía un ratón, o un niño se quema en el fuego este tendrá miedo a los ratones y al fuego y tratara de evitarlos o tener precaución a futuro, cuando tenemos miedo nuestro cuerpo se retira, los ojos permanecen muy abiertos y atentos, dificultad para gritar, nos trabamos al hablar, nos tiemblan las piernas síntomas similares y con acciones similares a la ansiedad. Dentro de los miedos más comunes para el ser humano se pueden citar a los siguientes: Miedo a la Soledad, el ser humano es un ser eminentemente social por lo tanto necesita de las relaciones interpersonales, el encarcelamiento por ejemplo es un castigo en el cual la persona se siente sola, personas que viajan a distintos destinos pueden sentirse solos, este sentimiento de soledad va acompañado por el miedo a no valerse por sí mismo y a la pérdida de la razón, otro miedo recurrente es el temor a la

muerte. Cuando sentimos miedo y existe la posibilidad de que la situación se produzca se habla de la presencia de ansiedad.

Además de las situaciones analizadas existen otras causas comunes por las cuales se produce ansiedad en las personas que están asociadas a nuestro entorno, nuestras costumbres, forma de vivir, gustos entre otros las cuales se mencionan de manera sucinta a continuación: Miedo a ser asaltado o agredido como consecuencia de ver películas, series de televisión, noticias en medios escritos, redes sociales, accidentes de tránsito, en los ambientes laborales el abuso de poder también conocido como acoso laboral que muchas de las veces es silencioso y no deja huellas, miedo a perder el trabajo, miedo a no tener o perder el amor, celos en los cuales existe la sensación de ser el dueño de una persona y poder controlarla, el estrés, el ritmo acelerado de la vida, abuso de drogas como energizantes, drogas, café, alcohol, la incertidumbre y el no saber qué va a ocurrir en un futuro van de la mano de la ansiedad, agresión física o verbal genera ansiedad y temor a ser nuevamente agredido.

Hablando del ambiente laboral la ansiedad se hace presente con frecuencia dentro de las empresas ya que el talento humano, puede verse afectado por el miedo a perder su trabajo, a tener problemas con sus compañeros, a no rendir eficazmente en sus tareas cotidianas, a que sus directivos no lo consideren para un ascenso, a no alcanzar su autorrealización, que su director considere que no posee la autonomía, para aplicar sus habilidades para la mejora de la organización, a no estar en el puesto correcto y no ser una persona productiva, todos estos factores hacen que dentro de la misma exista la presión, ansiedad, y ocasiona un inadecuado clima laboral lo cual repercute al buen desempeño y pérdidas económicas significativas. Es importante contar en una empresa con una evaluación de los riesgos psicosociales para evitar a futuro problemas que se vean afectados en la salud del trabajador y en el desarrollo de su labor. La evaluación de los riesgos psicosociales está dirigida a la investigación de aquellos riesgos que no se han podido evitar, obteniendo y facilitando la información para poder realizar un plan de prevención.

Existe un sin número de factores psicosociales que conllevan al deterioro de la salud del trabajador, entre ellos los que se encuentran más presente son: riesgo por carga mental, riesgo de estrés, acoso psicológico o ansiedad. Refiere que debe haber mejoras en cuanto a la flexibilidad de la jornada laboral, los puestos de trabajo, y la variedad de puestos de trabajos; fomentar el buen trato, apoyo entre los compañeros de trabajo, inclusión al trabajador en el proceso de mejora del entorno del trabajo y brindando alimentación sana al trabajador; promover en el trabajador a desarrollar actividades saludables y deportivas y fomentar en el trabajador el desarrollo personal, entre estos, 18 cursos sobre competencias sociales, manejo del estrés, y programas para evitar la depresión y la ansiedad. (Giner, 2012.p.122-128).

(Lang, 2012) Los Factores Psicosociales, en el ámbito laboral son los que se presentan con mayor frecuencia, cuando hablamos de factores psicosociales hacemos referencia aquellas condiciones que están en el entorno laboral y que constituyen una considerable causa de afecciones en el ámbito psicológico, social y laboral de la persona afectada. Entre los que se deben considerar están las condiciones laborales, infraestructura, maquinaria, insumos, equipos y materiales para desempeñar el trabajo. Tiempos destinados a la consecución de las tareas que deben ser acorde a los objetivos trazados, horarios de trabajo, remuneración, relaciones interpersonales, calidad del aire, condiciones climáticas, equipos de protección personal, entre otros. Si lo mencionado anteriormente no está bien sin lugar a duda desencadenara en ansiedad, estrés laboral, cansancio físico y mental, preocupaciones, temor, de igual manera todos estos síntomas se vinculan directamente con la familia ocasionando discusiones y distanciamiento como consecuencia de todo lo soportado en el trabajo. (p.432).

Teoría de Rasgos de la personalidad

La teoría de los rasgos de personalidad está asociada a las particularidades de los seres humanos y que además el temperamento es lo que permite que cada individuo adquiera una característica, de esta manera Raymond Cattell, uno de los autores más representativos de la teoría de los rasgos realizó una serie de estudios en los cuales determino un número amplio de características, hasta que finalmente los agrupo en 16 rasgos primarios de

personalidad, además para su mayor comprensión dichos rasgos se los ha agrupado en la siguiente clasificación: Rasgos comunes, son los rasgos propios que poseemos todas las personas y que son característicos de cada ser humano, Superficiales, son las cualidades personales más fáciles de mirar, Constitucionales, son aquellas características que dependen de la genética o de la herencia, en contraposición por aquellos que son adquiridos o modificados por el entorno en donde se desenvuelve una persona, Dinámicos, aquellos rasgos que orientan a un individuo hacia un objetivo, está inmerso el aspecto motivacional, todo esto versus la habilidad para alcanzar los objetivos utilizando todas sus competencias, incluyendo además las emociones. (Schultz y Schultz, 2012, p. 654).

Para Eysenck (citado por Robbins, 2012), define a la personalidad como una estructura estable conformada por el carácter y el temperamento, además considera que el aspecto intelectual, así como el físico de las personas es lo que les permite la adaptación a su entorno en el que se desenvuelven. Esta definición parte de la evolución biológica del ser humano, así como las teorías del aprendizaje, de esta manera llega a establecer la personalidad en diferentes dimensiones que los clasifica en personas introvertidas, extrovertidas y neuróticas. Realiza además una descripción de la personalidad en base a una serie de respuestas comunes de las personas que describen y explican la conducta, buscando comprender las situaciones que causan la misma, realizó además una revisión acerca de las teorías del temperamento con la que logró dar explicación a los factores o dimensiones de la personalidad: introversión y extroversión, emocionalidad y estabilidad, siendo la primera dimensión la que determina que una persona sea sociable y participativa al relacionarse con otros sujetos. Extroversión-introversión es una dimensión continua que varía entre individuos, pues algunos tienden a ser más amistosos, impulsivos y extrovertidos mientras que otros se inclinan por ser más reservados, callados y tímidos. La dimensión de emocionalidad, en contraposición con estabilidad, se refiere a la capacidad de adaptación de un individuo al ambiente y a la estabilidad de esta conducta a través del tiempo. Algunas personas son más estables emocionalmente de una manera integral, sostiene que existen dos extremos de esta dimensión en los que fácilmente una persona puede encajar o no; en uno de los extremos las personas son emocionalmente más inestables, intensas y exaltantes con facilidad o por el contrario son malhumoras, ansiosas e intranquilas; en el otro, las personas

son más estables a nivel emocional, calmadas, confiables y despreocupadas. La dimensión denominada psicoticismo se caracteriza por la pérdida o ausencia del principio de realidad connotado por la incapacidad para distinguir entre los acontecimientos reales o imaginados. Entre los instrumentos de evaluación de la personalidad desde esta teoría se encuentra que una de las herramientas más usadas es el 16PF, desarrollado por Cattell, que definió y midió a través del análisis funcional los 16 factores o dimensiones de la personalidad.

Fadiman y Frager (2013) manifiestan que el enfoque de Jung fue el de caracterizar al ser humano en función de sus anhelos y objetivos alcanzados, es así que desarrolló definiciones como la introversión y extroversión, las personas introvertidas se preocupan primordialmente por los sentimientos y pensamientos propios, mientras tanto que los extrovertidos están más pendientes de lo que ocurre en la realidad, en su entorno, por lo tanto son ser más sociables, también definió a los arquetipos como una forma de pensamiento universal. Este concepto poco a poco fue tomando importancia en el estudio de la personalidad debido a que se consideraba a la vida del ser humano, así como su desarrollo en las diferentes etapas de su vida cotidiana. (P, 632)

Para Lang (2012), refiere que es una respuesta ante diferentes situaciones amenazantes, dichas amenazas pueden ser o no reales, a su vez la respuesta puede involucrar a un sinnúmero de situaciones, así como actitudes y comportamientos como depresión, enojo, ira, frustración, incluyen además efectos negativos desde el punto de vista fisiológicos que son perjudiciales para la salud tanto las descargas hormonales, como las frecuencias cardíacas. (p.334). La ansiedad es un fenómeno que se da en todas las personas y que, bajo condiciones normales, mejora el rendimiento y la adaptación al medio social, laboral, o académico. Tiene la importante función de movilizarlos frente a situaciones amenazantes o preocupantes, de forma que hagamos lo necesario para evitar el riesgo, neutralizarlo, asumirlo o afrontarlo adecuadamente.

Eysenck (citado por Robbins, 2012), en su investigación considera que son tres factores principales en el temperamento como parte de la personalidad: la extraversión, el neuroticismo y el psicoticismo.

La Extraversión define a dos polos opuestos con precisión así tenemos a los introvertidos como a los extrovertidos, según Schultz y Schultz (2012) Eysenck descubrió que los extrovertidos presentan un nivel base de activación cortical inferior a los introvertidos, por lo tanto, necesitan y buscan activamente la estimulación y la emoción, mientras tanto que los introvertidos la rehúyen porque su nivel de activación cortical es elevado de por sí.

El neuroticismo es el nombre que Eysenck dio a una dimensión que oscila entre aquellas personas calmadas y tranquilas y aquellas que tienden a ser demasiado nerviosas, en su investigación demuestra que estas personas tienden a sufrir con mayor frecuencia una variedad de trastornos nerviosos, llamados neurosis, de ahí el nombre de esta dimensión.

Neuroticismo vs. Estabilidad emocional N1 Ansiedad, N2 Hostilidad, N3 Depresión, N4 Ansiedad social, N5 Impulsividad, N6 Vulnerabilidad Equivale a la inestabilidad emocional y la experiencia de estados emocionales negativos. El neurótico es un individuo ansioso, preocupado, malhumorado, frecuentemente deprimido, puede que duerma mal, y que sufra trastornos psicósomáticos. Es excesivamente emocional, reaccionando fuertemente a todo tipo de estímulos, siéndole difícil volver a un estado de equilibrio después de cada experiencia emocional importante. Sus fuertes reacciones emocionales interfieren en su propio equilibrio, haciéndolo reaccionar de forma irracional, a veces rígida. Su principal característica es una constante preocupación por las cosas que le pueden salir mal y una fuerte reacción emocional de ansiedad ante estas cosas, lo que le hace sufrir. Por el contrario, el individuo estable tiende a responder emocionalmente de forma débil y a volver rápidamente a su línea base después de cada reacción. Es normalmente tranquilo, de igual humor, controlado y despreocupado. TEA Ediciones (3ª edición revisada y ampliada, 2012, p. 234).

CLIMA LABORAL

Según Gan (2012), manifiesta “que el concepto de clima laboral u organizacional es un concepto “prestado” del clima meteorológico en el sentido figurado, refiriéndose como al “tiempo que hace” o predomina en una zona por sus características comunes o estándares.” (p.123).

Por esta razón puede darse en una organización, en un país o sector geográfico diferentes tipos de climas laborales, su significado integra un conjunto de características que se dan en las organizaciones que perduran en el tiempo y que además la configuran y distinguen de otra, lo que va a permitir explicar aspectos importantes de las situaciones que “ocurren cotidianamente los colectivos profesionales e individuales.

Entre las características principales se destacan los estilos de liderazgo y de dirección, las normas y procedimientos establecidos, las condiciones laborales que incluyen aspectos importantes como el de la seguridad, políticas salariales y de talento humano, los tipos de comunicación formal e informal, ascendente, descendente o vertical, además de las percepciones de los colaboradores y la forma de gestión y participación que de alguna manera influye en el comportamiento de sus integrantes.

El clima laboral afecta como un todo a los miembros de la organización, a través de la atmosfera psicológica general que es relativamente estable en el tiempo. Por su efecto prolongado el clima laboral es de interés e importancia para comprender la vida organizacional.

La valoración acerca de las condiciones físicas y de confort ambiental en donde se desarrolla el trabajo, aspecto de vital importancia inclusive en la actualidad acorde a lo

que estipulan las normas sobre la prevención de riesgos laborales en materia de higiene y seguridad laboral. Las percepciones compartidas por los colaboradores de una organización, con respecto al trabajo y a las relaciones interpersonales que tienen en su lugar de trabajo.

Las regulaciones formales, que rigen el rumbo de la organización como la estructura, tamaño, los procesos de trabajo, estilos de dirección, comunicación y tecnología, aspectos que van a influir en la percepción del clima laboral. Los elementos de identificación, de cada colaborador con su labor, en este punto la valoración individual, sobre la satisfacción laboral de cada colaborador será un aspecto de mucha incidencia en la percepción del clima laboral. Baguer (2012), refiere que, “el clima laboral es el ambiente humano en el que, los colaboradores de una organización perciben ciertas características del ambiente de trabajo, y que, por lo tanto, influyen en su conducta”. (p.456).

Finalmente, el clima laboral tiene algunas definiciones por los autores dependiendo desde la perspectiva del autor del punto de vista que lo miren. En conclusión, la mayoría de los conceptos se refieren a lo mismo. Por lo que, frecuentemente, hay una confusión entre este concepto y Cultura Empresarial, el mismo que se diferencia en ser menos permanente en el tiempo, aunque tiene relación de continuidad.

Para Litwin y Stinger (Citado por Gonçalves, 2012), “ existen nueve dimensiones que explican el clima existente en una organización, cada una de estas dimensiones tiene sus características, es así como se encontró. ” (p.145). La Estructura que se refiere a la forma de percibir la situación laboral por parte de los colaboradores con respecto a los procesos que se manejan para realizan las tareas, las políticas y reglamentos internos de trabajo, y un sinnúmero de barreras a las que se enfrentan en su quehacer diario, la organización debe poner especial atención en que, los puesto de trabajo sean sumamente estructurados, así como las actividades y funciones bien definidas, eliminando la burocracia para de esta manera se puedan alcanzar los objetivos planteados. Otra dimensión es la Responsabilidad, referido como la capacidad de los integrantes de la organización, con respecto a la libertad, en cuanto a la toma de decisiones y a la forma de

realizar sus funciones, es decir, la supervisión que se realiza no sea asfixiante, y con el fin únicamente de amedrentar o sancionar, al contrario, la misma debe ser general, y que por lo tanto exista la intención de poseer la autonomía de realizar sus actividades. Otra dimensión son las Recompensas, en reconocimiento al trabajo realizado adecuadamente con miras a la consecución de objetivos organizacionales, estos pueden ser monetarios o no monetarios, entre los se encuentran bonos, vacaciones, empleado del mes, boletos para el cine, entre otros, es decir se utiliza de manera adecuada las recompensas sin recurrir a sanciones imponiendo temor en los colaboradores. Otra de las dimensiones el Desafío, son los retos a los cuales se enfrentan los colaboradores en sus tareas, esto genera motivación y expectativa en su tarea, por lo tanto, su actitud se orienta al logro de los objetivos y la confianza depositada en ellos. Relaciones Interpersonales adecuadas, de amistad, respeto y confianza entre todos quienes conforman la organización tanto como compañeros de trabajo, jefes, supervisores y subordinados, es uno de los aspectos más importantes al considerar al lugar de trabajo como el sitio en el cual el colaborador pasa la mayor parte de su tiempo en el día, es una de las causas principales por las cuales las personas cambian de empleo. Cooperación o colaboración por parte de los directivos y colaboradores al equipo de trabajo, el apoyo y colaboración debe ser mutua. Estándares, son las normas de trabajo y el control que pone la organización en su cumplimiento. Conflictos, que surgen en toda organización por diferentes razones, pero las que deben ser resueltas de manera satisfactoria. Identidad o pertenencia a la institución, aspecto de gran importancia puesto que una persona que se sienta comprometida con su trabajo, su comportamiento se orientara a aportar de manera valiosa al equipo de trabajo, así como a los objetivos organizacionales, de igual manera el colaborador va a percibir que la organización le ayuda a la consecución de sus objetivos personales.

En la Escala de Clima Social Laboral Wes (Work Environment Escala), existen tres dimensiones globales entorno a este, así se encuentran las Relaciones interpersonales, Autorrealización y Estabilidad / Cambio, esta escala es la que regirá para el presente trabajo investigativo, por lo tanto, es importante analizarlas y comprenderlas. Relaciones, es una dimensión que se encuentra formada por varias subescalas entre las que se encuentran la implicación, cohesión y apoyo, ésta evalúa el grado en que los colaboradores están interesados y comprometidos con las tareas asignadas en su puesto de trabajo, así como el grado en que la dirección apoya su gestión y el grado en que se anima a mantenerse unidos unos a otros. En esta dimensión además de lo expuesto se encuentran el sentido de identidad o pertenencia con la institución, todo esto orientado a la consecución de los objetivos trazados en el plan estratégico (Moss, 2008).

La siguiente dimensión es la Autorrealización, que implica el grado en que la organización permite el alcanzar los anhelos personales y profesionales de sus integrantes con un adecuado plan de carrera y en base a los logros y resultados alcanzados en el desarrollo de sus actividades, brindando la posibilidad a quienes han demostrado su potencial, creatividad, capacidad y entusiasmo en su compromiso con la institución, esta dimensión está integrada por las siguientes subescalas, Autonomía, Organización y Presión, que miden el nivel en el cual las organización orienta a sus colaboradores a ser independientes con respecto a la ejecución de sus tareas, como a la toma de decisiones en la forma sobre cómo hacer su trabajo, buscando siempre iniciativa y solución de problemas cotidianos, además de la importancia que se considera con respecto a una adecuada planificación con eficacia y eficiencia en la culminación de actividades, con la adecuada presión y control de tiempos que prevalecen dentro del clima social laboral.

Frías (2012), manifiesta que “un colaborador muestra compromiso si forma parte de si y asimila la misión, visión y objetivos organizacionales, orientado a su comportamiento, actitudes y valores, en el enfoque de lo que la organización espera de ellos.” (p.345)

El clima laboral será más satisfactorio si los empleados se identifican con la organización si se llegan a sentir a gusto al interior de la empresa trabajaran de forma satisfactoria además que será notorio su identificación en su lugar de trabajo, puesto que cumplirán con metas propuestas por sus respectivos jefes, y su conformidad será sentida tanto por las personas externas y por los mismos directivos, esto se obtendrá cuando los empleados sientan que se encuentran a gusto en su empresa.

Además, que se refleja una imagen apropiada cuando los empleados se sienten comprometidos con la empresa ya que trabajan en conjunto y compañerismo demostrando identidad, y responsabilidad con sus tareas y planificaran adecuadamente sus actividades.

Escudero (2012), con referencia a Maslow señala a la Autorrealización como el deseo del colaborador de una organización por superarse y satisfacer sus anhelos personales y profesionales, esto será posible si en el lugar de trabajo existen las posibilidades, así como un Plan de Carrera que brinda a todos los integrantes la posibilidad de su desarrollo. (p.455)

Finalmente la dimensión Estabilidad / Cambio, que está conformada por las subescalas Claridad, Control, Innovación y Comodidad, las mismas que se orientan a la evaluación del grado en que los colaboradores conocen las expectativas que se tienen por parte de las autoridades con respecto de sus tareas cotidianas en sus puestos de trabajo, así también sobre cómo se realiza la inducción sobre las políticas y normas de trabajo; el nivel en que las autoridades manejan las mismas como medio de control, de igual manera, el interés que se brinda al cambio y renovación constante, aspecto vital en democracia y en gestión, puesto que, esto significaría nuevas alternativas, renovación y propuestas, además del nivel en que el entorno físico coadyuva a fortalecer el ambiente de trabajo positivo. En tanto, el ámbito de la supervisión y control implica la importancia y los resultados en las actividades diarias, no únicamente con la finalidad de la sanción, sino más bien, con un apoyo adecuado para mejorar la calidad de los servicios brindados. La empresa además debe brindar las condiciones físicas adecuadas para el buen desarrollo de las actividades, entendiéndose por las mismas: espacio, instalaciones, calidad del aire, servicios básicos, equipos necesarios, material de oficina entre otros.

La organización está en la obligación de brindar condiciones físicas adecuadas para el buen desenvolvimiento de las tareas y labores diarias, ya que esto va a favorecer la producción.

