



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

TEMA:

**“LOS NIVELES DE ANSIEDAD Y SU INFLUENCIA EN LA ACTITUD
AL CAMBIO EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA MASCORONA EN
LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA CANTÓN AMBATO”**

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

Autor

Solano Vega Jessica Elizabeth

Tutor

Ps. Cl. Mónica Maribel Vasco Álvarez Mg

AMBATO - ECUADOR

2017

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

Yo, Jessica Elizabeth Solano Vega, declaro ser autora del Proyecto de Tesis; “LOS NIVELES DE ANSIEDAD Y SU INFLUENCIA EN LA ACTITUD AL CAMBIO EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA MASCORONA EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA CANTÓN AMBATO”, como requisito para optar al grado de “Título de Psicóloga 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, a los 23 del mes de Septiembre de 2017, firmo conforme:

Autora: Jessica Elizabeth Solano Vega

Firma: 

Número de Cédula: 1804740518-2

Dirección: Av. Los Chasquis y Cesar Maquilón

Correo Electrónico: jessicasolanov@hotmail.com

Teléfono: 0983351496

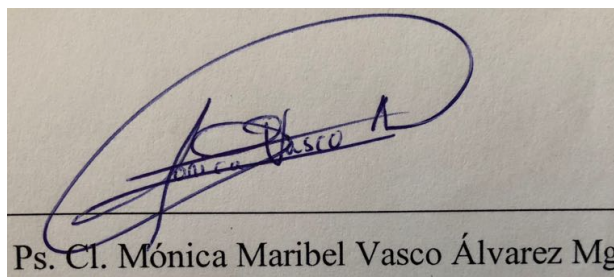
APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “LOS NIVELES DE ANSIEDAD Y SU INFLUENCIA EN LA ACTITUD AL CAMBIO EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA MASCORONA EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA CANTÓN AMBATO” presentado por Jessica Elizabeth Solano Vega, para optar por el Título de Psicóloga General.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 23 de Septiembre del 2017

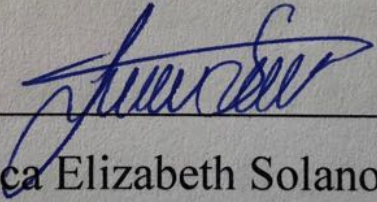


Ps. Cl. Mónica Maribel Vasco Álvarez Mg

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Psicóloga General, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 23 de Septiembre del 2017

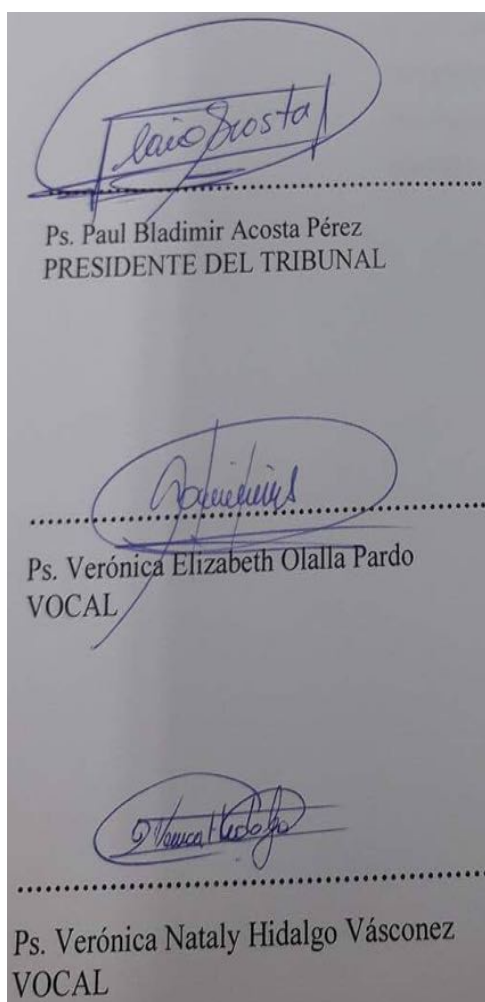


Jessica Elizabeth Solano Vega
180470518-2

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Investigación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: LOS NIVELES DE ANSIEDAD Y SU INFLUENCIA EN LA ACTITUD AL CAMBIO EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA MASCORONA EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA CANTÓN AMBATO, previo a la obtención del Título de Psicóloga General, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación de trabajo de titulación.