Además debemos considerar que la percepción de los miembros de la organización acerca de la infraestructura es fundamental para la mejora del clima organizacional puesto que un personal a gusto en la empresa rendirá mejor, será productivo diariamente, y trabajara por el bienestar de la misma ya que se sentirá identificado con la empresa, es por eso que se debe brindar la apertura al cambio y al mejoramiento que el talento humano considere con el fin del mejoramiento constante ya que se encuentra en la actualidad inversos a retos cotidianos, y necesitan de herramientas actualizadas para enfrentar los problemas que se les presente.

Sin lugar a duda todos los autores citados concuerdan en varios aspectos para determinar el clima laboral, en una organización, y a manera de conclusión se pueden mencionar a: las condiciones laborales, comunicación, las políticas normativas, así como las de talento humano entre los principales aspectos, de los cuales además dependerá la percepción del colaborador, en la medida que la organización le brinde lo que se conoce como satisfacción laboral.

Es así como, un adecuado clima laboral dependerá un alto sentido de pertenencia, un ambiente laboral agradable, que va a permitir a las organizaciones la consecución de los objetivos trazados, por esta razón, es importante el evaluar las percepciones respecto al clima laboral de los colaboradores, y conocer aspectos que ayuden en la toma de decisiones, con miras a contar con ambientes saludables.

Según Buitrago (2012), existen cuatro tipos de climas que son los que se describen a continuación: Clima autoritario – explotador, este tipo de clima se relaciona directamente con los puestos de dirección o liderazgo, mediante el cual no se confía en los colaboradores, así, de esta manera, la mayor parte de decisiones y objetivos

organizacionales únicamente son planteados por los directivos o autoridades que ocupan posiciones de jerarquía, esto lleva a reflexionar que las actividades se ejecutan únicamente de manera descendente. Al hablar de un clima laboral autoritario, la estrategia comúnmente utilizada, por las personas que ocupan un cargo directivo o a nivel de jefatura superior, en este tipo de clima, está basada en el poder coercitivo, es así que, los subordinados son sometidos a laborar en un ambiente de trabajo en donde prima el temor a las sanciones, castigos o amenazas; existirán también, ocasiones en las que aparezca la base del poder de recompensa de forma ocasional, esto basado en los premios que el líder pueda otorgar a sus colaboradores por la ejecución satisfactoria de una actividad en su trabajo, en este tipo de clima lo que prevalece será únicamente la comunicación descendente, en la cual los colaboradores reciben órdenes e instrucciones específicas acerca de cómo desarrollar su trabajo. El Clima tipo autoritario – paternalista, caracterizado por la flexibilidad hacia los colaboradores por parte de las autoridades, directivos o quienes ocupan posiciones de jerarquía, en este tipo de clima, de igual manera, la mayoría de las decisiones son tomadas por la dirección, sin embargo, ciertas decisiones de menor importancia pueden ser tomadas por los trabajadores. Además, la percepción en este tipo de clima por lo general es de un ambiente estable. Clima tipo participativo – consultivo, es la tendencia actual en el ámbito del ambiente laboral, ya que involucra aspectos importantes como son, la participación de todos quienes conforman la organización, brindándoles toda la confianza y apoyo, mediante una adecuada comunicación, en todos los sentidos, tanto vertical como horizontal, además existe recompensas, así como sanciones ocasionales, cuando se lo requiera, finalmente se da importancia al nivel de estatus y la estima de todos.

El primero, objetivo, tiene en cuenta el medio ambiente físico de trabajo, la carga mental, la autonomía, la definición de rol, la organización del trabajo, los estilos de mando, comunicación, los contenidos de las tareas, las relaciones laborales, las condiciones de empleo y futuro; y el segundo, subjetivos, hacen referencia a los objetivos de cada trabajador viéndose influenciados por la percepción o la interpretación que tienen del mismo (UGT, 2012).

Según Gan (2012), una vez adentrados ya en el siglo XXI se intentan clasificar y ordenar las características que identifican al clima laboral, así: 1.) El clima es un reflejo

de la vida interna de una organización, 2.) El clima es un concepto dinámico en función de las situaciones organizacionales y la percepción de los colaboradores, indicando además que a pesar de lo manifestado el clima laboral tiene una cierta permanencia. Podríamos nombrar a manera de ejemplo que situaciones como: conflictos personales no resueltos, ingreso de personal a la organización, nueva dirección en posiciones jerárquicas, nuevos procesos, nueva tecnología, son elementos o situaciones que pueden modificar el clima laboral por un tiempo empeorándolo o mejorándolo. 3.) El clima laboral ayuda a comprender el comportamiento organizacional, así de esta manera se pueden comprender las actitudes, conductas y sentimientos de los colaboradores en la organización. 4.) El clima afecta además al grado de pertenencia que existe por parte de los colaboradores hacia la organización, Una organización con un clima laboral favorable tiene la probabilidad de conseguir identificación y compromiso por parte de sus integrantes, así como una organización con un clima deteriorado no podrá esperar un alto sentido de pertenencia. 5.) El comportamiento organizacional de los individuos incide en el clima laboral, por ejemplo, si existe un clima laboral favorable las personas que ahí laboran de forma inconsciente van a contribuir con sus conductas, sentimientos y emociones a fortalecer ese ambiente laboral, por otro lado, si el clima laboral es negativo de igual manera los colaboradores realizarán críticas y cuestionamientos contribuyendo a mantener el clima de insatisfacción. 6.) El clima además podría verse afectado por estilos de dirección, estructura organizacional, políticas y normas de gestión, procesos de selección de personal, despidos, sanciones, promoción y ascensos, a manera de ejemplo un estilo de dirección coercitivo, autoritario, con exceso de control y sanciones, puede ocasionar un clima laboral tenso en el cual los colaboradores mostrarán actitudes de irresponsabilidad. 7.) Otro aspecto es la percepción de satisfacción laboral, ya que aspectos como la comunicación, motivación, toma de decisiones, solución de problemas coadyuvarán a que el clima laboral se estabilice. 8.) El clima laboral está conformado por los colaboradores y por las interacciones de los mismos tanto en los grupos formales e informales, por lo tanto, en una organización podrían suscitarse diferentes tipos de climas. 9.) El clima laboral se superpone a otros programas en la organización que se centran en el factor humano como cultura organizacional, comunicación, motivación laboral, así de esta manera se logra darle la importancia y la proyección que requiere el mismo.

Navarro (citado por Asmat, E. 2012) piensa que el clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el saber hacer del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

El clima laboral afecta como un todo a los miembros de la organización, a través de la atmósfera psicológica general que es relativamente estable en el tiempo. Por su efecto prolongado el clima laboral es de interés e importancia para comprender la vida organizacional.

Según Forehand y Gilmer, (Citado en Escat: 2012) "el clima laboral es el conjunto de características objetivas de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra. Son unos estilos de dirección, unas normas y medio ambiente fisiológico, unas finalidades y unos procesos de contraprestación. Aunque en su medida se hace intervenir la percepción individual". (p.459)

El clima laboral es la atmósfera psicológica que existe en cada organización, asimismo involucra diferentes aspectos físicos o estructurales de la situación que se adaptan mutuamente en diversos grados como el tipo de organización, la tecnología, la política, las metas operacionales los reglamentos internos llamados (factores estructurales). Siendo fácilmente medidos, tomando en cuenta que la percepción de cada trabajador es distinta y esta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima varía de una organización a otra.

Para Chiavenato (2012), "los recursos humanos son todas aquellas personas que se integran a laborar en una organización, permanecen y participan en la misma, ocupando un puesto de trabajo en cualquier posición jerárquica". (p. 564). Para efectos de la presente investigación se considera como talento humano, distribuido en diferentes niveles que pueden ser institucionales o de dirección, nivel medio o de gerencia y nivel operativo o táctico, representan además el talento dinámico, quienes deciden como operar

los demás recursos organizacionales como son la tecnología, recursos económicos, recursos de la información, infraestructura, maquinaria, entre otros, además con cualidades de orientación hacia la consecución de objetivos organizacionales que permitan su fortalecimiento.

El talento humano, al contar con diferentes habilidades, competencias, conocimientos, actitudes, aptitudes, valores, conducta, rasgos de personalidad que lo hacen diferentes uno de otros, con la capacidad de ocupar diferentes posiciones jerárquicas y adaptarse rápidamente a sus funciones con responsabilidad hacia la organización y las tareas encomendadas, además al ser el talento humano muy variado son una fuente de experiencia que son vitales para el desarrollo de toda organización.

Por lo tanto el talento humano es de vital importancia para toda empresa, es por eso que se debe hacer mayor énfasis en las personas que trabajan al interior de la organización, ya que son el motor, para que la misma funcione adecuadamente, para que sean personas competitivas y cumplan con todos sus anhelos, logros, y metas y que contribuyan a un ambiente adecuado, de este modo se hace referencia además sobre los factores psicosociales relacionados con el trabajo, factores que pueden alterar el clima laboral, causando dificultades en la organización.

Chiavenato (2012), señala la seguridad laboral abarca tres aspectos fundamentales dentro de las labores que ejecuta el talento humano, así se encuentran la prevención de: accidentes, incendios y robos. Es importante para la presente investigación considerar a la prevención de accidentes puesto que está inmerso dentro del ambiente laboral presente en todo momento, la seguridad laboral en el trabajo trata de prevenir accidentes, se anticipa a fin de que los riesgos disminuyan y los sitios de trabajo cuenten con las medidas necesarias en torno al tema de seguridad.

Un adecuado programa de seguridad laboral requiere que se cumplan una serie de etapas entre las cuales se destacan la institución de un sistema de indicadores y estadísticas de accidentes, la implantación de sistemas que permitan generar reportes e

informes acerca de las medidas realizadas, elaboración y aplicación de normas en el ámbito de seguridad y recompensas a las unidades de seguridad e higiene ocupacional cuando exista eficacia y efectividad referente a la seguridad.

Prevención de Accidentes, la organización mundial de la salud es la encargada de realizar datos estadísticos acerca de los accidentes laborales en los diferentes países, así la clasificación realizada incluyen a un sinnúmero de personas fallecidas, heridos, incapacitados para volver a trabajar o vivir de una manera normal, un accidente es una situación imprevista que la mayoría de las ocasiones se produce por imprudencia o exceso de confianza al realizar una tarea cotidiana, las consecuencias pueden ser desastrosas y considerables. Además, puede producir lesiones corporales, daños materiales o en el peor de los casos la muerte. Las dos definiciones consideran al accidente como algo súbito e inesperado a pesar de que en muchas ocasiones se lo puede prevenir. Estos acontecimientos causan un daño irreparable con perjuicio económico o material, así como los daños físicos a los colaboradores ocasionado gran sufrimiento a sus familiares con sensaciones de dolor, angustia, sufrimiento. Los accidentes de trabajo se clasifican en accidentes sin separación, es decir que luego del accidente laboral los colaboradores pueden continuar trabajando tranquilamente puesto que el hecho ocurrido no ha sido tan considerable, este tipo de accidente no ocasiona la falta a su puesto de trabajo, no se anota ni se considera para los cálculos de índices de frecuencia y accidentabilidad, sin embargo, si se debe investigar sus causas con la finalidad de buscar soluciones. Accidentes con separación, es el accidente laboral mediante el cual el colaborador no puede asistir a su lugar de trabajo de manera regular debido al hecho acaecido, estos accidentes pueden clasificarse en Incapacidad temporal, como su nombre lo indica su incapacidad para trabajar es por un corto tiempo y las derivaciones se extienden hasta un tiempo menor de un año, al retornar a sus funciones el colaborador se integra sin ninguna limitación de todas sus capacidades laborales. Incapacidad parcial permanente, ocasiona la pérdida de las capacidades para laborar, en este tipo de accidentes las secuelas se extienden hasta un tiempo superior a un año. Incapacidad permanente total, provoca el quebranto de las capacidades laborales y de manera permanente. Finalmente, el accidente que ocasiona la Muerte.

Salud Ocupacional, una forma para describir salud ocupacional es decir que no hay enfermedad, sin embargo todos los ambientes y condiciones laborales implícitamente contienen riesgos, así dependiendo del tipo de actividad o el sector al que se dedique la organización se pueden encontrar riesgos físicos, biológicos, tóxicos y químicos, el ambiente laboral ocasiona además afecciones en la persona, es decir en su estado físico, mental y social, por lo tanto una persona podría tener afecciones físicas como personales con una serie de consecuencias que se trasladan inclusive a la esfera familiar.

Los administradores deben asumir también la responsabilidad de cuidar el estado general de salud de los colaboradores, incluso su bienestar psicológico. Un colaborador excelente y competente, pero deprimido y con poca autoestima, puede ser tan improductivo como un colaborador enfermo y hospitalizado. La salud ocupacional se refiere a la asistencia médica preventiva. En muchas organizaciones en la actualidad se exige un examen médico antes de la admisión, un examen médico periódico, un examen médico cuando se regresa al trabajo, un examen cuando se cambia de función, antes de una transferencia, y un examen médico en caso de despido, dentro de los 15 días anteriores a la separación definitiva del trabajador.

El programa de medicina ocupacional incluye los exámenes médicos exigidos por la ley y también la aplicación de programas de protección de la salud de los trabajadores, conferencias de medicina preventiva, elaboración del mapa de riesgos ambientales, informe anual y archivos de exámenes médicos con evaluación clínica y exámenes complementarios con miras a la calidad de vida de los colaboradores y una mayor productividad de la organización.

Los programas de salud empezaron a captar la atención porque las consecuencias de programas inadecuados son perfectamente mensurables; es decir, aumentan los pagos por indemnizaciones, las separaciones por enfermedad, los costos de los seguros, el ausentismo y la rotación del personal, se registra una baja productividad y calidad, y además están las personas sindicales. Los costos de los programas inadecuados son elevadísimos y se deben evitar mediante programas profilácticos y preventivos.

Un programa de salud ocupacional incluye las etapas siguientes: Institución de un sistema de indicadores, que incluya estadísticas de separaciones y seguimiento de enfermas, Implantación de sistemas de informes médicos, Formulación de reglas y procedimientos para la prevención médica, Recompensas a los gerentes y a los supervisores por la administración eficaz de la función de salud ocupacional.

Fernández (2012) afirma que los factores psicosociales pueden interferir de manera negativa en la organización, ya que se encuentran en la empresa ya sea física, psíquica, o social, repercuten en el desarrollo del trabajador causando estrés, ansiedad e insatisfacción laboral, causando en ellos bajo rendimiento y productividad empresarial produciendo rotación de personal o ausentismo.

Es importante tener en cuenta que en el Comité Mixto OIT-OMS de 1984, se realizó un consenso en donde se estableció que los factores psicosociales están presentes en todos los lugares de trabajo, y lo definieron como corresponden a interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo (Astudillo, 2013. p.10).

JUSTIFICACIÓN

La originalidad se basa en la necesidad que tiene la empresa en investigar cual es el clima social laboral real en la misma puesto que no ha sido evaluada ni considera como objeto de estudio, además que en la actualidad el clima social laboral es un factor predominante para la satisfacción laboral, conjuntamente la empresa desea considerar las percepciones de su talento humano acerca del clima laboral, y si la ansiedad es un factor predominante para un mal desempeño u ocurra la constante rotación del personal en la organización considerando que no tienen un departamento de Recursos Humanos que facilite una mejora evidente en su talento humano. La importancia radica en que se busca mejorar la percepción que tienen los empleados acerca de su entorno de trabajo, de sus relaciones con sus pares y sus respectivos jefes, ayudarlos a comprometerse más con la empresa, para así cumplir las metas planteadas, que se sientan identificados con la empresa, para que exista un compromiso leal hacia la misma, para que rindan en su cien por ciento, evitando que la ansiedad se haga presente, evitando así repercusiones negativas al interior de la organización. La factibilidad se justificó de la siguiente manera: existe factibilidad bibliográfica y documental, se posee la apertura por parte de los directivos de la empresa para la realización del estudio mencionado como: La Ansiedad como Rasgo de Personalidad y su influencia del Clima Social Laboral de la empresa Repremarva. El principal interés de la investigación se debe a que se necesita mejorar el clima social laboral dentro de la organización con el fin de mejorar en su rendimiento laboral, alcanzando así con sus metas propuestas. Los beneficiarios directos serán todos quienes conformen la empresa Repremarva, así como los indirectos los clientes y familiares de la misma, puesto que, de existir un clima social laboral adecuado, la satisfacción del trabajador se transfiere a su esfera familiar causando estabilidad y evitando así que la ansiedad predomine en la empresa.

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar la ansiedad como rasgo de personalidad y su influencia en el clima social laboral de la empresa REPREMARVA de la ciudad de Ambato.

Objetivos Específicos

1. Evaluar el nivel de ansiedad como rasgo de personalidad de los trabajadores de la empresa Repremarva
2. Investigar el clima social laboral de en la empresa REPREMARVA.
3. Plantear una propuesta de solución a la problemática.

CAPITULO II

METODOLOGÍA

Diseño del trabajo

Los seres humanos han desarrollado muchas maneras de buscar el conocimiento, y dichas maneras del saber, están divididas de forma extremadamente especializada. Por lo que es necesario formular modelos de la información para el desarrollo del conocimiento, para poder decir de manera más precisa y cercana a la verdad de las cosas. La metodología de investigación para el conocimiento en toda actividad humana de carácter racional, dialógico e intencional tiene que valerse de recursos adecuados para poder integrar los diferentes aportes científicos y culturales, y poder dilucidar con mayor veracidad los procesos adecuados a la realidad humana, social y contextual. Pero también, se requiere cada vez más herramientas, que consideren los aportes sociales que abren el horizonte del conocimiento. Bonilla E. (2015). La presente investigación tiene una orientación cuanti-cualitativa: cualitativa por cuanto se detallan acciones y comportamientos en relación con la ansiedad como rasgo de personalidad y así evaluar las manifestaciones de cada trabajador como también del clima laboral presente en la organización, tomando en cuenta el criterio de los actores como informantes primarios que acrecentarán valides con sus experiencias y su convivencia diaria. También tendrá un enfoque cuantitativo porque se obtendrán datos estadísticos que se verán reflejados en los análisis que comprobados y analizados por medio de la estadística descriptiva arrojarán conclusiones y recomendaciones válidas para realizar una propuesta adecuada de resolución al conflicto encontrado y manifestado por medio de la hipótesis y la aplicación de reactivos estandarizados. La investigación, en cualquiera de sus campos disciplinarios, tiene relación con diferentes formas de razonamiento. Lo primordial es priorizar que cualquiera sea la forma de razonamiento – se haga o no consciencia de ello – le subyace un fundamento teórico desde el cual es posible dicho razonamiento; es así, el razonamiento se configura de forma intencional o no – a partir de elementos teóricos -

conceptuales, con perspectiva analítica e interpretativa (M. Rothery, 2013. p.234). Al ser una investigación descriptiva, será de campo, puesto que se tratará sobre hechos reales es importante poseer una estrategia, en el lugar en el cual donde acontece la problemática, es decir la empresa Repremarva. Arias (2013), define el diseño de la investigación como “la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado” (p.30). La investigación descriptiva, se orienta a la resolución de los problemas reales, en donde en la modalidad seleccionada se puede encontrar la innovación técnica, entre otras modalidades. Lo importante es saber y hacer, describir, explicar y aplicar, encontrar la verdad y lograr la eficiencia, “tener la verdad y accionar”.

Según Arias (2014), la investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables algunas”. (p. 94). Se trabajo con la empresa que presenta ciertas falencias en el interior de la misma Repremarva, en la cual se analizó la ansiedad como rasgos de personalidad y su influencia en el clima social laboral de los trabajadores, con el fin de saber la realidad que viven diariamente en su labor, como sus costumbres, procesos, relaciones interpersonales, con el fin de no limitarse simplemente a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones entre las dos variables.

Hernández & All (2014), afirma que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, cuanto en la investigación se detallarán en lo posible la mayoría de causas y efectos del problema investigado.

Se trabajará con la población de 50 trabajadores, dado que su extensión es finita y numéricamente manejable, por lo tanto, no es necesario el cálculo de muestra.

Área de estudio

Delimitación de contenido

- Campo Psicología
- Área Organizacional
- Aspecto Clima Social Laboral y Ansiedad

Delimitación Espacial

Empresa Repremarva

Delimitación Temporal

2017

Unidades de Observación

50 colaboradores de todos los departamentos de la organización

Enfoque

La investigación se efectuó en forma cuanti-cualitativa, descriptiva, que permite tener una visión de la situación de la variable estudiada en la población de los colaboradores de la organización Repremarva, debido a que permitió trabajar conjuntamente en todas las áreas, departamentos y puestos de trabajo asignados a los mismos, para así comprender los fenómenos que se presentaron en su contexto psicosocial y laboral, y analizar los aspectos del clima social laboral que se presenta. Así también se determinó el rasgo de personalidad global denominado ansiedad, para constatar la incidencia con relación a la otra variable y poder proponer una posible solución al problema.

Además, se presentará una investigación inductiva puesto que se realizará pasos como son: la observación y registro de los hechos, análisis y clasificación, derivación inductiva a partir de los hechos.

Población y muestra

Por tratarse de una población finita se trabajó con el total de la población que corresponden a 50 colaboradores de los diferentes puestos de trabajo de la empresa Repremarva, distribuidos de la siguiente manera:

Distribución de la Población

Repremarva	Hombres	Mujeres	Total
Administrativos	10	10	20
Operativos	15	15	30
Total	25	25	50

Tabla N°1 Población

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: La investigara

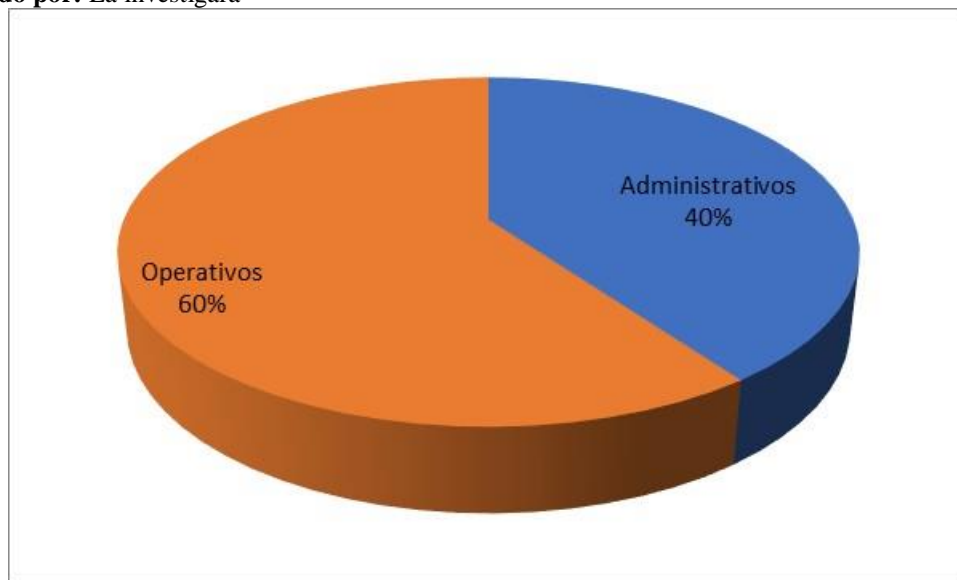


Gráfico N° 1 Distribución de la Población

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Investigadora

Instrumentos de investigación

Se utilizaron dos instrumentos psicométricos confiables y validados como son el caso del Test 16 PF5 para determinar el nivel de ansiedad, así como la Escala de Clima Social Laboral de Wes para determinar las diferentes escalas en este aspecto, a continuación, se detallan los aspectos generales de cada uno de los instrumentos mencionados:

Test 16PF5

El Cuestionario Factorial de Personalidad, 16PF-5, es un instrumento de medida de espectro amplio de personalidad para adolescentes mayores de 6 años y adultos que tiene como finalidad la apreciación de dieciséis rasgos de primer orden (o escalas primarias de personalidad) y cinco dimensiones globales de personalidad (antes factores de segundo orden). Las dimensiones globales resumen la interrelación entre los rasgos primarios y permiten una perspectiva de la personalidad más amplia que encaja bien con el modelo de los “Big Five”. Los dieciséis rasgos primarios que evalúa son: Afabilidad (A), Razonamiento (B), Estabilidad (C), Dominancia (E), Animación (F), Atención a las normas (G), Atrevimiento (H), Sensibilidad, (I), Vigilancia (L), Abstracción (M), Privacidad (N), Aprensión (O), Apertura al cambio (Q1), Autosuficiencia (Q2), Perfeccionismo (Q3) y Tensión (Q4). Las cinco dimensiones globales de personalidad son: Extraversión (Ext), Ansiedad (Ans), Dureza (Dur), Independencia (Ind) y Auto-control (AuC). La comprensión de los constructos se facilita mediante una descripción a través de adjetivos de los polos o decatipos altos (+) o bajos (-). Incluye además tres medidas para evaluar estilos de respuesta para controlar los sesgos en las respuestas: Manipulación de la imagen (MI), Infrecuencia (IN) y Aquiescencia (AQ). El instrumento consta de 185 ítems con tres alternativas de respuesta (dos extremos y una alternativa intermedia señalada siempre con un interrogante“?”) con las que se obtienen las puntuaciones de las 16 escalas primarias, los tres índices de estilos de respuesta y las dimensiones globales. La aplicación puede ser individual o colectiva con una duración de entre 40 y 45 minutos.

Escala de Clima Social Laboral Wes

La escala WES de Moos desarrollada, inicialmente en 1974, por Moos e Insel, mide el clima social en el trabajo. En 2008 es actualizada por Moos, organizándola en tres dimensiones que integran, 10 factores o sub escalas con 90 reactivos.

Estructura Factorial de la Escala de Clima Social Organizacional (Work Environment Scale, WES) (Moos, 2008).

Dimensiones:

I Relaciones:

Implicación: Hasta qué punto los individuos se sienten integrados a su trabajo.

Cohesión: Relaciones de amistad y apoyo que existe entre los trabajadores.

Apoyo: Estímulo que da la dirección a sus empleados.

II Auto realización:

Autonomía: Hasta qué punto la organización anima a sus trabajadores a ser autónomos y tomar decisiones.

Organización: Hasta qué punto el clima estimula la planificación y eficacia del trabajo.

Orientación hacia la tarea.

Presión: El grado en que las demandas del trabajo son altas y el tiempo de presión domina el ambiente de trabajo.

III Estabilidad / Cambio

Claridad: El grado en que los empleados saben a qué atenerse en su rutina diaria y la forma explícita de las reglas y políticas.

Control: Grado en que los jefes utilizan reglas para tener controlados a los empleados.

Innovación: Énfasis en la variedad, el cambio y los nuevos enfoques.

Confort: Medida en que el entorno físico contribuye al entorno de trabajo agradable.

Aplicación: Se le pide al examinado que responda cada uno de los reactivos del cuestionario con F (falso) si nunca o casi nunca se ha visto inmerso en determinada situación o V (verdadero) si siempre o casi siempre le ha ocurrido dicha situación.

Interpretación:

Se tiene en cuenta:

El tipo de escala aplicada

La altura media en las 3 o 4 dimensiones.

La altura relativa en cada rasgo o sub-escala.

Las discrepancias entre rasgos que usualmente profundizarían juntos.

Las características del sujeto y de la muestra de tipificación.

Calificación: es necesario el empleo de la plantilla de calificación para obtener la puntuación directa PD.

Técnicas:

Variable Independiente: La Ansiedad como rasgo de Personalidad

En la presente investigación se realizará con la técnica del instrumento 16 PF-5, de su autor: R. B. Cattell, A. K. S. Cattell y H. E. P. Catell, 1993, con el cual se determinará el nivel de ansiedad.

De esta forma la investigación arrojará resultados diferenciados de los hombres y mujeres de la empresa.

Variable Dependiente: Clima Social Laboral de la empresa Repremarva

En esta parte de la investigación de igual manera con el instrumento será Escala de Clima Social Laboral Wes (Work Environment Scale), de su autor: Moos, 2008, en el cual se analizará y procesar los resultados para descubrir el clima social laboral de los empleados de la empre escogida parala investigación.

Procedimientos para obtención y análisis de datos

La investigación se realizará con el propósito de analizar sus objetivos y determinar conclusiones y recomendaciones en lo cual estará relacionada con la aplicación de reactivos psicológicos a los trabajadores de la empresa dicha investigación será sobre. La ansiedad como rasgo de personalidad y su influencia en el clima social laboral, la investigación lo realizara la investigadora. La investigación se efectuara entre los meses de mayo-septiembre del 2016 lo cual se utilizaran dos reactivos psicotécnicos, los instrumentos son cuestionarios estandarizados de los TEST mencionados lo cual se lo realizara en las instalaciones de la Institución, para el proceso de recolección de datos el plan de investigación contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos: Definición de los sujetos, personas u objetos que van a ser investigados en este caso los trabajadores de la empresa REPREMARVA, donde se han seleccionado los cuestionarios estructurados validados y con nivel de confiabilidad adecuada para el proceso de recolección de información, las Técnicas utilizadas en la presente investigación son el TEST 16 PF y el TEST CLIMA SOCIAL LABORAL WESS, estos instrumentos fueron seleccionados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación, al seleccionar los recursos de apoyo se ha establecido que será realizado única y exclusivamente por al investigadora. Esto se realizará de forma secuencial a todos los trabajadores en un tiempo de dos horas según cronograma pre establecido para el efecto en las mismas instalaciones de la empresa utilizando los formularios validados de los Test.

Fundamentación

Fundamentación Epistemológica

Constructivismo

Piaget se refiere a que el sujeto va construyendo sucesivas versiones del mundo al mismo tiempo que construye sus propias estructuras cognitivas, de modo que su conocimiento no es copia de una realidad externa a él, sino resultado de la estructuración de sus propias experiencias. Piaget define una concepción de la adquisición del conocimiento que se caracteriza por una relación dinámica y no estática entre sujeto y objeto de conocimiento. Así pues, el sujeto es activo frente a lo real e interpreta la información proveniente del entorno, ya que para construir conocimiento no basta con ser activo frente al mismo, puesto que el proceso de construcción es de reestructuración y reconstrucción, en el cual todo conocimiento se genera a partir de unos previos y lo nuevo se construye siempre a partir de lo adquirido y lo trasciende; por lo tanto, el sujeto es quien construye su propio conocimiento, en este sentido juega un papel fundamental la actividad mental constructiva propia e individual, la cual obedece a necesidades internas vinculadas al desarrollo evolutivo, de lo contrario el conocimiento.

El constructivismo se basa en el aprendizaje humano ya que se construye a base de enseñanzas anteriores, los empleados elaboran nuevos conocimientos y los ponen en práctica es por eso por lo que en la actualidad se debe tener un personal capacitado, siendo así activo y participativo, para mejorar el rendimiento de los mismo y colaborar a que su talento humano se sienta autorrealizado, y motivado para cumplir con las metas.

En conclusión, las experiencias previas que le llevan a nuevas construcciones mentales, cada uno de ellos expresa la construcción del conocimiento dependiendo si los trabajadores interactúan con el objeto del conocimiento, es decir que los trabajadores en base a capacitaciones adquieren nuevos conocimientos para su aprendizaje continuo.

Fundamentación Psicológica

La psicología humanista se centra en ayudar a las personas a desarrollar todo su potencial, puesto que se centra en ideas como el crecimiento personal o la libre voluntad del individuo.

La psicología humanista es una actitud sobre el ser humano y el conocimiento. Las principales ideas de esta corriente psicológica son las siguientes:

En esta rama de la psicología han destacado nombres como Abraham Maslow y Carl Rogers. Maslow fue el creador de las llamadas “pirámides de Maslow” de las necesidades humanas, y sostenía que las necesidades como la alimentación, el amor y la autoestima determinan el comportamiento de cada persona. La satisfacción de estas necesidades produce bienestar y ayuda a resolver problemas psicológicos, también procura en buscar la felicidad, para que logre resolver sus problemas, hablando del talento humano hablamos de cubrir las necesidades: Básicas y fisiológicas, como alimentarse adecuadamente, dormir adecuadamente, evitar el dolor, la necesidad de seguridad en el talento humano considerando la seguridad en su trabajo, tanto en infraestructura como un puesto de trabajo estable, necesidades de afiliación y pertenencia, se habla de amistad, relaciones sociales, de pertenencia a la organización, necesidades de reconocimiento, confianza por parte de los directivos, respeto entre sus pares y hacia sus directivos, conseguir sus logros y ser reconocido, la necesidad de Autorrealización, cumplir con sus anhelos personales y profesionales cumpliendo con cada una de las necesidades se vuelve a realizar el proceso, es por eso que una persona autorrealizada, trabajara mejor y tendrá un ambiente familiar adecuado el cual le permite trabajar de una manera apropiada.

Actividades

Previo a la realización del presente proyecto de investigación se realizó un sondeo en la institución objeto de estudio, para verificar la factibilidad y apertura por parte de las autoridades para la realización del trabajo de titulación, por lo tanto hubo un acercamiento previo y una entrevista formal con los directivos en el cual se manifestó el interés por investigar así como la apertura total para el mismo por lo que posterior aquello, se

procedió a realizar un listado con las problemáticas que se evidenciaban en la organización, planteando así algunos posibles áreas de investigación, además de realizar los debidos trámites tanto con la Universidad y la empresa mediante un oficio en el cual se solicita la autorización para el desarrollo de la investigación siendo esta aceptada y dando inicio inmediatamente a las actividades propuestas, que entre las principales se encuentran la aplicación de los instrumentos psicométricos para más adelante realizar la tabulación de los mismos y poder obtener los resultados que nos permitan avanzar con los objetivos de investigación plantados.

CAPITULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se muestran el análisis de resultados de la investigación, basado en los instrumentos psicométricos utilizados con información de datos cuantitativos del análisis descriptivo.

Diagnóstico de la Situación Actual de la Ansiedad

Ansiedad	Frecuencia	Porcentaje %
Alta	2	4,00
Medio	46	92,00
Bajo	2	4,00
TOTAL	50	100,00

Tabla 2 Ansiedad

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de campo

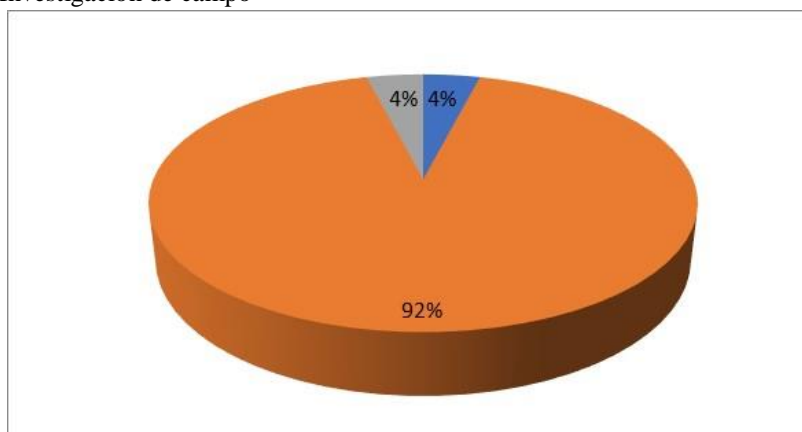


Gráfico 2 Ansiedad

Elaborado por: Daniela Miranda

Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

La ansiedad como dimensión global, tiene un nivel medio, esto quiere decir que la ansiedad puede surgir como respuesta a sucesos externos o generarse al interior de la empresa causando así un polo bajo, causando que el talento humano sea emocionalmente cambiante, vigilante, suspicaz, escéptica, y precavida, causando así desestabilidad en el ámbito laboral, pero puede suceder todo lo contrario si la población se orientara a un polo alto, pueden ser maduros, confiables, relajada y paciente.

Estabilidad Emocional	Frecuencia	Porcentaje %
Alta	0	0,00
Medio	43	86,00
Bajo	7	14,00
TOTAL	50	100,00

Tabla 3 Estabilidad Emocional

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de campo

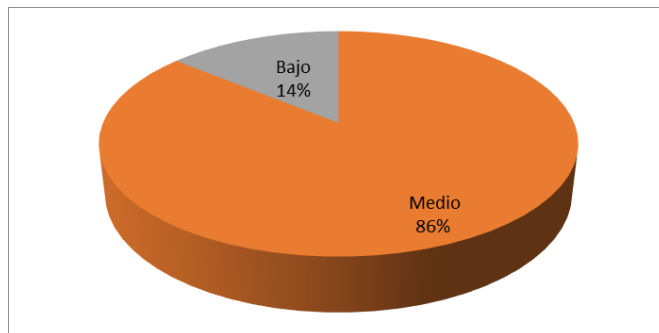


Gráfico 1 Estabilidad - Cambio

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

La población se encuentra en un nivel medio, mientras tanto una quinta parte de la población se encuentran en un nivel bajo, esta escala se enfoca en el afrontamiento a las dificultades de la vida diaria, alta estabilidad emocional indica a personas que pueden controlar sus emociones con equilibrio, en el polo bajo lo opuesto, las personas experimentan una cierta falta de control sobre sus vidas, reactivas y emocionalmente cambiables.

Aprensión	Frecuencia	Porcentaje %
Alta	1	2,00
Medio	41	82,00
Bajo	8	16,00
TOTAL	50	100,00

Tabla 4 Aprensión

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de campo

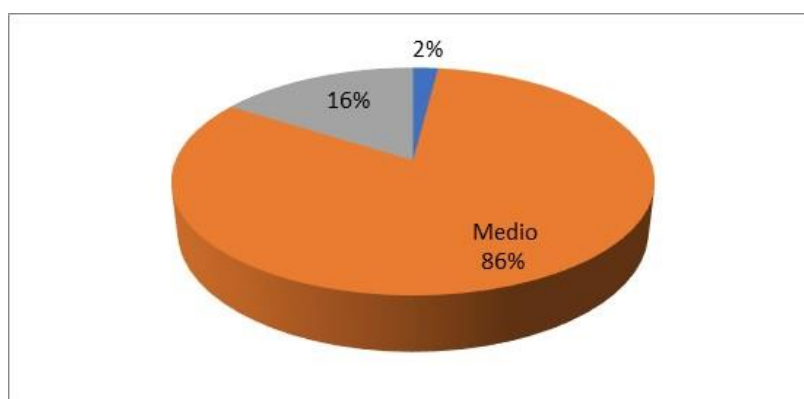


Gráfico 4 Aprensión

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

La mayor parte de colaboradores de la empresa Repremarva se encuentran en un nivel medio de aprensión, mientras que un mínimo porcentaje el en un nivel alto, la aprensión en un polo alto indica a personas con sentimientos de preocupación e inseguridad, esta preocupación en los colaboradores puede tener resultados positivos ya que pueden anticiparse a los peligros de una determinada situación así como determinar las consecuencias de sus acciones, en el polo bajo las personas suelen mostrarse seguras, confiadas y satisfechas.

Tensión	Frecuencia	%
Alta	1	2,00
Medio	33	66,00
Bajo	16	32,00
TOTAL	50	100,00

Tabla 5 Tensión

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de campo

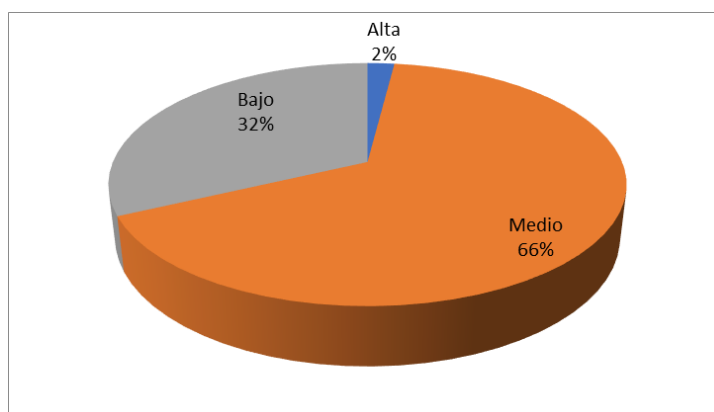


Tabla 5 Tensión

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

Más de la mitad de los encuestados, se encuentran en un nivel medio de tensión, mientras tanto que un medio, se encuentran en un nivel alto, la tensión en un polo alto indica a colaboradores con una energía incansable, mostrando intranquilidad cuando tiene que esperar, un cierto grado de tensión es importante ya que orienta efectivamente a la acción en el trabajo, pero si es demasiado elevada puede llevar a la impaciencia y la irritabilidad, en el polo bajo los colaboradores suelen sentirse tranquilos y relajados, son pacientes y no se frustran con rapidez, en un extremo muy bajo el nivel de energía puede llevarle a no estar motivado, por lo tanto esta conforme y no se mueve hacia el cambio.

Vigilancia	Frecuencia	Porcentaje %
Alta	7	14,00
Medio	43	86,00
Bajo	0	0,00
TOTAL	50	100,00

Tabla 6 Vigilancia

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de campo

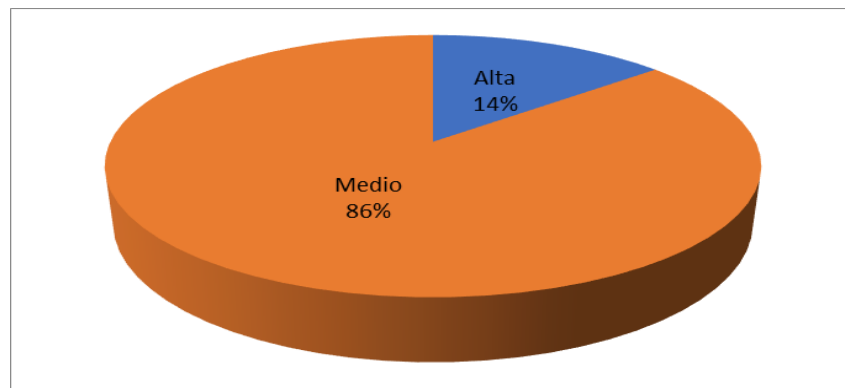


Tabla 6 Vigilancia

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

Más de las tres cuartas partes de los encuestados se encuentran en un nivel medio de vigilancia, mientras tanto que casi una cuarta parte, se encuentra en un nivel alto, la vigilancia en un polo bajo indica a colaboradores con tendencia a confiar ante los motivos e intenciones de los demás, indica además a personas que esperan un trato justo y leal, lo contrario en un polo alto indica a personas que consideran que no son comprendidas o que los demás se pueden aprovechar de ella, por o tanto serán personas suspicaces, escépticas y precavidas.