Ambato, 23 de Septiembre del 2017



DEDICATORIA

Al culminar mi trabajo de investigación el mismo que se realizó con responsabilidad, dedicación, y esfuerzo, está dedicado en primer lugar a Dios, y a la Virgen del Cisne quienes guiaron mi camino en cada momento.

En segundo lugar, se lo dedico a mis padres quienes permanecieron junto a mí con su apoyo incondicional a lo largo de mi carrera. De manera especial se lo dedico a Priscila Montoya, quien creyó en mí, supo motivarme, guiarme y aconsejarme para lograr esta anhelada meta.

A mi tutora, que supo guiarme con sus conocimientos para desarrollar este trabajo investigativo, fue paciente, comprensiva y tolerante.

¡Gracias por su apoyo incondicional!

Jessica

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a la Virgen del Cisne porque durante toda mi vida supieron guiarme junto a mis padres quienes me educaron con valores, e infinita sabiduría, permitiéndome ser una persona responsable y capaz de vivir nuevas experiencias que enriquecen mi desarrollo personal.

Agradezco a todos los docentes de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud especialmente a quienes forman parte de la carrera de psicología, ya que con sus conocimientos no solo forman profesionales sino seres humanos capaces de luchar por lo que se proponen.

De igual manera al Gerente General, Directora de Talento Humano y Personal que conforman la Empresa Mascorona quienes me permitieron realizar mi investigación en su distinguida organización.

De manera especial a mi mejor amiga, que, con sus consejos, conocimientos también me ayudó a cumplir esta anhelada meta, gracias por su amistad.

Jessica

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN PARA RL REPOSITORIO DIGITAL	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR	iii
APROBACIÓN TRIBUNAL	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE GRÁFICOS	xi
INDICE DE CUADROS.....	xi
RESUMEN EJECUTIVO.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1

CAPITULO I

EL PROBLEMA.....	3
Contextualización	3
Antecedentes Investigativos.....	7
Fundamentación Epistemológica	8
Fundamentación Psicológica	9
JUSTIFICACIÓN	10
OBJETIVOS	11
Objetivo General:.....	11
Objetivos Específicos:	11

MARCO CONCEPTUAL

NIVELES DE ANSIEDAD	12
ACTITUD AL CAMBIO.....	21

CAPITULO II	
METODOLOGÍA	29
Diseño del trabajo	29
Población.....	30
CAPITULO III	
ANÁLISIS DE RESULTADOS	37
NIVELES DE ANSIEDAD	37
NIVELES DE ACTITUD DE CAMBIO.....	42
Comprobación de hipótesis.....	46
Modelo Lógico.....	46
Comprobación de las hipótesis	48
CAPITULO IV	
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES.....	51
DISCUSIÓN	52
CAPITULO V	
PROPUESTA.....	53
JUSTIFICACIÓN	53
OBJETIVOS	53
GENERAL.....	53
ESPECÍFICOS.....	53
ARGUMENTACIÓN TEÓRICA.....	54
Bibliografía	72
ANEXOS	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 2: Poblacion Mascorona	30
Tabla N° 3: Métodos, técnicas e instrumentos.....	31
Tabla N° 4: Niveles de Ansiedad	33
Tabla N° 5: Niveles de Actitud al Cambio.....	35
Tabla 6: Niveles de Ansiedad General.....	37
Tabla N° 7: Niveles de Ansiedad Género Masculino	39
Tabla N°8: Niveles de Ansiedad Género Femenino	40
Tabla N°9: Niveles de Actitud de Cambio General	42
Tabla N°10: Niveles de Actitud de Cambio Género Masculino	43
Tabla N°11: Niveles de Actitud de Cambio Género Femenino	44
Tabla N° 12: Dimensiones de Actitud de Cambio General	45
Tabla N°13: Frecuencia Observada para la comprobación de la Hipótesis	47
Tabla N°14: Frecuencia Esperada para la comprobación de la Hipótesis.....	47
Tabla N° 15: de Contingencia para la comprobación de la Hipótesis.....	47
Tabla N° 16: de Grados de Libertad para la comprobación de la Hipótesis	48
Tabla N° 17: de Datos para la Decisión para la comprobación de la Hipótesis.....	48