Diagnóstico de la situación actual Clima Social Laboral

CLIMA SOCIAL	Frecuencia	Porcentaje %
LABORAL		
Excelente	0	0,00
Buena	10	20,00
Tiende a buena	20	40,00
Promedio	18	36,00
Mala	2	4,00
Deficitaria	0	0,00
TOTAL	50	100,00

Tabla 7 Clima Social Laboral
Elaborado por: La Investigadora.
Fuente: Investigación de campo

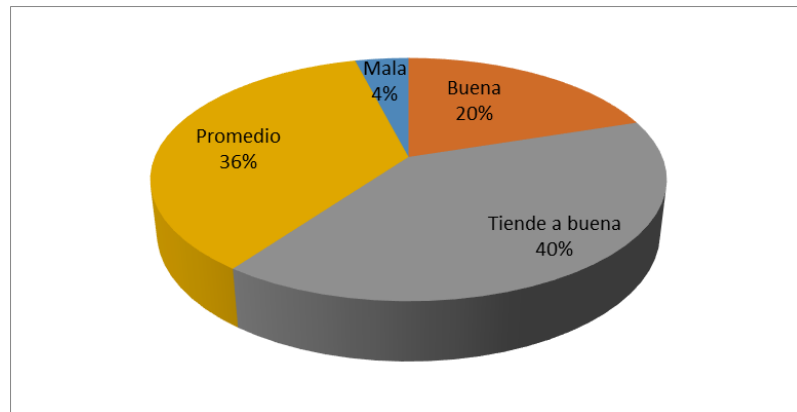


Gráfico 7 Clima Social Laboral
Elaborado por: Daniela Miranda
Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

Con respecto al Clima Social Laboral la mitad de la población tiende a buena y un mínimo porcentaje tenía un mal clima laboral, lo que se puede denotar en la empresa la ausencia de confianza entre directivos y empleados lo que produce que no exista la debida autonomía para que los empleados tomen su propia decisión y se sientan productivos dentro la empresa.

Relaciones	Frecuencia	Porcentaje %
Excelente	0	0,00
Buena	0	0,00
Tiende a buena	26	52,00
Promedio	18	36,00
Mala	6	12,00
Deficitaria	0	0,00
TOTAL	50	100,00

Tabla 8 Nivel de Relaciones
Elaborado por: La Investigadora
Fuente: Investigación de campo

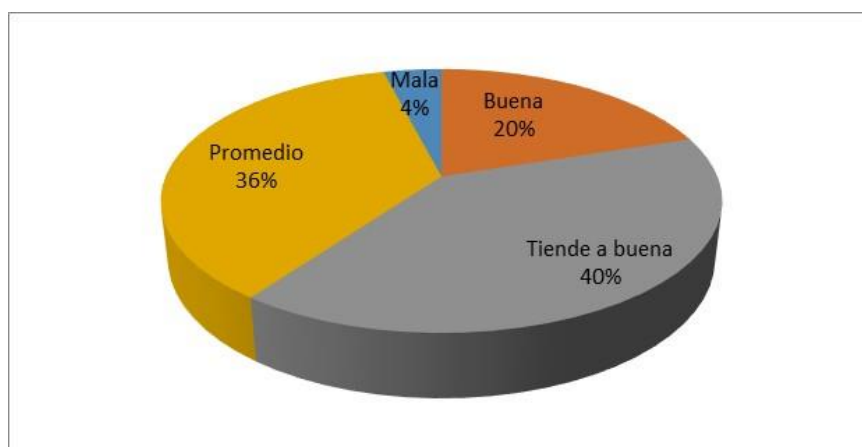


Gráfico 8 Nivel de Relaciones
Elaborado por: La investigadora
Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

Un poco más de la mitad de la población con respecto a la escala relaciones se encuentra con tendencia a buena, mientras tanto que menos de la cuarta parte se encuentra en mala, lo que indica que existe una tendencia en que los colaboradores de Repremarva se sientan integrados a su trabajo, con un cierto nivel de amistad y compañerismo orientado al apoyo mutuo, al igual que un estímulo que brinda la dirección a sus colaboradores.

Autorrealización	Frecuencia	Porcentaje %
Excelente	0	0,00
Buena	3	6,00
Tiende a buena	0	0,00
Promedio	27	54,00
Mala	20	40,00
Deficitaria	0	0,00
TOTAL	50	100,00

Tabla 9 Nivel de Autorrealización

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de campo

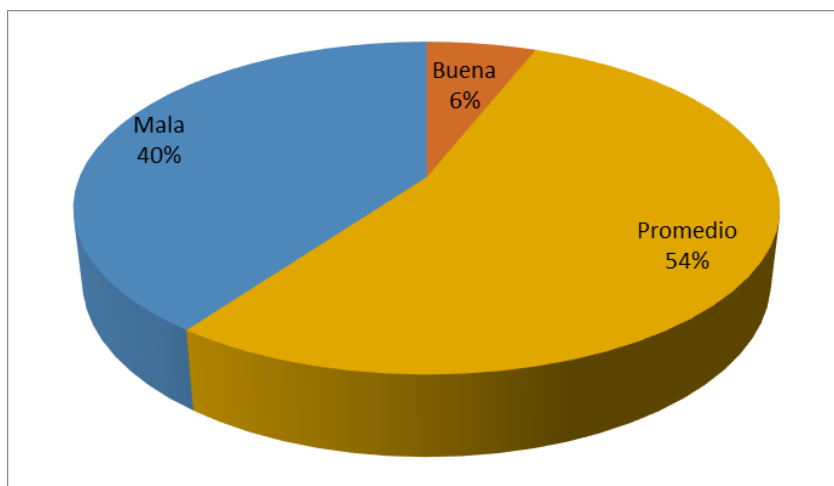


Gráfico 9 Nivel de Autorrealización

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

En la escala de Autorrealización un poco más de la mitad de la población que representa él se encuentran en un nivel promedio, mientras tanto que una mínima parte, se encuentra en buena, esta escala se refiere hasta que medida la empresa Repremarva incentiva a sus colaboradores a desempeñarse de forma autónoma en sus respectivos puestos de trabajo, así como a tomar decisiones con una adecuada organización orientado a la planificación y eficacia del cumplimiento de sus tareas, además de que la presión domina el ambiente de trabajo.

Estabilidad – Cambio	Frecuencia	Porcentaje %
Excelente	4	8,00
Buena	31	62,00
Tiende a buena	11	22,00
Promedio	3	6,00
Mala	1	2,00
Deficitaria	0	0,00
TOTAL	50	100,00

Tabla 10 Estabilidad - Cambio
Elaborado por: La Investigadora
Fuente: Investigación de campo

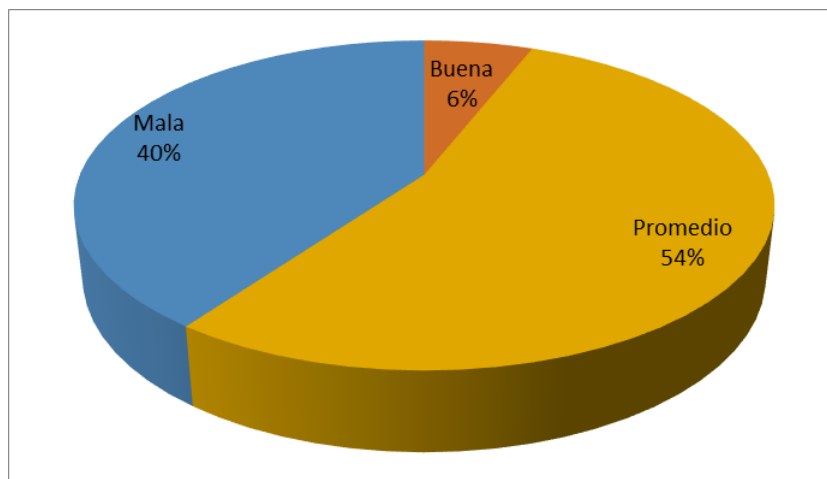


Gráfico 10 Estabilidad - Cambio
Elaborado por: La Investigadora
Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

Un poco más de la mitad de los colaboradores que representa el de la población encuestada se encuentra en buena en cuanto a la estabilidad – cambio, mientras tanto que un mínimo porcentaje se encuentra en mala, lo que significa que la mayoría de la población sabe qué hacer en sus labores cotidianas, así como conocen las reglas y las políticas de la empresa Repremarva, al igual que los jefes utilizan las normas para controlar a los colaboradores, con un buen nivel de innovación y un entorno físico bueno que contribuye a que el entorno laboral sea agradable.

Comprobación de las hipótesis

Se procede al planteamiento de las hipótesis tanto alternativa como nula, una vez que se tienen los datos estadísticos como parte del modelo lógico establecido.

Modelo Lógico

H₀ = Hipótesis nula.

H₁ = Hipótesis alternativa.

H₀ = La ansiedad como rasgo de personalidad **NO** influye en el clima social laboral de la empresa Repremarva de la ciudad de Ambato

H₁ = La ansiedad como rasgo de personalidad **SI** influye en el clima social laboral de la empresa Repremarva de la ciudad de Ambato

Nivel de significancia.

Para establecer el espacio mediante el cual la hipótesis nula se acepta o rechaza y por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa se procede a trabajar con el nivel de significancia del 5 % o 0,05, valor que es el que rige para la presente investigación.

Prueba estadística.

La prueba estadística elegida es el Chi cuadrado, para la comprobación de la hipótesis cuya fórmula es la siguiente:

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

En donde:

O = Datos observados (*Frecuencia Observada*).

E = Datos esperados (*Frecuencia Esperada*).

Cuadro No 37 Frecuencias Observadas

		Ansiedad		
DIMENSIONES		ALTO	MEDIO	BAJO
		VALORES OBSERVADOS		
Clima Social	Excelente	0	0	0
	Buena	0	9	1
	Tiende a buena	0	20	0
	Promedio	2	15	1
	Mala	0	2	0
	Deficitaria	0	0	0
TOTALES		2	46	2

Tabla 11 Frecuencias Observadas

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de Campo

Cálculo de Frecuencias Esperadas

Ejemplo:

$$Fe = \frac{10 \times 7}{50}$$

$$Fe = 1,40$$

Cuadro No 38 Frecuencias Esperadas

VALORES ESPERDADOS			
Excelente	0,0000	0,0000	0,0000
Buena	0,4000	9,2000	0,4000
Tiende a buena	0,8000	18,4000	0,8000
Promedio	0,7200	16,5600	0,7200
Mala	0,0000	0,0000	0,0000
Deficitaria	0,0000	0,0000	0,0000

Tabla 12 Frecuencias Esperadas

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de Campo

Cálculo del Chi Cuadrado

Cuadro No 39 Elección de la prueba estadística

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

No	O	E	(O - E)	(O - E) ²	
X1	0	0,0000	0,00	0	0,0000
X2	0	0,0000	0,00	0	0,0000
X3	0	0,0000	0,00	0	0,0000
X4	0	0,4000	-0,40	0,16	0,4000
X5	9	9,2000	-0,20	0,04	0,0043
X6	1	0,4000	0,60	0,36	0,9000
X7	0	0,8000	-0,80	0,64	0,8000
X8	20	18,4000	1,60	2,56	0,1391
X9	0	0,8000	-0,80	0,64	0,8000
X10	2	0,7200	1,28	1,6384	2,2756
X11	15	16,5600	-1,56	2,4336	0,1470
X12	1	0,7200	0,28	0,0784	0,1089
X13	0	0,0000	0,00	0	0,0000
X14	2	0,0000	2,00	4	0,0000
X15	0	0,0000	0,00	0	0,0000
X16	0	0,0000	0,00	0	0,0000
X17	0	0,0000	0,00	0	0,0000
X18	0	0,0000	0,00	0	0,0000
TOTAL X ²					5,5749

Tabla 13 Calculo de Chi Cuadrado

Elaborado por: Daniela Miranda

Fuente: Investigación de Campo

Gráfico 32 Chi Cuadrado

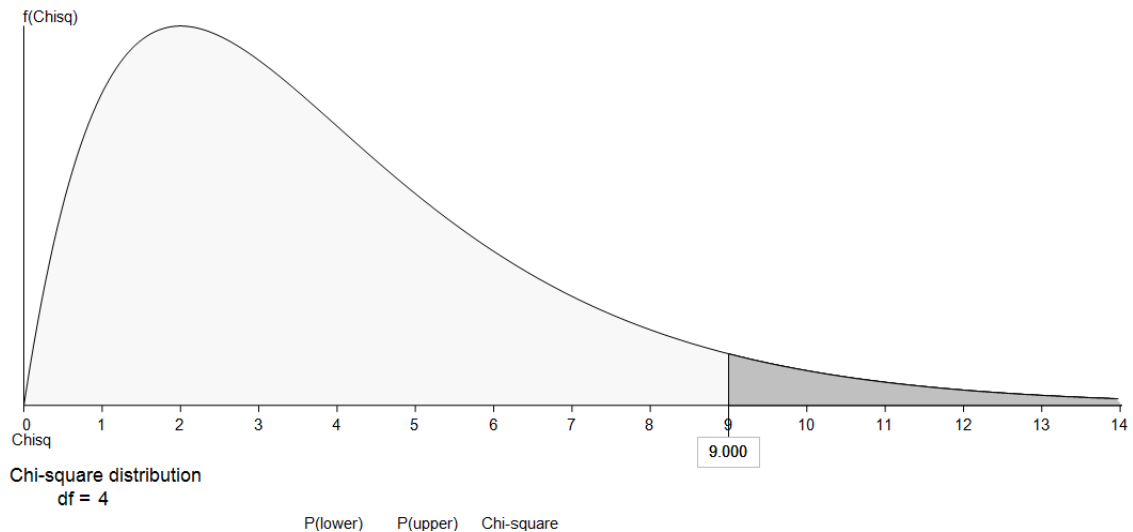


Gráfico 11 Chi Cuadrado

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de campo

Nivel de significancia

El nivel de significación es del 5% equivalente al 0.05

Especificación de las regiones de Aceptación y Rechazo

Se procede al cálculo de los grados de libertad con la siguiente fórmula:

$gl = (f - 1)(c - 1)$, donde:

gl= grados de libertad

f= número de filas

c= número de columnas

Distribución

$$gl = K - 1$$

$$gl = (f - 1)(3 - 1)$$

$$gl = (6 - 1)(3 - 1)$$

$$gl = (5)(2)$$

$$gl = 10$$

A nivel de significación de 0,05 y a diez (10) grados de libertad (gl) el valor de Chi – cuadrado tabular es 18,3070381 es decir, $X^2_t = 18,3070381$

Decisión

Si el valor calculado es menor que el valor tabular se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis alterna. $X_c^2 < X_t^2$

Como el valor calculado es menor al dado por la tabla estadística, es decir: **18,3070381** es mayor que **5,5749** se acepta la Hipótesis Nula.

H₀ = La ansiedad como rasgo de personalidad **NO** influye en el clima social laboral de la empresa Repremarva de la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Una vez concluida la Investigación y luego de aplicar el proceso estadístico Chi Cuadrado se llega a la conclusión que: La ansiedad como rasgo de personalidad **NO** influye en el clima social laboral de la empresa Repremarva de la ciudad de Ambato, ya que el valor de la tabla estadística es **18,3070381**, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Nula.
2. La población se encuentra en un nivel medio, mientras tanto una quinta de la población se encuentra en un nivel bajo, esta escala se enfoca en el afrontamiento a las dificultades de la vida diaria, alta estabilidad emocional indica a personas que pueden controlar sus emociones con equilibrio, en el polo bajo lo opuesto, las personas experimentan una cierta falta de control sobre sus vidas, reactivas y emocionalmente cambiabile escéptica, precavida.
3. Con respecto al clima social laboral los resultados de la población objeto de estudio se encuentran en un nivel promedio, mientras tanto que con tendencia a un buen clima la cuarta parte lo que indica que, en cuanto a las relaciones interpersonales, autorrealización, estabilidad – cambio, están en un nivel medio alto.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda elaborar un Plan para mejorar el Clima Social Laboral ya que no es el óptimo en cuanto a los resultados obtenidos.
2. Considerar el ambiente laboral de los colaboradores para evitar actitudes negativas o contraproducentes en el lugar de trabajo.

3. Socializar los resultados obtenidos en cuanto a las variables objeto de estudio a fin de que los colaboradores conozcan los puntos en los cuales se requiere apoyo y fortalecimiento por parte de los directivos de la empresa Repremarva.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la presenta investigación, muestran que después de haber aplicado los instrumentos psicológicos Cuestionario Factorial 16PF5 para determinar el nivel de Ansiedad que tienen los colaboradores de la empresa Repremarva, y la Escala de Clima Social laboral WES, para diagnosticar el tipo de clima laboral que posee dentro de la empresa, se obtuvo resultado que no existe influencia de la Ansiedad como rasgo de personalidad no influye en el Clima Social Laboral de la empresa Repremarva.

Se afirman que la gran mayoría de los empleados actúan demostrando un adecuado manejo de sus emocióne, confiada, relajada y segura frente a situaciones que se consideran como normales, además se obtuvo que en la empresa se evidencia un clima social laboral con tendencia a bueno es decir que en el comportamiento organizacional en el que se desarrollan los empleados de la mencionada organización, no repercute un nivel óptimo en los sujetos tanto de forma individual como grupal, lo que puede ocasionar un adecuada estabilidad en las colaboradores de la empresa, lo cual concuerda con Arahana (2013) quien define al autocontrol como "una característica de la personalidad a la par de la fuerza de voluntad o autonomía del yo, estos permiten a la persona ejercer el control sobre la conducta propia" (pag.54).

Baguer (citado por Dávalos, 2015) quien define al clima laboral "El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman". (pag.29) se pudo constatar que en la empresa existe un clima laboral de nivel medio alto, lo que indica en cuanto a relaciones interpersonales, autorrealización, estabilidad- cambio en el cual se desenvuelven diariamente influye de manera adecuada sobre ellos, concordando con la opinión de Kaplan y Norton: quienes manifiestan "Los empleados satisfechos son una condición previa al aumento de la productividad, rapidez de reacción, calidad y servicio"

(pag.20) dado que la productividad depende de las relaciones armónicas entre colaboradores y los directivos.

En la actualidad se tiene un interés por las empresas y el capital humano, de donde depende la importancia de explorar los aspectos que tiene importancia de explorar tanto la estructura de la empresa lo cual es predominante para un buen clima social además de considerar como el estudio eficiencia en el trabajo y el buen planteamiento de actividades laborales, para tomar interés en aquellos aspectos que tienen trascendencia en la conducta y comportamiento de las personas que laboran en una institución, su medio laboral según define Alexis Goncalves (2013)

CAPITULO V

PROPUESTA

TEMA DE LA PROPUESTA

Plan de mejora del Clima Social Laboral de la Empresa Repremarva.

JUSTIFICACIÓN

La presente propuesta se basa en los resultados obtenidos en la investigación del clima social laboral de los colaboradores de la empresa Repremarva, con el objetivo de mejorar y fortalecer cada una de las escalas que conforman ya que las puntuaciones obtenidas se encuentran en un nivel medio, dichas escalas son las de Relaciones: las cuales la conforman implicación, cohesión y apoyo, la Autorrealización: con autonomía, organización, presión y la Estabilidad – Cambio: claridad, control, innovación y comodidad, además con respecto a la ansiedad como rasgo de personalidad los colaboradores se encuentran en un nivel medio en el cual dependiendo del clima social laboral esta ansiedad podría mobilizarse a cualquiera de los dos polos sea alto o bajo con características definidas en cada uno de ellos, por lo que resulta importante el realizar un Plan de mejora del Clima Social Laboral ya que las actitudes y comportamiento de los colaboradores dependerá en gran medida de la percepción que ellos tengan del mismo, todo esto con repercusiones en sus labores cotidianas, favoreciendo o perjudicando los resultados y objetivos propuestos por los directivos, así como los más perjudicados o beneficiados serán los clientes o usuarios de los productos y servicios ofertados por la empresa Repremarva.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Elaborar un plan de mejora del Clima Social Laboral de la Empresa Repremarva.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Detallar las escalas y componentes del Clima Social Laboral a fortalecer en la empresa Repremarva.
- Plantear actividades para fortalecer las Relaciones, la Autorrealización y la Estabilidad – Cambio de los colaboradores de la empresa Repremarva.
- Puntualizar el plan a todos los colaboradores de la empresa Repremarva para mejorar el Clima Social Laboral.

MARCO TEORICO

El principal objetivo de proponer un plan de mejora de satisfacción laboral es beneficiar a la empresa en la mejora del clima social laboral, así como resolver problemas detectados a través de la evaluación realizada en la empresa. Es así que los directivos consideran realizar cambios necesarios para enfrentar los nuevos retos del modelo de negocios, además que consideran desfavorable con no contar con un buen clima social laboral, lo que conllevo a optimizar el desempeño, compromiso y desarrollo de los colaboradores. Asimismo, «El clima organizacional es un factor clave en el desarrollo empresarial, su diagnóstico y mejoramiento incide en el compromiso, motivación, rendimiento del colaborador».(Solarte 2012:1). De forma complementaria, Estébanez (2013) indica que las mejoras en el clima

repercuten directamente en la mejora de la empresa. De forma complementaria, Para Krieger (2013), es la medida en que se compaginan las expectativas del individuo en relación con lo que la organización puede darle y lo que él puede retribuir.

Entonces, se afirma que los colaboradores tienen una percepción particular acerca del clima interno de cada área y de la organización, de sus decisiones y manera de afrontar los problemas.

Es por eso la importancia de plantear una plan de mejora del clima laboral por el que los directivos se podrán concentrar en las metas sin preocupaciones además de plantear una línea de compañerismo entre directivos y empleados creando un buen clima laboral, para que tengan un mejor desempeño laboral los empleados se sentirán identificados con la empresa que sentirán la necesidad de rendir su cien por ciento en su área, causando así un efecto positivo dentro y fuera de la organización, teniendo excelentes relaciones personales tanto con sus superiores como con sus clientes.

«Es frecuente que las recompensas no financieras se repartan al azar sin tener en cuenta el desempeño. Cuando la distribución está basada en alcanzar los estándares, los empleados concentran su atención y energía en ello» (Ulrich y Brockbank 2013: 152). Es un complemento que deben tener las empresas para motivar a su personal a trabajar de mejor manera como su palabra mismo lo dice recompensa, a un trabajo bien realizado, o a una meta alcanzada no necesariamente monetaria, sino también como entradas al cine, cupos, bonos, pero que beneficien a su personal y sobre todo lo haga sentir alagado por alcanzar sus objetivos, que se le haga sentir seguro, y autorrealizado.

Las relaciones interpersonales que ayudan a fortalecer a la organización y crean un clima agradable de compañerismo, que será una fortaleza dentro de la organización el trabajo en equipo puesto que tendrán que compartir ideas y crear soluciones a los problemas que atraviese la empresa causando así un efecto positivo, al brindar un apoyo a la empresa, incrementaran la productividad. Según Lester R. Bittel, relaciones humanas son: "Todas las angustias y satisfacciones que ocurren entre las personas cuando comparten experiencias comunes, sobre todo en el trabajo". (p.436). las empresas tienen altos y bajos, pero si tienen una buena relación entre los trabajadores podrán superar las adversidades, mejorando el clima social laboral, de esta forma se puede lograr, menos ausentismo, menos rotación del personal, mayor compromiso y lealtad.

ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA

La estructura técnica para mejorar el clima social laboral está conformada por cuatro etapas, cada una de ellas con diferentes actividades que guardan relación directa con las escalas que lo conforman, para que de esta manera se puedan fortalecer y sean beneficiados tanto los colaboradores, directivos y usuario de los productos y servicios ofertados por la empresa Repremarva. Todas las actividades propuestas se los realizarán de manera grupal con miras a mejorar la comunicación, el trabajo en equipo, así como estrechar los lazos de compañerismo y amistad de toda la comunidad que conforma la empresa.

ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA

La perspectiva cognitiva conductual en psicología está determinada por los comportamientos aprendidos en diferente momento y lugar a través de una serie de procesos sistemáticos como por ejemplo por imitación de los demás, por observación directa, en varias ocasiones además por incentivos, recompensas o lo contrario castigos y sanciones, todos estos comportamientos aprendidos se trasladan a la esfera en el cual un individuo se desenvuelve sea este el hogar, la sociedad y donde nos compete analizar el lugar de trabajo, por esta razón la propuesta de la investigadora busca fortalecer las escalas del clima social laboral como son las relaciones interpersonales, la autorrealización y la estabilidad – cambio, teniendo como base los resultados de la información obtenida en la investigación “La ansiedad como rasgo de personalidad y su influencia en el clima social laboral de los colaboradores de la empresa Repremarva”, en la cual se obtuvieron datos valiosos que de manera sucinta se pueden decir que se encuentran en un nivel medio en todas las escalas, por lo tanto el clima social laboral no es el óptimo y al utilizar el enfoque cognitivo conductual se pretenden cambiar comportamientos negativos y fortalecer los positivos, así como crear otros necesarios para el buen desempeño de las actividades y tareas cotidianas en la empresa con miras a la consecución de los objetivos organizacionales, por todo lo mencionado anteriormente se

presenta el Plan para mejorar el Clima Social Laboral en la empresa Repremarva, en la cual se trabajarán por el compromiso de los colaboradores, la cooperación y amabilidad entre compañeros, el apoyo por parte de los jefes y directivos a crear un buen clima, la culminación adecuada de las tareas con una buena planificación, las actividades a realizar y el tiempo adecuado para ello, claridad de los planes y objetivos de trabajo, utilización adecuada de las reglas y políticas, ambiente físico adecuado. Todas las etapas están conformadas además con diferentes actividades que se desarrollarán acorde a cada estilo de aprendizaje de los colaboradores de la empresa Repremarva.

DISEÑO TECNICO DE LA PROPUESTA

	ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESPONSABLE	DURACION
FASE I	Relaciones	Fortalecer la implicación, relaciones de amistad y apoyo entre los colaboradores.	Investigadora	3 Horas
FASE II	Autorrealización	Propiciar a los colaboradores a ser autónomos y tomar decisiones.	Investigadora Relajación	3 Horas
FASE III	Estabilidad	Dar a conocer las políticas, así como el reglamento interno de trabajo.	Investigadora y Talento Humano	3 Horas
FASE IV	Cambio	Proponer nuevos y variados enfoques en cuanto al entorno físico para contribuir a un entorno de trabajo agradable.	Investigadora	3 Horas

Tabla 2 Estructura Técnica de la Propuesta

Fuente: Investigación Bibliográfica

Elaborado por: La Investigadora

PLANIFICACION PRIMER TALLER

Tema: Relaciones

Objetivo: Fortalecer la implicación, relaciones de amistad y apoyo entre los colaboradores.

FASE	ASPECTO A TRABAJAR	TECNICA	LOGROS A ALCANZAR	TIEMPO	RESPONSABLE
Rapport	Bienvenida y saludo inicial, presentación del tutor y desarrollo de la dinámica inaugural.	Dinámica	Generar un ambiente adecuado de apertura y colaboración por parte de todos los colaboradores de la empresa Repremarva.	30 Minutos	Investigadora
Introducción	Presentación del Plan de mejora del Clima Social Laboral para la empresa Repremarva.	Descriptiva	Socializar a todos los colaboradores y directivos de Repremarva tanto los objetivos como la metodología a seguir en la presente propuesta.	10 Minutos	Investigadora
Desarrollo	Que son las relaciones interpersonales		Fomentar la implicación: Hasta qué punto los		

	<p>Importancia de las relaciones interpersonales en el trabajo</p> <p>Estrategias para fortalecer las relaciones interpersonales</p>	Expositiva	<p>individuos se sienten integrados a su trabajo.</p> <p>Cohesión: Mejorar las relaciones de amistad y apoyo que existe entre los trabajadores.</p> <p>Apoyo: Estímulo que da la dirección a sus empleados.</p>	1 Hora con 50 Minutos	Investigadora
Cierre	Recopilación de acotaciones.	Lluvia de Ideas	Conocer las inquietudes y opiniones de los participantes	20 Minutos	Investigadora

Tabla 3 Planificación Primer Taller

Fuente: Investigación Bibliográfica

Elaborado por: La Investigadora

Rapport

El rapport se lo lleva a cabo a través de una conversación con los colaboradores de la empresa Repremarva, primeramente con una presentación por parte de ellos en los cuales deben dar a conocer sus nombres, su puesto de trabajo, tiempo el que laboran en la empresa entre otros aspectos de apertura, posteriormente se prioriza la interacción con todos los participantes con la finalidad de brindar la atención a todos para de esta manera se sientan motivados a colaborar y participar en el proceso que se presenta en el plan.

Dinámicas de Presentación	
Dinámica la Bolita Preguntona	
Edades de los participantes: Todas	Responsable: Investigadora
Tiempo : 20 minutos	Materiales: Pelota
El moderador da a conocer la actividad, explicando que al principio de un encuentro no todas las personas se conocen o ignoran información de sus compañeros, por lo tanto el animador entregara la pelota a un participante el cual deberá presentarse con sus nombres, puesto de trabajo, tiempo que está en la empresa, fortalezas que el considere importantes así como las expectativas del trabajo a llevar a cabo, una vez que el primer participante culmina su presentación deberá lanzar la pelota algún otro compañero que el considere y se continua de esa manera hasta que todos se hayan presentado.	

Tabla 4 Dinámica de Presentación

Fuente: Investigación Bibliográfica

Elaborado por: La Investigadora

Introducción

En este paso se da a conocer a los colaboradores de la empresa los objetivos del Plan de mejora del clima social laboral así como el porqué del mismo, indicando además el apoyo y colaboración por parte de los directivos, así como su preocupación por el desarrollo de todo lo contemplado en la propuesta, indicar el proceso y de qué manera se van ir avanzando y cumpliendo las cuatro etapas, previamente socializando los resultados obtenidos en la investigación para de esta manera lograr la motivación y concientizar en la importancia en todos los participantes.

Desarrollo

Por medio de la presentación de Diapositivas se analizarán los siguientes tópicos

Las relaciones interpersonales

Todas las personas somos seres eminentemente sociales, todo el tiempo estamos en contacto con otras personas ya sea en nuestra familia, amigos y el entorno laboral, a través de las cuales interactuamos con respecto de variados temas, forma de ver la vida, maneras de pensar, sentir y actuar, en varias ocasiones las personas de las que nos rodeamos comparten similares gustos, intereses y a todo ello es a lo que se conoce como relaciones interpersonales.

Cada colaborador tiene la libertad de elegir con quienes se relaciona e interactúa en su lugar de trabajo, además poseen el derecho de que la amistad que establezcan sea la mejor posible.

¿Cómo se llevan a cabo las relaciones interpersonales de manera satisfactoria? Esperando reciprocidad, Dando y recibiendo, Escuchando y siendo escuchados, Comprendiendo y siendo comprendidos, Siendo honestos, Aceptándonos, Ayudándonos, Reconociendo potenciales, Protegiendo

Comunicación en las Relaciones Interpersonales

La comunicación en las relaciones interpersonales es sumamente importante implica el enviar el mensaje, recibir el mensaje y responder al mensaje.

Enviar el Mensaje: Desarrollar “rapport”, Describir los objetivos de la comunicación, Transmitir el mensaje, Verificar que se entendió, Crear compromiso y dar seguimiento. Recibir el Mensaje Recibir el Mensaje: Niveles al escuchar – Nivel marginal – Nivel de evaluación – Nivel Proyectivo.

Responder al Mensaje: Preguntas, Sugerencias, Verificar el mensaje, Parafrasear.

Cuatro elementos para mantener buena comunicación: Expresar el mensaje con claridad, Escuchar con atención, Verificar lo que se ha escuchado, Expresar el mensaje propio. Al no cumplir cualquiera de estos elementos deja de existir buena comunicación (Mock, 2012).

Errores en las comunicaciones: Interrumpir, Atacar y formular juicios, Proyectar, Saltar de un tema a otro.

Con quién nos relacionamos y comunicamos representa las relaciones que establecemos con aquellas personas que nos rodean así en los diferentes grupos se deben considerar aspectos importantes en cada uno de ellos.

La Familia: Primer grupo al cual pertenecemos donde aprendemos a desarrollarnos y expresarnos. Amigos: Compartimos intereses e inquietudes, Intercambiamos ideas y sentimos pertenencia. Pareja: Comprensión, Apoyo, Amor, Confianza. Compañeros: Ayuda, Apoyo, Respeto, Comunicación, Sinceridad.

Dificultades en la comunicación

Cuando no escuchamos con atención, cuando se envía un doble mensaje y, por tanto, éste resulta contradictorio, cuando hacemos suposiciones sobre lo que piensa o siente otra persona.

A mejor comunicación, mejores relaciones interpersonales: Hablar con los demás, Compartir lo que nos pasa y lo que sentimos, Saber escuchar, Comunicarnos con respeto.

Técnicas para mejorar la comunicación

Hablar de manera clara y sencilla, Ver a los ojos de la otra persona y demostrarle que se quiere la comunicación con ella, Conciliar lo que expresamos con nuestros gestos, con lo que decimos con palabras, Escuchar con todos nuestros

sentidos, No juzgar ni afectar la comunicación de otros, mediante la burla o la ridiculización, No tratar de demostrar lo que no se es o no se sabe

Puntos importantes

Tenga un buen concepto de sí mismo, Recuerde siempre que usted es tan importante como los demás, Sea educado, Considere los puntos de vista de los demás, pero firmemente, exponga su opinión, Afirme tranquilamente los pasos que está dispuesto a seguir y asegúrese de cumplirlos, Si se le ve aceptar situaciones cortésmente tras una discusión, la gente le respetará más.

PLANIFICACION SEGUNDO TALLER

Tema: Autonomía y toma de decisiones (Autorrealización)

Objetivo: Propiciar a los colaboradores a ser autónomos y tomar decisiones.

FASE	ASPECTO QUE TRABAJAR	TECNICA	LOGROS A ALCANZAR	TIEMPO	RESPONSABLE
Apertura	Análisis del desenvolvimiento de los colaboradores en sus labores cotidianas.	Dramatización	Sensibilizar a los colaboradores analizar su iniciativa en la toma de decisiones y en la autonomía frente a sus tareas.	1 Hora	Investigadora
Intermedio	Desarrollo vivencial en la autonomía y toma de decisiones en las actividades diarias de los colaboradores de la empresa Repremarva.	Juego de roles	Animar a los colaboradores a ser autónomos y tomar decisiones. Estimular la planificación y eficacia del trabajo con una adecuada orientación hacia la tarea.	1 hora con 30 minutos	Investigadora

Cierre	Análisis de Expectativas	Dialogo Simultaneo	Retroalimentar la información analizada en el presente taller	30 Minutos	
--------	--------------------------	--------------------	---	------------	--

Tabla 5 Planificación de Segundo Taller

Fuente: Información Bibliográfica

Elaborado por: La Investigadora

Fase de Apertura

Según Pot (2013), la autonomía y toma de decisiones por parte de los colaboradores aumenta la productividad, la calidad de vida y la innovación, cuando un colaborador tiene la apertura para definir su tiempo de descanso, la forma de desempeñar su labor el asume con mayor responsabilidad sus tareas.

Dramatización	
Edades de los participantes: Todas	Responsable: Investigadora
Tiempo : 60 minutos	Materiales:
El tutor da a conocer el trabajo a realizar en la dramatización en la cual todos los participantes deberán asumir diferentes roles, tanto de clientes, jefes o colaboradores, se formarán grupos de 5 personas y se les asignan la dramatización de un caso real de trabajo en la cual se presenten situaciones de toma de decisiones, responsabilidad en el trabajo y autonomía.	

Tabla 6 Actividad de Dramatización

Fuente: Información Bibliográfica

Elaborado por: La Investigadora

Fase Intermedio

Se realizará una introducción acerca de la autonomía y toma de decisiones, así como la importancia en la eficacia, calidad de vida, productividad e innovación, orientado al desempeño y a la responsabilidad frente a sus actividades diarias.

La autonomía y la toma de decisiones

Si nos detenemos a pensar por un momento podremos comprobar que gran parte de las conductas de inseguridad para el bienestar en el trabajo están determinadas por la toma de decisiones, esto debido a que en la mayoría de las oportunidades valoramos

más el ambiente externo que la propia convicción, de ahí la importancia de fomentar la toma de decisiones autónoma. A que hacemos referencia cuando decimos toma de decisiones autónoma:

En la toma de decisiones autónoma los colaboradores aprenden a pensar por sí mismos, a ser críticos y analizar la realidad laboral a la que se enfrentan, el colaborador además es consciente de la decisión que toma, así como puede aceptar las consecuencias.

Aprendemos a tomar decisiones: la autonomía se va desarrollando desde pequeño acorde avanzamos en cada edad, en la familia cuando somos niños la mayoría de decisiones son tomadas por nuestros padres, en la adolescencia el joven es quién va teniendo la libertad de elegir en donde será importante tener criterio propio y no dejarse llevar por presiones de ningún tipo.

EL MÉTODO PARA TOMAR DECISIONES Y RESOLVER PROBLEMAS

Según Marcuello (2017), se puede adquirir la habilidad para tomar decisiones, además con una adecuada práctica se puede mejorar analizando sus ventajas y desventajas de tomar una u otra decisión. El autor mencionado nos presenta un método basado en cinco pasos para la toma adecuada de decisiones que se presenta a continuación.

El proceso de los cinco pasos.

1. Definir el problema. - En este paso el colaborador debe plantearse la siguiente pregunta: ¿Qué se desea obtener en esa situación?

2. Buscar alternativas. - En este paso el colaborador debe pensar el mayor número de alternativas posibles antes de tomar una decisión, evitando dejarse llevar por lo que hacemos comúnmente o por lo que hacen los demás.

3. Valorar las consecuencias de cada alternativa. - El colaborador debe analizar los puntos a favor y en contra de cada alternativa a corto mediano y largo plazo tanto para él como para las otras personas y la empresa.

Para cada una de las alternativas el colaborador deberá realizar una lista anotando por cada una de ellas todas las ventajas y desventajas de la misma, a continuación el colaborador procede a dar una puntuación de 0 a 10 a cada ventaja y desventaja.

Finalmente se obtiene una puntuación que permitirá tomar una decisión basada en un análisis previo como se indica en el punto cuatro.

Alternativas	Ventajas	Puntuación	Desventajas	Puntuación
Alternativa 1:	—	—	—	—
	—	—	—	—
	—	—	—	—
Alternativa 2:	—	—	—	—
	—	—	—	—
	—	—	—	—
Alternativa 3:	—	—	—	—
	—	—	—	—
	—	—	—	—

4. Elegir la mejor alternativa posible.- el colaborador posee ya varias alternativas así como las puntuaciones, deberá en este paso compararlas y elegir la que más le convenga es decir la que tenga mayor ventajas que desventajas o en el caso de la puntuación elegir la que tenga un número positivo alto.

Cálculos	Alternativa 1:	Alternativa 2:	Alternativa 3:
Total ventajas			
Total Inconvenientes			
Resultado total (ventajas - inconvenientes)			

5. Aplicar la alternativa escogida y comprobar si los resultados son satisfactorios.- Finalmente el colaborador debe asumir con responsabilidad la decisión elegida y ejecutarla, posteriormente deberá evaluar los resultados obtenidos de la decisión tomada para en el caso de ser posible y necesarios ajustar los aspectos que no son satisfactorios o a su vez aprender de la experiencia.

Cierre

Por medio de una plenaria con todos los grupos se recogen las experiencias de la actividad realizada y se realiza una retroalimentación con preguntas y respuestas, además de recalcar la importancia de la autonomía y la toma de decisiones.

PLANIFICACION TERCER TALLER

Tema: Estabilidad

Objetivo: Dar a conocer las políticas, así como el reglamento interno de trabajo.

FASE	ASPECTO QUE TRABAJAR	TECNICA	LOGROS QUE ALCANZAR	TIEMPO	RESPONSABLE
Apertura	Dinámica	Lluvia de ideas	Preparar para el trabajo en la temática del taller.	60 Minutos	La Investigadora
Intermedio	Socializar las obligaciones y derechos del empleador y de los colaboradores de la empresa Repremarva.	Diálogo simultaneo	Capacitar en el reglamento interno de trabajo en los derechos y obligaciones del colaborador y el empleador.	60 Minutos	Talento Humano
Cierre	Ronda de preguntas y respuestas en base a la temática abordada en el presente taller	Panel	Aclarar inquietudes de la temática abordada.	30 Minutos	La Investigadora Talento Humano

Tabla 7 Planificación Tercer Taller

Fuente: Información Bibliográfica

Elaborado por: La Investigadora

Fase de Apertura

El presente taller tiene como finalidad dar a conocer las políticas, así como el reglamento interno de trabajo en virtud que los resultados obtenidos en la investigación en la escala estabilidad se encuentra en un valor intermedio, además indicar que la Estabilidad al grado en que los colaboradores conocen las políticas, normas y reglamentos de trabajo y el grado en que los jefes utilizan los mismos para controlar a los trabajadores de la empresa Repremarva.