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 2: Población Mascorona	30
Gráfico N° 3: Niveles de Ansiedad General	37
Gráfico N° 4: Niveles de Ansiedad Género Masculino	39
Gráfico 5: Niveles de Ansiedad Género Femenino	40
Gráfico N°6: Niveles de Actitud de Cambio General	42
Gráfico N° 7: Niveles de Actitud de Cambio Género Masculino	43
Gráfico 8: Niveles de Actitud de Cambio Género Femenino	44
Gráfico N° 9: Dimensiones de Actitud de Cambio General	45
Gráfico N° 10: Campana de Gauss	48

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Autocontrol	55
Cuadro N° 2: Habilidades Sociales	60
Cuadro N° 3: Relajación	65

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

TEMA: “LOS NIVELES DE ANSIEDAD Y SU INFLUENCIA EN LA ACTITUD AL CAMBIO EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA MASCORONA EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA CANTÓN AMBATO”

AUTORA: Solano Vega Jessica Elizabeth

TUTORA: Ps. Cl. Mónica Maribel Vasco Álvarez
Mg

RESUMEN

El presente trabajo investigativo se centra en el estudio de los niveles de ansiedad y su influencia con la actitud al cambio en el personal de la empresa Mascorona, para determinar si existe correlación entre las variables. Por tanto, se evaluó al personal mediante los siguientes test: Escala de Ansiedad de Hamilton que identificó que la mayor parte de población tiene un nivel de ansiedad leve y para la otra variable se utilizó la Escala de Clima Social Laboral (WES), que determino que el personal presenta un nivel de actitud al cambio alto. Al realizar el estadístico correspondiente se demostró que no existe una relación entre las variables porque el valor del chi cuadrado es 1.98 menor que el valor crítico 9.48; por tanto, se desarrolló una guía para el manejo de los niveles de ansiedad que contiene talleres de fácil aplicación que serán de utilidad para mejorar el autocontrol, habilidades sociales y concentración en los trabajadores de la organización.

PALABRAS CLAVES: actitud al cambio, habilidades sociales, niveles de ansiedad.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS DE LA SALUD
CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

ABSTRACT

THEME: "THE LEVELS OF ANXIETY AND ITS INFLUENCE IN THE
ATTITUDE TO CHANGE WITHIN THE PERSONNEL OF MASCORONA
COMPANY IN THE PROVINCE OF TUNGURAHUA OF AMBATO"

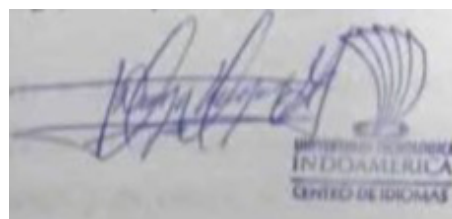
AUTHOR: Solano Vega Jessica Elizabeth

TUTOR: Ps. Cl. Mónica Maribel Vasco Álvarez Mg

ABSTRACT

The present research focuses on the study of anxiety levels and their influence with the attitude to change in the personnel of the Mascorona company, to determine whether there is a correlation between the variables. Therefore, the staff was evaluated through the following tests: Hamilton Anxiety Scale, which identified that the majority of the population has a mild anxiety level and for the other variable, the Occupational Social Climate Scale (WES) was used, which determined that staff presents a high attitude to change. When performing the corresponding statistic, it was shown that there was no relationship between the variables because the value of the squared chi is 1.98 less than the critical value 9.48; therefore, a guide for the management of anxiety levels was developed that contains workshops of easy application that will be useful to improve the self-control, social skills and concentration in the workers of the organization.

KEY WORDS: attitude to change, anxiety levels, social skills.



INTRODUCCIÓN

La ansiedad es una respuesta emocional que engloba aspectos mentales, fisiológicos, corporales, los mismos que se caracterizan por un alto grado de activación en el sistema periférico que desempeña una función importante relacionada con la supervivencia junto con otros sentimientos o respuestas como miedo, ira, tristeza o alegría. Pero no necesariamente la ansiedad podría ser negativa ya que si permanece en un nivel adecuado resultaría beneficiosa para el individuo que la presente.

Las actitudes que los seres humanos presentan ante diversos acontecimientos podrían ser positivas o negativas; es decir que el individuo que mantenga una actitud positiva al cambio para desempeñarse de mejor manera en su rol de trabajo, cumpliría satisfactoriamente sus obligaciones y mejoraría su relación laboral; mientras que una actitud negativa, presentará frecuentemente inconvenientes, podría mencionar siempre aspectos negativos de lo que suceda y presentaría problemas al relacionarse con los demás.

A continuación, se describe de una manera sintética el contenido de cada uno de los capítulos de la tesis:

Primer Capítulo: Se encontrará la contextualización en los niveles macro (Latinoamérica), meso (Ecuador) y micro (Empresa Mascorona), a continuación, el desarrollo de las Fundamentaciones filosófica y Psicológica. Es en este capítulo además se justifican las razones por las que se ha decidido investigar la problemática planteada, y finalmente el objetivo general junto a los objetivos específicos de la investigación.

Segundo Capítulo: Corresponde al marco conceptual y como su nombre lo indica se detallará todo lo correspondiente a fuentes bibliográficas; estudios realizados para la variable dependientes (Niveles de Ansiedad) y variable dependiente (Actitud al cambio)

Tercer Capítulo: Corresponde a Metodología; se detalla en enfoque de la investigación que es cuali-cuantitativo, así como las tres modalidades básicas de investigación que son: documental y de campo; se establece el nivel o tipo de

estudio que corresponde al nivel exploratorio, descriptivo y correlacional, así como la población a investigar. De una manera detallada se menciona a los instrumentos de investigación, Test (Escala de ansiedad de Hamilton y Escala de clima social laboral WES), y concluye con el Procedimiento para obtención y análisis de datos.

Cuarto Capítulo: Corresponde al análisis de resultados, los mismos que fueron recaudados mediante la ejecución de los test al personal de la empresa Mascorona en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato. La verificación y comprobación de la hipótesis mediante el cálculo estadístico (Chi Cuadrado), las especificaciones y la decisión final.

Quinto Capítulo: Podría ser la parte medular de la investigación, describe las conclusiones y recomendaciones una vez analizada la problemática planteada; se presenta la discusión en donde se menciona autores que aceptan la relación que existe entre las dos variables de estudio, mientras que la investigadora rechaza esta supuesta relación.

Sexto Capítulo: La propuesta es la solución a la problemática estudiada, consiste en una guía para el manejo de los niveles de ansiedad junto a la argumentación teórica de la misma, objetivos y justificación. Finalmente se plantean los talleres ya actividades a desarrollarse en la guía.

Para concluir, se encuentra la bibliografía utilizada a lo largo del trabajo investigativo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

El presente proyecto de investigación referente a los niveles de ansiedad identifica parámetros de normalidad con relación a la actitud al cambio en donde los trabajadores de la empresa MASCORONA se verían afectados en la cotidianidad de su desempeño laboral, social, familiar, en donde se puede determinar que el individuo tendría varias dificultades al relacionarse con sus compañeros de la organización, no acatar órdenes de sus superiores, infringir reglas establecidas, por tanto, los trabajadores reflejarían un cambio drástico en la productividad y sus funciones se verían afectadas limitando el crecimiento productivo.