Dinámicas	
Dinámica Normas y Reglas de mi trabajo	
Edades de los participantes: Todas	Responsable: Investigadora
Tiempo : 60 minutos	Materiales: Lápiz, marcadores, pizarra
<p>Formar grupos de 5 personas y solicitar que propongan normas de trabajo que mejoren la convivencia en el lugar de trabajo, comentarles además que para que funcione bien un equipo de trabajo es importante el establecimiento de normas y la forma en cómo se va a trabajar. Mencione algunos ejemplos de normas de trabajo: escuchar al otro, respeto, empatía.</p> <p>Una vez que todos los grupos han culminado pedir a un representante de cada grupo que anote las normas recogidas en el pizarrón, en el caso de no surgir del grupo mencionar las siguientes reglas:</p> <p>Respeto: todas las opiniones son válidas, no burlarse ni minimizar a otro.</p> <p>Escucha empática: hablar uno a la vez, prestar atención y tratar de ponerse en el lugar del otro para comprender.</p> <p>Confidencialidad: si en los grupos de trabajo hay cosas íntimas o privadas no comentarlas hacia afuera.</p> <p>Compromiso: el trabajo es de todos por lo tanto debe existir el compromiso para realizar las actividades propuestas.</p> <p>Finalmente comentar con todos los colaboradores las reglas establecidas por ellos.</p>	

Tabla 8 Dinámica Línea de Vida
Elaborado por: La Investigadora

Fase Intermedio

Por medio de diapositivas se socializará el Reglamento Interno de Trabajo principalmente las obligaciones y derechos del colaborador como del empleador.

De las jornadas y horas de trabajo

Art. 20.- Del horario de trabajo en "Repremarva": Los trabajadores de "Repremarva", en general se comprometen a laborar en horarios rotativos, cumpliendo de manera estricta con el horario fijado por el Empleador, que se lo estipula de 09h00 a 12h30 y de 14h00 a 18h30 con una hora treinta minutos para el almuerzo; o, de 10h00 a 14h00 y 15h30 a 19h30 con una hora treinta minutos para el almuerzo; o, de 11h00 a 15h00 y de 16h30 a 20h30 con una hora treinta minutos para el almuerzo; aceptando las modificaciones que se hicieren en el futuro y de ser necesario se contará con la debida autorización de las autoridades de trabajo. El Empleador se reserva siempre el derecho de poder variar los horarios de trabajo en conformidad con las disposiciones legales sobre la materia y conforme las necesidades y naturaleza del trabajo o de la conveniencia para el trabajador y el Empleador.

CAPÍTULO OCTAVO

Obligaciones del Empleador.

Art. 46.- Del principio fundamental: Es obligación de los representantes de "Repremarva", procurar por todos los medios junto con la colaboración de los trabajadores y empleados, la prosperidad de éste; y, su permanencia como fuente generadora de empleo de los trabajadores y empleados del Empleador.

Art. 47.- De las garantías para los trabajadores: "Repremarva", garantiza al trabajador, además del cumplimiento de las garantías laborales establecidas en la Constitución de la República del Ecuador y las señaladas en el Código del Trabajo, las que a continuación se detallan:

1. Estabilidad en el trabajo, exigiendo solamente que se observe buena conducta, asistencia regular, responsabilidad, productividad y cumplimiento de los contratos de trabajo, de las normas establecidas en el presente Reglamento y de las leyes laborales en general;
2. Seguridad en la estabilidad laboral, de los trabajadores que demuestren capacidad, entusiasmo y espíritu de superación;
3. Establecer las seguridades necesarias de "Repremarva", que garantice hasta donde sea posible la integridad física de los trabajadores y empleados;
4. Solucionar de una manera justa de parte del Empleador a los requerimientos que realice el trabajador con explicación razonada en caso de existir una negativa al requerimiento, siempre y cuando los mismos se hayan canalizado de acuerdo a lo estipulado en el artículo 43 del presente Reglamento; y
5. Entablar las mejores relaciones laborales para con los trabajadores, proporcionando un buen trato, la amistad, el respeto y la consideración del caso.

CAPÍTULO NOVENO

Prohibiciones del Empleador.

Art. 49.- De los actos prohibidos: Está prohibido al Empleador, a más de las prohibiciones constantes en el Código de Trabajo, las siguientes:

1. Hacer deducciones, retenciones a compensaciones de salarios y prestaciones salvo en los casos autorizados por la ley o este reglamento con respecto de los trabajadores;
2. Obligar en cualquier forma a los trabajadores a comprar mercadería en almacenes que tenga o establezca el Empleador;
3. Imponer a los trabajadores labores de carácter religioso o político y, dificultarles e impedirles el ejercicio del derecho de sufragio;
4. Hacer rifas, colectas o suscripciones en el interior de los locales de trabajo;
5. Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda a su dignidad; y
6. No sancionar a los trabajadores que ofendan, hostilicen, coaccionen o agredan a sus compañeros sea de palabra u obra.

CAPÍTULO DÉCIMO

Obligaciones y prohibiciones del trabajador.

Art. 50.- De las obligaciones: Son obligaciones del trabajador, a más de las constantes en el Código del Trabajo, las que se determinan en el presente reglamento, siendo estas las siguientes:

1. Guardar la consideración y el respeto a las instalaciones del Empleador y así como a los lugares en los cuales efectuare el trabajo, a sus representantes legales y a todos los compañeros que laboran en la misma;
2. Contribuir con toda su capacidad a lograr los resultados que el Empleador desea obtener, efectuando perfectamente las funciones y tareas encomendadas a cada trabajador;
3. Cuidar de su propia seguridad y la de sus compañeros de trabajo, debiendo cumplir exactamente las normas de seguridad establecidas por el empleador
4. Guardar una conducta ejemplar en todo sentido, respetando las normas de la moral, disciplina y buenas costumbres, dentro y fuera de las instalaciones de "Repremarva", a todos los compañeros de trabajo y personeros de la misma;
5. Utilizar correctamente la ropa de trabajo o uniforme proporcionada por el Empleador;
6. Cumplir con todas las disposiciones de control, establecidas por el Empleador y los organismos públicos correspondientes;
7. Presentar los informes, evaluaciones y demás documentos que sean requeridos por el Empleador.
8. Realizar las observaciones, solicitudes, reclamos o sugerencias a que pudiese surgir de las labores diarias al jefe inmediato y si el caso amerita al Empleador;
9. Permanecer durante la jornada completa de labores en el sitio o lugar de trabajo designado o si es promovido en el lugar designado en la respectiva comunicación;
10. Devolver oportunamente al Empleador los valores, productos, materia prima, materiales en proceso, utensilios, menaje, herramientas, repuestos, maquinarias, y, demás bienes;

11. Mantener limpio y en orden el área o sitio de labores;
12. Someterse a los exámenes médicos que el Empleador lo requiera;
13. Prestar toda colaboración posible en caso de siniestro o riesgo inminente que afecto o amenace a las personas o instalaciones, valores, bienes y maquinarias de "Repremarkva";
14. Permitir ser revisados físicamente a su salida, luego de la jornada diaria; cuando el Empleador considere necesario y someterse a revisiones de control periódicas que fije el Empleador, ya sea en forma permanente u ocasional;
15. Realizar los cursos de aprendizaje, adaptación o perfeccionamiento para los cuales fuese convocado por el Empleador;
16. Realizar el trabajo que le corresponda, de la mejor forma, evitando todo daño y desperdicio, desperfecto de los bienes puestos a su cargo. Los daños, desperdicios o desperfectos producidos por negligencia, previa comprobación deberán ser indemnizados por el trabajador, descontándose de su sueldo o salario;
17. Cuidar que no se destruya, manipule o desperdicie los fármacos, insumos y demás bienes que comercializa "Repremarkva", y, devolver aquellos que no se utilice, advirtiéndole que de no hacerlo podrá considerarse como hurto;
18. Poner el máximo cuidado para obtener la mayor perfección en el trabajo que le ha sido encomendado, evitando de manera especial que se desperdicie el tiempo o su rendimiento personal;
19. Informar al Empleador todo cambio en la dirección de vivienda, estado civil, nacimiento de hijos;
20. Los trabajadores notificarán al Jefe inmediato o al Empleador de "Repremarkva" cuando se presente alguna novedad en los fármacos, bienes o máquinas a su cargo. Igualmente deberán informar oportunamente de todo lo que a juicio del trabajador pueda perjudicar el normal desarrollo de las operaciones laborales, administrativas y financieras del Empleador;

21. Para efectos de manejo de fármacos, medicinas, dineros, libros, maquinaria, insumos y demás bienes del Empleador, el trabajador se sujetará a las normas constantes en los manuales de cada uno de los bienes antes indicados;
22. Es obligatorio que los trabajadores mantengan el aseo y buenas costumbres de urbanidad, ética y moral, tanto dentro como fuera de "Repremarva";
23. Es de responsabilidad del trabajador, la limpieza diaria de los utensilios y demás bienes a su cargo, de su puesto de trabajo y del lugar en donde realizaren sus labores;
24. Es responsabilidad del trabajador, recoger los desperdicios y ubicarlos en los lugares destinados para los mismos;
25. El trabajador deberá recoger todos los fármacos, medicinas, bienes, utensilios, insumos, libros o instrumentos de trabajo que se encuentre esparcido en el área o sección de su trabajo, y ubicarlos en el lugar correspondiente o devolverlos a las personas responsables de la misma;
26. El trabajador será responsable por los bienes que pudieren destruirse o perderse en los lugares en donde se efectúe los trabajos asignados por el Empleador, será responsable pecuniariamente.

Art. 51.- De las prohibiciones a los trabajadores: A más de las prohibiciones señaladas en el Código del Trabajo, el Empleador prohíbe terminantemente al trabajador, lo siguiente:

1. Suspender las labores repentinamente sin causa justificada; así como, promover o participar en dicha suspensión.
2. Encargar a otra persona la realización del trabajo que le ha sido confiado y por el cual fue contratado,
3. Intervenir en actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias y en los lugares donde la misma efectúe su trabajo;
4. Atender o aceptar visitas en las dependencias de "Repremarva", o del lugar donde se encuentre efectuando labores para el Empleador, especialmente en horas de labor, salvo que exista autorización de parte de algún funcionario del Empleador;

5. Realizar o ejecutar en el interior del lugar de labores, cualquier clase de juego de suerte o azar y de otra naturaleza dentro del turno de trabajo y fuera de este;
6. Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude y otros que impliquen comisión de delito o contravención penal, reservándose el Empleador el derecho de ejercer las acciones laborales, civiles y penales que la ley conceda;

CAPÍTULO DÉCIMO PRIMERO

De las faltas y sanciones.

Art. 52.- De las clases de faltas: Para los efectos de aplicación del presente Reglamento, las faltas se clasifican de la siguiente manera:

1. Faltas leves;
2. Faltas graves; y,
3. Faltas muy graves

Art. 53.- De las faltas leves: Se consideran faltas leves las siguientes:

1. El no cursar en tiempo oportuno, la notificación correspondiente, cuando falte a laborar el trabajador por motivos justificados; a no ser que pruebe la imposibilidad de hacer llegar la notificación al Empleador;
2. La falta de puntualidad en la entrada al trabajo, la misma que no haya sido justificada por el trabajador;
3. El abandono del puesto de trabajo, sin causa justificada o sin la autorización respectiva;
4. El descuido en la conservación del lugar de trabajo, así como de los fármacos, medicinas, libros, materiales y demás bienes que comercializa el empleador y que se encuentran asignados al trabajador;
5. La falta de aseo y limpieza personal del trabajador;
6. La falta de aseo del lugar de trabajo que se le asigne;
7. El no utilizar la ropa de trabajo o uniforme proporcionado por el Empleador;
8. No atender al público en general con respeto, amabilidad y educación;
9. No comunicar al Empleador los cambios de dirección domiciliaria, así como, otras notificaciones descritas entre las obligaciones del trabajador;

10. Las discusiones durante las jornadas de trabajo, si estas produjesen escándalos, podrá ser considerada como falta grave;
11. Faltar una vez en el mes sin causa justificada;
12. Acudir a otros departamentos, retretes y servicios higiénicos, con la sola intención de eludir o esquivar la realización de una orden, por distracción o acudir a los lugares mencionados en grupo se considera falta grave;
13. La demora injustificada en la entrada a "Repremarkva", o al puesto de trabajo después de que se haya iniciado la hora de inicio de labores;
14. Permanecer en el interior de "Repremarkva", de las instalaciones del Empleador o en los lugares que el Empleador se encuentre efectuando labores, en horas distintas a las jornadas de trabajo; salvo el caso del personal que estuviere expresamente autorizado para hacerla mediante comunicación escrita emitida por el empleador o cuando hubiere causa justa para ello;
15. Abandonar el lugar de labores para obtener noticias o tramitar asuntos personales, sin la correspondiente autorización del jefe inmediato superior;
16. Entrar o salir del lugar de trabajo por otras puertas que no sean las principales de acceso y las puertas comunes de acceso en general autorizado;
17. Entrar en las dependencias o locales distintos en los que debe laborar el trabajador, aun cuando hubiese terminado las labores, siempre y cuando no medie la autorización del empleador o jefe respectivo, según se trate de empleados o trabajadores; la reincidencia de esta falta dará lugar a que se considere como falta grave;
18. Recibir visitas particulares durante las horas de trabajo, salvo que haya autorización del jefe inmediato o del empleador;
19. Comer durante las horas de trabajo, salvo en los tiempos y lugares establecidos por el Empleador;
20. Realizar ofensas e irrespetos en el trato con los compañeros en general;
21. Dejar abandonado los bienes que comercializa el empleador, ropas u objetos personales fuera de los sitios indicados por el Empleador;
22. Usar los equipos de aseo de otro trabajador;

23. Leer periódicos y toda clase de impresos que no sean referentes a su trabajo durante las horas laborables;
24. Evacuar necesidades biológicas fuera de los retretes;
25. Dejar basura de cualquier índole en el suelo o fuera de los tachos de basura destinados para recogerlas;

Art. 54.- De las faltas graves: Son faltas graves en los siguientes casos:

1. Participar en juegos de cualquier naturaleza, durante la jornada de trabajo;
2. La desobediencia frontal o disimulada a una orden emitida por el Empleador, sea que esta venga del jefe inmediato, su empleador o representante de éste;
3. Simular la presencia de un trabajador, ya sea marcando o firmando el registro de asistencia por éste;
4. La negligencia en el trabajo, que afecte gravemente la buena marcha del mismo;
5. La imprudencia en actos de servicios, donde implique riesgo de accidente ya sea para el mismo trabajador o para sus compañeros; de igual manera, si el peligro es para las instalaciones del Empleador o del lugar donde ésta se encuentre efectuando sus labores, según el caso podrá ser considerada falta muy grave;
6. Realizar en la instalación del Empleador o del lugar donde ésta efectúe sus labores, aunque sea fuera del horario de la jornada laboral y sin autorización, trabajos particulares de similares características a las que realiza para el Empleador, sea que para ello emplee o no el tiempo, las herramientas o instalaciones del Empleador;

Art. 55.- De las faltas muy graves: Son faltas muy graves las siguientes:

1. Falta de puntualidad o de asistencia repetida e injustificadamente al trabajo o por abandono de éste por un tiempo mayor de tres días en un mes, ya sea en forma consecutiva o no;
2. Falsear datos en la documentación exigida para ser contratado por "Repemarva";

3. Modificar o cambiar, por propia cuenta del trabajador la documentación, aparatos o dispositivos de protección, con que cuente el trabajador sin la debida autorización del Empleador;
4. Retirar sin autorización fármacos, medicinas, bienes que comercializa el empleador, libros, documentación de cobro y ventas, y demás bienes que posea debido a sus actividades económicas;
5. Disponerse de bienes o dineros del Empleador, sin autorización alguna de sus superiores jerárquicos;
6. Pretender relacionar lesiones producidas fuera de las instalaciones de "Repremarkva", y fuera del horario de labores, como que estas fueron producidas durante las labores del trabajador;
7. Colaborar directa o indirectamente en la ejecución de cualquier delito tipificado en el Código Penal, o en los actos que constituyen falta calificada como muy grave en el presente Reglamento, ya sea en calidad de autor, cómplice o encubridor;
8. No sancionar en base al presente Reglamento a los subordinados o encubrir las faltas graves o muy graves cometidas por estos;
9. Encontrarse en estado de embriaguez habitual dentro o fuera de las instalaciones de "Repremarkva";
10. La actuación de conductas inmorales o escandalosas dentro de las instalaciones de "Repremarkva", y aún fuera de las instalaciones de la misma siempre y cuando dicha actuación repercuta en el buen nombre del Empleador;

CAPÍTULO DÉCIMO TERCERO

Remuneración, períodos de pago y demás beneficios.

Art. 63.- De las formas de pago: Salvo los casos en que se convengan pagos parciales anticipados, lo cual deberá ser convenido contractualmente entre el Empleador y el trabajador, el salario se cubrirá en dinero efectivo o cheque del Empleador directamente al trabajador o a la persona que éste autorice legalmente.

Cierre

Se lleva a cabo a través de preguntas y respuestas acerca de las inquietudes del reglamento interno de trabajo socializado en la fase anterior.

PLANIFICACION CUARTO TALLER					
Tema: Cambio					
Objetivo: Proponer alternativas para mejorar el entorno laboral físico para contribuir un ambiente de trabajo agradable.					
FASE	ASPECTO QUE TRABAJAR	TECNICA	LOGROS POR ALCANZAR	TIEMPO	RESPONSABLE
Apertura	Video informativo	Grupo Focal	Sensibilizar a los participantes sobre la importancia del entorno físico en el desempeño laboral	20 minutos	La Investigadora
Intermedio	Proponer alternativas en cuanto al entorno físico para contribuir a un ambiente de trabajo agradable	Mesa Redonda	Innovar en la variedad, el cambio y los nuevos enfoques para que el entorno físico contribuya a un ambiente de trabajo agradable.	60 Minutos	La Investigadora
Cierre	Compromiso	Plenaria	Comprometer a los colaboradores a mejorar el clima social laboral presentado en el presente Plan.	40 Minutos	La Investigadora

Tabla 9 Planificación Cuarto Taller
Elaborado por: La Investigadora

Fase de Apertura

Se proyectará un video que nos explica acerca de la importancia del entorno físico laboral y como este incide en los resultados y en el trabajo en sí con el objetivo de que los colaboradores puedan reflexionar sobre las condiciones físicas de su entorno de trabajo, así como analizar la importancia puesto que si las condiciones no son adecuadas el desempeño laboral disminuirá significativamente independientemente del salario, la carga laboral o el horario.

Link de Video:

<https://www.youtube.com/watch?v=UNeeXZo1CSU>

Fase Intermedio

El ambiente físico laboral es de suma importancia por lo tanto el Departamento de Talento Humano será el encargado de cuidar y velar por un ambiente físico laboral saludable para todos los colaboradores de la empresa Repremarva, ya que el mismo es vital en la mejora de la productividad el desempeño orientado hacia el crecimiento de la empresa. A continuación, se presentan cinco puntos importantes a considerar en los ambientes físicos laborales.

1. Iluminación, ruido, temperatura y otras condiciones ambientales.- las condiciones ambientales son importantes y se los debe considerar, es así que en ambientes cerrados se debe priorizar la luz natural en el caso de no ser factible se recomienda luz blanca que no genere sombras en ningún espacio de trabajo, el ruido excesivo puede alterar el desempeño al igual que la temperatura, por lo tanto se deben cuidar estos dos elementos pues son desencadenantes de la falta de atención y desconcentración, en múltiples ocasiones en las organizaciones estos aspectos pasan inadvertidos o se les da muy poca importancia sin considerar que dichas condiciones provocan descontentos, rotación de personal, faltas a trabajar entre otros. En la empresa Repremarva en el caso de existir puestos de trabajo que se encuentren expuestos a condiciones adversas se deberá atender de manera inmediata a la seguridad que requieran los colaboradores.

2. Proximidad entre los empleados. - los colaboradores de la empresa Repremarva deben contar con un espacio de trabajo asignado, considerando que este espacio físico debe permitirle al colaborador desempeñarse de manera correcta en donde cada uno de ellos respete el espacio del otro, puesto que si existe mucha cercanía puede ocasionar desmotivación y estrés laboral esto debido al ruido u otros aspectos.

3. Medidas de seguridad. - en la empresa Repremarva se deben respetar todas las medidas de seguridad exigida por la ley y por el departamento de Salud Laboral de tal manera que el colaborador se sienta seguro en su puesto de trabajo motivando e incentivando su rendimiento, la señalética es importante, así como el uso adecuado de los equipos y materiales.

4. Lugares de descanso.- está comprobado que las pausas activas en el lugar de trabajo ayudan al colaborador a descansar y refrescar su mente para continuar con sus actividades con energía renovada, los lugares de descanso son sitios a los cuales pueden acudir por un tiempo no mayor a 15 minutos diarios, estos espacios pueden ser diseñados de forma lúdica como se han visto en grandes empresas evitando así la monotonía y el trabajo rutinario, esto mejora notablemente el ambiente laboral así como la percepción del colaborador hacia su trabajo.

5. Espacio sostenible. - el espacio sostenible se refiere a los lugares de recreación y descanso así como los espacios verdes con igualdad de género, atención médica entre otros. Los puntos analizados mejoran el ambiente laboral físico ayudando a mejorar las relaciones interpersonales entre los colaboradores de Repremarva. Es importante finalmente mencionar que el interactuar con otros, contar con un adecuado clima social laboral ayuda a un crecimiento positivo de la empresa Repremarva.

Cierre

Se realizará un documento de compromisos personales en la aplicación y cumplimiento del presente plan de mejora del clima social laboral con el objetivo de que en seis meses se evalúe nuevamente el mismo y la valoración obtenida sea mayor a los resultados actuales.

ARGUMENTACIÓN TEÓRICA

En la actualidad se considera importante la creación y desarrollo de las competencias en cada organización, ya que son las herramientas que facilitarán el adecuado manejo de los sistemas de selección, contratación y mantenimiento de personal y de esta manera será evidente que los colaboradores poseerán un mejor desempeño laboral, pudiendo de esta forma desmitificar la idea de que el talento humano solo involucra el desarrollo de recursos humanos por medio de capacitaciones, es así que se considera necesario que se instaure un proceso que permita evaluar el desempeño de los trabajadores identificando de ser posible las competencias que son necesarias para que cada colaborador fortalezca la visión de la organización y de igual forma para que el cargo que se encuentre bajo su responsabilidad sea desempeñado con responsabilidad y éxito, adicionalmente se debe evaluar el proceso luego de seis meses desde su ejecución para poder evaluar resultados.

Competencias

Alles (2010), define a las competencias como “las características de personalidad, devenidas en comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo”. (p.18)

Las competencias son las diversas habilidades, conocimientos, pensamientos y valores que interactúan en el ser humano para el desenvolvimiento del mismo en el ámbito laboral y social.

Levy-Leboyer (citado por Alles 2010) hace referencia a que “el desarrollo de competencias es una actitud que debe tomar quien quiera desarrollar, actitud que puede ser compartida y reconocida como tal por la superioridad de la empresa”. (p.64)

Al momento que en una organización se ha tomado la iniciativa de mejorar el desempeño personal y laboral de los colaboradores es importante que se tome en cuenta que será fácil modificar o mejorar las destrezas de los empleados de acuerdo al perfil que se está revisando para el cargo en análisis, a diferencia de las competencias que posee cada individuo pues en ese momento se está hablando de pretender modificar rasgos de personalidad lo cual será casi imposible sin la intención y colaboración de cada persona, es por esta razón que en la actualidad se toma mucho en cuenta el reforzamiento a la formación de origen y a los conocimientos específicos con respecto a los aspectos que requiere cada cargo al momento de desarrollar los sistemas de inducción y capacitación.

Las organizaciones se preocupan por el desarrollo de la calidad de vida organizacional de tal forma que se crean condiciones favorables que faciliten el desarrollo de las competencias de sus empleados,

Levy-Leboyer (citado por Alles 2010) menciona que “las competencias no son cualidades innatas que la experiencia no hace más que desarrollar”. (p.66)

Las competencias son el resultado de las vivencias y experiencias que cada individuo busca y explora de manera participativa permitiendo la integración de conocimientos produciendo de tal manera competencias propias de cada sujeto.

El objetivo del desarrollo de competencias es el poder obtener actitudes críticas de cada una de las experiencias que son vivenciadas por cada individuo para con esto poder encontrar solución a problemas, por medio de la identificación de factores estresores o problemáticos y la forma en la que pueda obtener mayor provecho de los mismos.

Estilos de Aprendizaje relacionados a las Competencias

Levy-Leboyer (citado por Alles 2010) indica que “los estilos cognitivos tienen rasgos individuales que determinan la forma en que cada uno de nosotros trata la información, organiza nuevos datos y por este hecho construye nuevas competencias” (p.68)

Cada persona posee la capacidad de administrar la información que percibe del exterior en formas distintas, es de esta manera que el proceso de aprendizaje variara entre cada persona.

Kolb (citado por Alonso 2000) señala que “algunas capacidades de aprender que se destacan por encima de otras como resultado del aparato hereditario de las experiencias vitales propias y de las exigencias del medio ambiente actual...”. (p.69)

BIBLIOGRAFÍA

Chiavenato I, (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGRAW- HILL

Chiavenato I, (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGRAW- HILL

Newstrom J, (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGRAW- HILL

Alles M (2008). *Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A

Tver D, y Lee E, (2008) *Bienestar en el Trabajo*. México: Trillas, S.A

Katz D, y Kahn R, (2008) *Psicología Social de las Organizaciones*, México: Trillas, S.A

Alles M, (2008). *Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires: Granica S.A

Alles M, (2010). *Selección por Competencias*. Buenos Aires: Granica S.A

Alles M, (2010). *Desempeño por Competencias Evaluación de 360º*. Buenos Aires: Granica S.A

Alles M, (2015). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos Gestión por Competencias*. Buenos Aires: Granica S.A

Alles M, (2013). *La Marca Recursos Humanos*. Buenos Aires: Granica S.A

Webgrafia

Patlan & Flores (2013) *Desarrollo y Validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un Estudio Empírico con profesionales de la Salud*, Recuperado

<http://www.scielo.cl/pdf/cyt/v15n48/art06.pdf>

Segredo Alina, (Jun 2013) Clima organizacional en la Gestión del Cambio para el desarrollo de la Organización. Vol. 39 no. 32 Recuperado http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662013000200017&script=sci_arttext

Gonzales J, & Parra C, (Dec 2008) Caracterización de la cultura organizacional Clima organizacional, motivación, liderazgo y satisfacción de las pequeñas empresas del Valle de Sugamuxi y su incidencia en el espíritu empresarial no. 25 Recuperado http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762008000200003&script=sci_arttext&tlng=en

García M, (2009) Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual, vol25. No.42 Recuperado <http://revistalenguaje.univalle.edu.co/index.php/cuadernosadmin/article/view/695/2526>

Salazar J, Guerrero J, Machado Y & Cañedo R: Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral, v.20, N4, Recuperado http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352009001000004&script=sci_arttext

Salazar, Guerrero, Machado &Cañedo (oct. 2009) Clima y cultura organizacional: Dos componentes esenciales de la productividad laboral.v.20 n.4 Recuperado http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352009001000004&script=sci_arttext

Segredo Alina, (2013) Clima Organizacional en la Gestión del Cambio para el Desarrollo de la Organización. Recuperado <http://www.scielosp.org/pdf/rcsp/v39n2/spu17213.pdf>

Organización Mundial de la Salud & Organización panamericana de la Salud: Ambientes de Trabajo Saludables: un Modelo para la Acción. Recuperado http://www.who.int/occupational_health/healthy_workplaces_spanish.pdf

Ruiz Marcos (2012) Cultura organizacional Y Educativa: Un sincretismo para el éxito empresarial. Recuperado

http://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ingenieria_industrial/article/view/220/195

Rodríguez (2010) Estilos de Liderazgo, Cultura Organizativa y Eficacia: un estudio empírico de medianas y pequeñas empresas. Recuperado

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016613006>

Cano (2011) El Liderazgo Contemporáneo en la organización como vía para el desarrollo humano en condiciones de cambio: experiencias exitosas de presidentes ejecutivos. Recuperado

<file:///C:/Users/cristina/Downloads/Dialnet-ElLiderazgoContemporaneoEnLaOrganizacionComoViaPar-2728860.pdf>

Ecuador Aumento sus inversiones en educación en más del 40%, entre 2008 y 2012:

Paulo Spencer, secretario de la OEI. Recuperado <http://www.elcomercio.com/blogs/lasilla-vacia/ecuador-inversiones-educacion-paulospeller-oei.html>

Suarez (2013) Watson, Skinner y Algunas Disputas dentro del Conductismo. Recuperado

<http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/psicologia/article/view/41317/44918>

Resumen Normas Apa Sexta Edición

<http://content.yudu.com/Library/A1thwl/ResumenNormasApaSext/resources/3.htm>

BIBLIOGRAFÍA

(Normas APA 6 edición)

ANEXOS

ANEXO 1

Rapport

El rapport se lo lleva a cabo a través de una conversación con los colaboradores de la empresa Repremarva, primeramente con una presentación por parte de ellos en los cuales deben dar a conocer sus nombres, su puesto de trabajo, tiempo el que laboran en la empresa entre otros aspectos de apertura, posteriormente se prioriza la interacción con todos los participantes con la finalidad de brindar la atención a todos para de esta manera se sientan motivados a colaborar y participar en el proceso que se presenta en el plan.

Dinámicas de Presentación	
Dinámica la Bolita Preguntona	
Edades de los participantes: Todas	Responsable: Investigadora
Tiempo : 20 minutos	Materiales: Pelota
El moderador da a conocer la actividad, explicando que al principio de un encuentro no todas las personas se conocen o ignoran información de sus compañeros, por lo tanto el animador entregara la pelota a un participante el cual deberá presentarse con sus nombres, puesto de trabajo, tiempo que está en la empresa, fortalezas que el considere importantes así como las expectativas del trabajo a llevar a cabo, una vez que el primer participante culmina su presentación deberá lanzar la pelota algún otro compañero que el considere y se continua de esa manera hasta que todos se hayan presentado.	

Tabla 10 Dinámica de Presentación

Elaborado por: La Investigadora

Introducción

En este paso se da a conocer a los colaboradores de la empresa los objetivos del Plan de mejora del clima social laboral así como el porqué del mismo, indicando además el apoyo y colaboración por parte de los directivos, así como su preocupación por el desarrollo de todo lo contemplado en la propuesta, indicar el proceso y de qué manera se van ir avanzando y cumpliendo las cuatro etapas, previamente socializando los resultados obtenidos en la investigación para de esta manera lograr la motivación y concientizar en la importancia en todos los participantes.

Desarrollo

Por medio de la presentación de Diapositivas se analizarán los siguientes tópicos

Las relaciones interpersonales

Todas las personas somos seres eminentemente sociales, todo el tiempo estamos en contacto con otras personas ya sea en nuestra familia, amigos y el entorno laboral, a través de las cuales interactuamos con respecto de variados temas, forma de ver la vida, maneras de pensar, sentir y actuar, en varias ocasiones las personas de las que nos rodeamos comparten similares gustos, intereses y a todo ello es a lo que se conoce como relaciones interpersonales.

Cada colaborador tiene la libertad de elegir con quienes se relaciona e interactúa en su lugar de trabajo, además poseen el derecho de que la amistad que establezcan sea la mejor posible.

¿Cómo se llevan a cabo las relaciones interpersonales de manera satisfactoria? Esperando reciprocidad, Dando y recibiendo, Escuchando y siendo escuchados, Comprendiendo y siendo comprendidos, Siendo honestos, Aceptándonos, Ayudándonos, Reconociendo potenciales, Protegiendo

Comunicación en las Relaciones Interpersonales

La comunicación en las relaciones interpersonales es sumamente importante implica el enviar el mensaje, recibir el mensaje y responder al mensaje.

Enviar el Mensaje: Desarrollar “rapport”, Describir los objetivos de la comunicación, Transmitir el mensaje, Verificar que se entendió, Crear compromiso y dar seguimiento. Recibir el Mensaje Recibir el Mensaje: Niveles al escuchar – Nivel marginal – Nivel de evaluación – Nivel Proyectivo.

Responder al Mensaje: Preguntas, Sugerencias, Verificar el mensaje, Parafrasear.

Cuatro elementos para mantener buena comunicación: Expresar el mensaje con claridad, Escuchar con atención, Verificar lo que se ha escuchado, Expresar el mensaje propio. Al no cumplir cualquiera de estos elementos deja de existir buena comunicación (Mock, 2012).

Errores en las comunicaciones: Interrumpir, Atacar y formular juicios, Proyectar, Saltar de un tema a otro.

Con quién nos relacionamos y comunicamos representa las relaciones que establecemos con aquellas personas que nos rodean así en los diferentes grupos se deben considerar aspectos importantes en cada uno de ellos.

La Familia: Primer grupo al cual pertenecemos donde aprendemos a desarrollarnos y expresarnos. Amigos: Compartimos intereses e inquietudes, Intercambiamos ideas y Sentimos pertenencia. Pareja: Comprensión, Apoyo, Amor, Confianza. Compañeros: Ayuda, Apoyo, Respeto, Comunicación, Sinceridad.

Dificultades en la comunicación

Cuando no escuchamos con atención, cuando se envía un doble mensaje y, por tanto, éste resulta contradictorio, cuando hacemos suposiciones sobre lo que piensa o siente otra persona.

A mejor comunicación, mejores relaciones interpersonales: Hablar con los demás, Compartir lo que nos pasa y lo que sentimos, Saber escuchar, Comunicarnos con respeto.

Técnicas para mejorar la comunicación

Hablar de manera clara y sencilla, Ver a los ojos de la otra persona y demostrarle que se quiere la comunicación con ella, Conciliar lo que expresamos con nuestros gestos, con lo que decimos con palabras, Escuchar con todos nuestros

sentidos, No juzgar ni afectar la comunicación de otros, mediante la burla o la ridiculización, No tratar de demostrar lo que no se es o no se sabe

Puntos importantes

Tenga un buen concepto de sí mismo, Recuerde siempre que usted es tan importante como los demás, Sea educado, Considere los puntos de vista de los demás, pero firmemente, exponga su opinión, Afirme tranquilamente los pasos que está dispuesto a seguir y asegúrese de cumplirlos, Si se le ve aceptar situaciones cortésmente tras una discusión, la gente le respetará más.

ANEXO 2

Fase de Apertura

Según Pot (2013), la autonomía y toma de decisiones por parte de los colaboradores aumenta la productividad, la calidad de vida y la innovación, cuando un colaborador tiene la apertura para definir su tiempo de descanso, la forma de desempeñar su labor el asume con mayor responsabilidad sus tareas.

Dramatización	
Edades de los participantes: Todas	Responsable: Investigadora
Tiempo : 60 minutos	Materiales:
El tutor da a conocer el trabajo a realizar en la dramatización en la cual todos los participantes deberán asumir diferentes roles, tanto de clientes, jefes o colaboradores, se formarán grupos de 5 personas y se les asignan la dramatización de un caso real de trabajo en la cual se presenten situaciones de toma de decisiones, responsabilidad en el trabajo y autonomía.	

Tabla 11 Actividad de Dramatización

Elaborado por: La Investigadora

Fase Intermedio

Se realizará una introducción acerca de la autonomía y toma de decisiones, así como la importancia en la eficacia, calidad de vida, productividad e innovación, orientado al desempeño y a la responsabilidad frente a sus actividades diarias.

La autonomía y la toma de decisiones

Si nos detenemos a pensar por un momento podremos comprobar que gran parte de las conductas de inseguridad para el bienestar en el trabajo están determinadas por la toma de decisiones, esto debido a que en la mayoría de las oportunidades valoramos más el ambiente externo que la propia convicción, de ahí la importancia de fomentar la toma de decisiones autónoma. A que hacemos referencia cuando decimos toma de decisiones autónoma:

En la toma de decisiones autónoma los colaboradores aprenden a pensar por sí mismos, a ser críticos y analizar la realidad laboral a la que se enfrentan, el colaborador además es consciente de la decisión que toma así como puede aceptar las consecuencias.

Aprendemos a tomar decisiones: la autonomía se va desarrollando desde pequeño acorde avanzamos en cada edad, en la familia cuando somos niños la mayoría de decisiones son tomadas por nuestros padres, en la adolescencia el joven es quién va teniendo la libertad de elegir en donde será importante tener criterio propio y no dejarse llevar por presiones de ningún tipo.

EL MÉTODO PARA TOMAR DECISIONES Y RESOLVER PROBLEMAS

Según Marcuello (2017), se puede adquirir la habilidad para tomar decisiones, además con una adecuada práctica se puede mejorar analizando sus ventajas y desventajas de tomar una u otra decisión. El autor mencionado nos presenta un método basado en cinco pasos para la toma adecuada de decisiones que se presenta a continuación.

El proceso de los cinco pasos.

1. Definir el problema.- En este paso el colaborador debe plantearse la siguiente pregunta: ¿Qué se desea obtener en esa situación?.

2. Buscar alternativas.- En este paso el colaborador debe pensar el mayor número de alternativas posibles antes de tomar una decisión, evitando dejarse llevar por lo que hacemos comúnmente o por lo que hacen los demás.

3. Valorar las consecuencias de cada alternativa.- El colaborador debe analizar los puntos a favor y en contra de cada alternativa a corto mediano y largo plazo tanto para él como para las otras personas y la empresa.

Para cada una de las alternativas el colaborador deberá realizar una lista anotando por cada una de ellas todas las ventajas y desventajas de la misma, a continuación el colaborador procede a dar una puntuación de 0 a 10 a cada ventaja y desventaja. Finalmente se obtiene una puntuación que permitirá tomar una decisión basada en un análisis previo como se indica en el punto cuatro.

Alternativas	Ventajas	Puntuación	Desventajas	Puntuación
Alternativa 1:	—	—	—	—
	—	—	—	—
	—	—	—	—
Alternativa 2:	—	—	—	—
	—	—	—	—
	—	—	—	—
Alternativa 3:	—	—	—	—
	—	—	—	—
	—	—	—	—

4. Elegir la mejor alternativa posible.- el colaborador posee ya varias alternativas así como las puntuaciones, deberá en este paso compararlas y elegir la que más le convenga es decir la que tenga mayor ventajas que desventajas o en el caso de la puntuación elegir la que tenga un número positivo alto.

Cálculos	Alternativa 1:	Alternativa 2:	Alternativa 3:
Total ventajas			
Total Inconvenientes			
Resultado total (ventajas - inconvenientes)			

5. Aplicar la alternativa escogida y comprobar si los resultados son satisfactorios.-

Finalmente el colaborador debe asumir con responsabilidad la decisión elegida y ejecutarla, posteriormente deberá evaluar los resultados obtenidos de la decisión tomada para en el caso de ser posible y necesarios ajustar los aspectos que no son satisfactorios o a su vez aprender de la experiencia.

Cierre

Por medio de una conversación con todos los grupos se recogen las experiencias de la actividad realizada y se realiza una retroalimentación con preguntas y respuestas, además de recalcar la importancia de la autonomía y la toma de decisiones.

ANEXO 3

Fase de Apertura

El presente taller tiene como finalidad dar a conocer las políticas, así como el reglamento interno de trabajo en virtud que los resultados obtenidos en la investigación en la escala estabilidad se encuentra en un valor intermedio, además indicar que la Estabilidad al grado en que los colaboradores conocen las políticas, normas y reglamentos de trabajo y el grado en que los jefes utilizan los mismos para controlar a los trabajadores de la empresa Repremarva.

Dinámicas	
Dinámica Normas y Reglas de mi trabajo	
Edades de los participantes: Todas	Responsable: Investigadora
Tiempo : 60 minutos	Materiales: Lápiz, marcadores, pizarra
<p>Formar grupos de 5 personas y solicitar que propongan normas de trabajo que mejoren la convivencia en el lugar de trabajo, comentarles además que para que funcione bien un equipo de trabajo es importante el establecimiento de normas y la forma en cómo se va a trabajar. Mencione algunos ejemplos de normas de trabajo: escuchar al otro, respeto, empatía.</p> <p>Una vez que todos los grupos han culminado pedir a un representante de cada grupo que anote las normas recogidas en el pizarrón, en el caso de no surgir del grupo mencionar las siguientes reglas:</p> <p>Respeto: todas las opiniones son válidas, no burlarse ni minimizar a otro.</p> <p>Escucha empática: hablar uno a la vez, prestar atención y tratar de ponerse en el lugar del otro para comprender.</p> <p>Confidencialidad: si en los grupos de trabajo hay cosas íntimas o privadas no comentarlas hacia afuera.</p> <p>Compromiso: el trabajo es de todos por lo tanto debe existir el compromiso para realizar las actividades propuestas.</p> <p>Finalmente comentar con todos los colaboradores las reglas establecidas por ellos.</p>	

Tabla 12 Dinámica Línea de Vida
Elaborado por: La Investigadora.

Fase Intermedio

Por medio de diapositivas se socializará el Reglamento Interno de Trabajo principalmente las obligaciones y derechos del colaborador como del empleador.

De las jornadas y horas de trabajo

Art. 20.- Del horario de trabajo en "Repremarva": Los trabajadores de "Repremarva", en general se comprometen a laborar en horarios rotativos, cumpliendo de manera estricta con el horario fijado por el Empleador, que se lo estipula de 09h00 a 12h30 y de 1.4h00 a 18h30 con una hora treinta minutos para el almuerzo; o, de 10h00 a 14h00 y 15h30 a 19h30 con una hora treinta minutos para el almuerzo; o, de 11h00 a 15h00 y de 16h30 20h30 con una hora treinta minutos para el almuerzo; aceptando las modificaciones que se hicieren en el futuro y de ser necesario se contará con la debida autorización de las autoridades de trabajo. El Empleador se reserva siempre el derecho de poder variar los horarios de trabajo en conformidad con las disposiciones legales sobre la materia y conforme las necesidades y naturaleza del trabajo o de la conveniencia para el trabajador y el Empleador.

CAPÍTULO OCTAVO

Obligaciones del Empleador.

Art. 46.- Del principio fundamental: Es obligación de los representantes de "Repremarva", procurar por todos los medios junto con la colaboración de los trabajadores y empleados, la prosperidad de éste; y, su permanencia como fuente generadora de empleo de los trabajadores y empleados del Empleador.

Art. 47.- De las garantías para los trabajadores: "Repremarva", garantiza al trabajador, además del cumplimiento de las garantías laborales establecidas en la Constitución de la República del Ecuador y las señaladas en el Código del Trabajo, las que a continuación se detallan:

6. Estabilidad en el trabajo, exigiendo solamente que se observe buena conducta, asistencia regular, responsabilidad, productividad y cumplimiento de los

contratos de trabajo, de las normas establecidas en el presente Reglamento y de las leyes laborales en general;

7. Seguridad en la estabilidad laboral, de los trabajadores que demuestren capacidad, entusiasmo y espíritu de superación;
8. Establecer las seguridades necesarias de "Repremarva", que garantice hasta donde sea posible la integridad física de los trabajadores y empleados;
9. Solucionar de una manera justa de parte del Empleador a los requerimientos que realice el trabajador con explicación razonada en caso de existir una negativa al requerimiento, siempre y cuando los mismos se hayan canalizado de acuerdo a lo estipulado en el artículo 43 del presente Reglamento; y
10. Entablar las mejores relaciones laborales para con los trabajadores, proporcionando un buen trato, la amistad, el respeto y la consideración del caso.

CAPÍTULO NOVENO

Prohibiciones del Empleador.

Art. 49.- De los actos prohibidos: Está prohibido al Empleador, a más de las prohibiciones constantes en el Código de Trabajo, las siguientes:

7. Hacer deducciones, retenciones a compensaciones de salarios y prestaciones salvo en los casos autorizados por la ley o este reglamento con respecto de los trabajadores;
8. Obligar en cualquier forma a los trabajadores a comprar mercadería en almacenes que tenga o establezca el Empleador;
9. Imponer a los trabajadores labores de carácter religioso o político y, dificultarles e impedirles el ejercicio del derecho de sufragio;
10. Hacer rifas, colectas o suscripciones en el interior de los locales de trabajo;
11. Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda a su dignidad; y
12. No sancionar a los trabajadores que ofendan, hostilicen, coaccionen o agredan a sus compañeros sea de palabra u obra.

CAPÍTULO DÉCIMO

Obligaciones y prohibiciones del trabajador.

Art. 50.- De las obligaciones: Son obligaciones del trabajador, a más de las constantes en el Código del Trabajo, las que se determinan en el presente reglamento, siendo estas las siguientes:

27. Guardar la consideración y el respeto a las instalaciones del Empleador y así como a los lugares en los cuales efectuare el trabajo, a sus representantes legales y a todos los compañeros que laboran en la misma;
28. Contribuir con toda su capacidad a lograr los resultados que el Empleador desea obtener, efectuando perfectamente las funciones y tareas encomendadas a cada trabajador;
29. Cuidar de su propia seguridad y la de sus compañeros de trabajo, debiendo cumplir exactamente las normas de seguridad establecidas por el empleador
30. Guardar una conducta ejemplar en todo sentido, respetando las normas de la moral, disciplina y buenas costumbres, dentro y fuera de las instalaciones de "Repemarva", a todos los compañeros de trabajo y personeros de la misma;
31. Utilizar correctamente la ropa de trabajo o uniforme proporcionada por el Empleador;
32. Cumplir con todas las disposiciones de control, establecidas por el Empleador y los organismos públicos correspondientes;
33. Presentar los informes, evaluaciones y demás documentos que sean requeridos por el Empleador.
34. Realizar las observaciones, solicitudes, reclamos o sugerencias a que pudiese surgir de las labores diarias al jefe inmediato y si el caso amerita al Empleador;
35. Permanecer durante la jornada completa de labores en el sitio o lugar de trabajo designado o si es promovido en el lugar designado en la respectiva comunicación;

36. Devolver oportunamente al Empleador los valores, productos, materia prima, materiales en proceso, utensilios, menaje, herramientas, repuestos, maquinarias, y, demás bienes;
37. Mantener limpio y en orden el área o sitio de labores;
38. Someterse a los exámenes médicos que el Empleador lo requiera;
39. Prestar toda colaboración posible en caso de siniestro o riesgo inminente que afecto o amenace a las personas o instalaciones, valores, bienes y maquinarias de "Repremarkva";
40. Permitir ser revisados físicamente a su salida, luego de la jornada diaria; cuando el Empleador considere necesario y someterse a revisiones de control periódicas que fije el Empleador, ya sea en forma permanente u ocasional;
41. Realizar los cursos de aprendizaje, adaptación o perfeccionamiento para los cuales fuese convocado por el Empleador;
42. Realizar el trabajo que le corresponda, de la mejor forma, evitando todo daño y desperdicio, desperfecto de los bienes puestos a su cargo. Los daños, desperdicios o desperfectos producidos por negligencia, previa comprobación deberán ser indemnizados por el trabajador, descontándose de su sueldo o salario;
43. Cuidar que no se destruya, manipule o desperdicie los fármacos, insumos y demás bienes que comercializa "Repremarkva", y, devolver aquellos que no se utilice, advirtiéndole que de no hacerlo podrá considerarse como hurto;
44. Poner el máximo cuidado para obtener la mayor perfección en el trabajo que le ha sido encomendado, evitando de manera especial que se desperdicie el tiempo o su rendimiento personal;
45. Informar al Empleador todo cambio en la dirección de vivienda, estado civil, nacimiento de hijos;
46. Los trabajadores notificarán al Jefe inmediato o al Empleador de "Repremarkva" cuando se presente alguna novedad en los fármacos, bienes o máquinas a su cargo. Igualmente deberán informar oportunamente de todo lo que a juicio del

trabajador pueda perjudicar el normal desarrollo de las operaciones laborales, administrativas y financieras del Empleador;

47. Para efectos de manejo de fármacos, medicinas, dineros, libros, maquinaria, insumos y demás bienes del Empleador, el trabajador se sujetará a las normas constantes en los manuales de cada uno de los bienes antes indicados;
48. Es obligatorio que los trabajadores mantengan el aseo y buenas costumbres de urbanidad, ética y moral, tanto dentro como fuera de "Repremarva";
49. Es de responsabilidad del trabajador, la limpieza diaria de los utensilios y demás bienes a su cargo, de su puesto de trabajo y del lugar en donde realizaren sus labores;
50. Es responsabilidad del trabajador, recoger los desperdicios y ubicarlos en los lugares destinados para los mismos;
51. El trabajador deberá recoger todos los fármacos, medicinas, bienes, utensilios, insumos, libros o instrumentos de trabajo que se encuentre esparcido en el área o sección de su trabajo, y ubicarlos en el lugar correspondiente o devolverlos a las personas responsables de la misma;
52. El trabajador será responsable por los bienes que pudieren destruirse o perderse en los lugares en donde se efectúe los trabajos asignados por el Empleador, será responsable pecuniariamente.

Art. 51.- De las prohibiciones a los trabajadores: A más de las prohibiciones señaladas en el Código del Trabajo, el Empleador prohíbe terminantemente al trabajador, lo siguiente:

7. Suspender las labores repentinamente sin causa justificada; así como, promover o participar en dichas suspensión;
8. Encargar a otra persona la realización del trabajo que le ha sido confiado y por el cual fue contratado,
9. Intervenir en actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias y en los lugares donde la misma efectúe su trabajo;
10. Atender o aceptar visitas en las dependencias de "Repremarva", o del lugar donde se encuentre efectuando labores para el Empleador, especialmente en

horas de labor, salvo que exista autorización de parte de algún funcionario del Empleador;

11. Realizar o ejecutar en el interior del lugar de labores, cualquier clase de juego de suerte o azar y de otra naturaleza dentro del turno de trabajo y fuera de este;
12. Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude y otros que impliquen comisión de delito o contravención penal, reservándose el Empleador el derecho de ejercer las acciones laborales, civiles y penales que la ley conceda;

CAPÍTULO DÉCIMO PRIMERO

De las faltas y sanciones.

Art. 52.- De las clases de faltas: Para los efectos de aplicación del presente Reglamento, las faltas se clasifican de la siguiente manera:

5. Faltas leves;
6. Faltas graves; y,
7. Faltas muy graves

Art. 53.- De las faltas leves: Se consideran faltas leves las siguientes:

26. El no cursar en tiempo oportuno, la notificación correspondiente, cuando falte a laborar el trabajador por motivos justificados; a no ser que pruebe la imposibilidad de hacer llegar la notificación al Empleador;
27. La falta de puntualidad en la entrada al trabajo, la misma que no haya sido justificada por el trabajador;
28. El abandono del puesto de trabajo, sin causa justificada o sin la autorización respectiva;
29. El descuido en la conservación del lugar de trabajo, así como de los fármacos, medicinas, libros, materiales y demás bienes que comercializa el empleador y que se encuentran asignados al trabajador;
30. La falta de aseo y limpieza personal del trabajador;
31. La falta de aseo del lugar de trabajo que se le asigne;
32. El no utilizar la ropa de trabajo o uniforme proporcionado por el Empleador;
33. No atender al público en general con respeto, amabilidad y educación;

34. No comunicar al Empleador los cambios de dirección domiciliaria, así como, otras notificaciones descritas entre las obligaciones del trabajador;
35. Las discusiones durante las jornadas de trabajo, si estas produjesen escándalos, podrá ser considerada como falta grave;
36. Faltar una vez en el mes sin causa justificada;
37. Acudir a otros departamentos, retretes y servicios higiénicos, con la sola intención de eludir o esquivar la realización de una orden, por distracción o acudir a los lugares mencionados en grupo se considera falta grave;
38. La demora injustificada en la entrada a "Repremarva", o al puesto de trabajo después de que se haya iniciado la hora de inicio de labores;
39. Permanecer en el interior de "Repremarva", de las instalaciones del Empleador o en los lugares que el Empleador se encuentre efectuando labores, en horas distintas a las jornadas de trabajo; salvo el caso del personal que estuviere expresamente autorizado para hacerla mediante comunicación escrita emitida por el empleador o cuando hubiere causa justa para ello;
40. Abandonar el lugar de labores para obtener noticias o tramitar asuntos personales, sin la correspondiente autorización del jefe inmediato superior;
41. Entrar o salir del lugar de trabajo por otras puertas que no sean las principales de acceso y las puertas comunes de acceso en general autorizado;
42. Entrar en las dependencias o locales distintos en los que debe laborar el trabajador, aun cuando hubiese terminado las labores, siempre y cuando no medie la autorización del empleador o jefe respectivo, según se trate de empleados o trabajadores; la reincidencia de esta falta dará lugar a que se considere como falta grave;
43. Recibir visitas particulares durante las horas de trabajo, salvo que haya autorización del jefe inmediato o del empleador;
44. Comer durante las horas de trabajo, salvo en los tiempos y lugares establecidos por el Empleador;
45. Realizar ofensas e irrespetos en el trato con los compañeros en general;

46. Dejar abandonado los bienes que comercializa el empleador, ropas u objetos personales fuera de los sitios indicados por el Empleador;
47. Usar los equipos de aseo de otro trabajador;
48. Leer periódicos y toda clase de impresos que no sean referentes a su trabajo durante las horas laborables;
49. Evacuar necesidades biológicas fuera de los retretes;
50. Dejar basura de cualquier índole en el suelo o fuera de los tachos de basura destinados para recogerlas;

Art. 54.- De las faltas graves: Son faltas graves en los siguientes casos:

7. Participar en juegos de cualquier naturaleza, durante la jornada de trabajo;
8. La desobediencia frontal o disimulada a una orden emitida por el Empleador, sea que esta venga del jefe inmediato, su empleador o representante de éste;
9. Simular la presencia de un trabajador, ya sea marcando o firmando el registro de asistencia por éste;
10. La negligencia en el trabajo, que afecte gravemente la buena marcha del mismo;
11. La imprudencia en actos de servicios, donde implique riesgo de accidente ya sea para el mismo trabajador o para sus compañeros; de igual manera, si el peligro es para las instalaciones del Empleador o del lugar donde ésta se encuentre efectuando sus labores, según el caso podrá ser considerada falta muy grave;
12. Realizar en la instalaciones del Empleador o del lugar donde ésta efectúe sus labores, aunque sea fuera del horario de la jornada laboral y sin autorización, trabajos particulares de similares características a las que realiza para el Empleador, sea que para ello emplee o no el tiempo, las herramientas o instalaciones del Empleador;

Art. 55.- De las faltas muy graves: Son faltas muy graves las siguientes:

11. Falta de puntualidad o de asistencia repetida e injustificadamente al trabajo o por abandono de éste por un tiempo mayor de tres días en un mes, ya sea en forma consecutiva o no;

12. Falsar datos en la documentación exigida para ser contratado por "Repremarva";
13. Modificar o cambiar, por propia cuenta del trabajador la documentación, aparatos o dispositivos de protección, con que cuente el trabajador sin la debida autorización del Empleador;
14. Retirar sin autorización fármacos, medicinas, bienes que comercializa el empleador, libros, documentación de cobro y ventas, y demás bienes que posea debido a sus actividades económicas;
15. Disponerse de bienes o dineros del Empleador, sin autorización alguna de sus superiores jerárquicos;
16. Pretender relacionar lesiones producidas fuera de las instalaciones de "Repremarva", y fuera del horario de labores, como que estas fueron producidas durante las labores del trabajador;
17. Colaborar directa o indirectamente en la ejecución de cualquier delito tipificado en el Código Penal, o en los actos que constituyen falta calificada como muy grave en el presente Reglamento, ya sea en calidad de autor, cómplice o encubridor;
18. No sancionar en base al presente Reglamento a los subordinados o encubrir las faltas graves o muy graves cometidas por estos;
19. Encontrarse en estado de embriaguez habitual dentro o fuera de las instalaciones de "Repremarva";
20. La actuación de conductas inmorales o escandalosas dentro de las instalaciones de "Repremarva", y aún fuera de las instalaciones de la misma siempre y cuando dicha actuación repercuta en el buen nombre del Empleador;

CAPÍTULO DÉCIMO TERCERO

Remuneración, períodos de pago y demás beneficios.

Art. 63.- De las formas de pago: Salvo los casos en que se convengan pagos parciales anticipados, lo cual deberá ser convenido contractualmente entre el Empleador y el trabajador, el salario se cubrirá en dinero efectivo o cheque del Empleador directamente al trabajador o a la persona que éste autorice legalmente.

Cierre

Se lleva a cabo a través de preguntas y respuestas acerca de las inquietudes del reglamento interno de trabajo socializado en la fase anterior.

ANEXO 4

Fase de Apertura

Se proyectará un video que nos explica acerca de la importancia del entorno físico laboral y como este incide en los resultados y en el trabajo en sí con el objetivo de que los colaboradores puedan reflexionar sobre las condiciones físicas de su entorno de trabajo, así como analizar la importancia puesto que si las condiciones no son adecuadas el desempeño laboral disminuirá significativamente independientemente del salario, la carga laboral o el horario.

Link de Video:

<https://www.youtube.com/watch?v=UNeeXZo1CSU>

Fase Intermedio

El ambiente físico laboral es de suma importancia por lo tanto el Departamento de Talento Humano será el encargado de cuidar y velar por un ambiente físico laboral saludable para todos los colaboradores de la empresa Repremarva, ya que el mismo es vital en la mejora de la productividad el desempeño orientado hacia el crecimiento de la empresa. A continuación, se presentan cinco puntos importantes a considerar en los ambientes físicos laborales.

1. Iluminación, ruido, temperatura y otras condiciones ambientales.- las condiciones ambientales son importantes y se los debe considerar, es así que en ambientes cerrados se debe priorizar la luz natural en el caso de no ser factible se recomienda luz blanca que no genere sombras en ningún espacio de trabajo, el ruido excesivo puede alterar el desempeño al igual que la temperatura, por lo tanto se deben

cuidar estos dos elementos pues son desencadenantes de la falta de atención y desconcentración, en múltiples ocasiones en las organizaciones estos aspectos pasan inadvertidos o se les da muy poca importancia sin considerar que dichas condiciones provocan descontentos, rotación de personal, faltas a trabajar entre otros. En la empresa Repremarva en el caso de existir puestos de trabajo que se encuentren expuestos a condiciones adversas se deberá atender de manera inmediata a la seguridad que requieran los colaboradores.

2. Proximidad entre los empleados.- los colaboradores de la empresa Repremarva deben contar con un espacio de trabajo asignado, considerando que este espacio físico debe permitirle al colaborador desempeñarse de manera correcta en donde cada uno de ellos respete el espacio del otro, puesto que si existe mucha cercanía puede ocasionar desmotivación y estrés laboral esto debido al ruido u otros aspectos.

3. Medidas de seguridad.- en la empresa Repremarva se deben respetar todas las medidas de seguridad exigida por la ley y por el departamento de Salud Laboral de tal manera que el colaborador se sienta seguro en su puesto de trabajo motivando e incentivando su rendimiento, la señalética es importante, así como el uso adecuado de los equipos y materiales.

4. Lugares de descanso.- está comprobado que las pausas activas en el lugar de trabajo ayudan al colaborador a descansar y refrescar su mente para continuar con sus actividades con energía renovada, los lugares de descanso son sitios a los cuales pueden acudir por un tiempo no mayor a 15 minutos diarios, estos espacios pueden ser diseñados de forma lúdica como se han visto en grandes empresas evitando así la monotonía y el trabajo rutinario, esto mejora notablemente el ambiente laboral así como la percepción del colaborador hacia su trabajo.

5. Espacio sostenible.- el espacio sostenible se refiere a los lugares de recreación y descanso así como los espacios verdes con igualdad de género, atención médica entre otros. Los puntos analizados mejoran el ambiente laboral físico ayudando a mejorar las relaciones interpersonales entre los colaboradores de Repremarva. Es importante finalmente mencionar que el interactuar con otros, contar con un adecuado clima social laboral ayuda a un crecimiento positivo de la empresa Repremarva.

Cierre

Se realizará un documento de compromisos personales en la aplicación y cumplimiento del presente plan de mejora del clima social laboral con el objetivo de que en seis meses se evalúe nuevamente el mismo y la valoración obtenida sea mayor a los resultados actuales.

ARGUMENTACIÓN TEÓRICA

En la actualidad se considera importante la creación y desarrollo de las competencias en cada organización, ya que son las herramientas que facilitarán el adecuado manejo de los sistemas de selección, contratación y mantenimiento de personal y de esta manera será evidente que los colaboradores poseerán un mejor desempeño laboral, pudiendo de esta forma desmitificar la idea de que el talento humano solo involucra el desarrollo de recursos humanos por medio de capacitaciones, es así que se considera necesario que se instaure un proceso que permita evaluar el desempeño de los trabajadores identificando de ser posible las competencias que son necesarias para que cada colaborador fortalezca la visión de la organización y de igual forma para que el cargo que se encuentre bajo su responsabilidad sea desempeñado con responsabilidad y éxito, adicionalmente se debe evaluar el proceso luego de seis meses desde su ejecución para poder evaluar resultados.

Competencias

Alles (2010), define a las competencias como “las características de personalidad, devenidas en comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo”. (p.18)

Las competencias son las diversas habilidades, conocimientos, pensamientos y valores que interactúan en el ser humano para el desenvolvimiento del mismo en el ámbito laboral y social.

Levy-Leboyer (citado por Alles 2010) hace referencia a que “el desarrollo de competencias es una actitud que debe tomar quien quiera desarrollar, actitud que puede ser compartida y reconocida como tal por la superioridad de la empresa”. (p.64)

Al momento que en una organización se ha tomado la iniciativa de mejorar el desempeño personal y laboral de los colaboradores es importante que se tome en cuenta que será fácil modificar o mejorar las destrezas de los empleados de acuerdo al perfil que se está revisando para el cargo en análisis, a diferencia de las competencias que posee cada individuo pues en ese momento se está hablando de pretender modificar rasgos de personalidad lo cual será casi imposible sin la intención y colaboración de cada persona, es por esta razón que en la actualidad se toma mucho en cuenta el reforzamiento a la formación de origen y a los conocimientos específicos con respecto a los aspectos que requiere cada cargo al momento de desarrollar los sistemas de inducción y capacitación.

Las organizaciones se preocupan por el desarrollo de la calidad de vida organizacional de tal forma que se crean condiciones favorables que faciliten el desarrollo de las competencias de sus empleados,

Levy-Leboyer (citado por Alles 2010) menciona que “las competencias no son cualidades innatas que la experiencia no hace más que desarrollar”. (p.66)

Las competencias son el resultado de las vivencias y experiencias que cada individuo busca y explora de manera participativa permitiendo la integración de conocimientos produciendo de tal manera competencias propias de cada sujeto.

El objetivo del desarrollo de competencias es el poder obtener actitudes críticas de cada una de las experiencias que son vivenciadas por cada individuo para con esto poder encontrar solución a problemas, por medio de la identificación de factores estresores o problemáticos y la forma en la que pueda obtener mayor provecho de los mismos.

Estilos de Aprendizaje relacionados a las Competencias

Levy-Leboyer (citado por Alles 2010) indica que “los estilos cognitivos tienen rasgos individuales que determinan la forma en que cada uno de nosotros trata la información, organiza nuevos datos y por este hecho construye nuevas competencias” (p.68)

Cada persona posee la capacidad de administrar la información que percibe del exterior en formas distintas, es de esta manera que el proceso de aprendizaje variara entre cada persona.

Kolb (citado por Alonso 2000) señala que “algunas capacidades de aprender que se destacan por encima de otras como resultado del aparato hereditario de las experiencias vitales propias y de las exigencias del medio ambiente actual...”. (p.69)