Contextualización

La ansiedad es un sistema de alerta de las personas que se puede presentar en situaciones de amenaza de forma para neutralizar o afrontar adecuadamente, la mayor parte de individuos podrían padecer ansiedad, debido a la presión que reciben en distintos aspectos sea, social, familiar y laboral; por tanto, afectara su medio socio-familiar. Existen varios trastornos mentales que afectan a la población mundial, en una investigación se dieron a conocer datos estadísticos, “Entre 1990 y 2013, el número de personas con depresión o ansiedad ha aumentado cerca de un 50%” (OMS, 2013, p nn). Lo que significa que las personas que padecen de ansiedad o depresión, podrían tener problemas en su entorno laboral, familiar y social, por tanto, estaría afectando de igual manera al bienestar físico y psicológico. Se puede indicar diferentes factores que afectan la salud mental y física de los individuos, la ansiedad genera sensaciones de preocupación o miedo puede presentarse como un mecanismo emocional, y activar aquellos signos ante estímulos negativos, por tanto, influye en las actividades cotidianas de quien las padece.

En otras investigaciones, varios autores mencionan datos estadísticos de estudios realizados a personas que padecen de Trastorno de Ansiedad, por tanto, es relevante conocer esta problemática que afecta a la sociedad “ En un 20% en las personas sufrirá una crisis de ansiedad en algún momento de su vida; de la misma forma un 9% desarrollarán un trastorno de pánico; a su vez un 15 y 30 % de los pacientes aquejados de pánico presentan fobia social; por otro lado entre un 8 y 10 %, sufren trastorno obsesivo compulsivo, la fobia específica se da entre el 10 y el 20 % de los pacientes y finalmente un 25% el trastorno de ansiedad generalizada” (Hidalga, 2015, p.nn).

Cabe mencionar que todos los individuos en alguna etapa de su vida pueden sufrir de un trastorno de ansiedad, lo que genera un alta probabilidad para realizar estudios del presente tema; es fundamental conocer que existe un desglose de la ansiedad en otros trastornos que afectan a las esferas psicológicas de los individuos, uno de ellos es el trastorno de pánico, que se desarrolla por ansiedad el sujeto presenta ciertas situaciones que generan estrés lo que se determina como un cansancio mental que puede ser provocado por desafíos o exigencias que son superiores al alcance del individuo; por tanto, es probable que se desaten sensaciones de peligro aparente, perder el control con facilidad, sensación de angustia, u otras. Estas personas podrían presentar fobia social, la misma que podría involucrar un aislamiento que puede ser por miedo, o simplemente por evitar situaciones en las cuáles pueden ser juzgados por los demás. El Trastorno Obsesivo Compulsivo (TOC), que se caracteriza por obsesiones (es decir, pensamientos, impulsos o imágenes recurrentes, que se perciben como molestos y no deseados, que la persona intenta ignorar o suprimir) o compulsiones (es decir, comportamiento repetitivos o actos mentales del individuo de realizar en respuesta a una obsesión o de acuerdo con reglas que deben ser aplicadas de manera rígida) (Firts, 2014, p. 215).

La Salud Mental en los individuos, se presenta como un componente fundamental para sentirse bien consigo mismo, y con su medio social, aunque a veces sea subestimada frente a la salud física. Los trastornos mentales, se pueden

presentar en cualquier momento y frente cualquier persona, uno de ellos es la ansiedad; que a nivel de latinoamérica afecta a millones de personas cada día por diferentes circunstancias, existen varias investigaciones que permiten conocer estadísticamente la problemática que se plantea. Una de ellas realizada por Sandoval, (2015) afirma:

El 18% de la población de la ciudad presenta altos niveles de ansiedad y también se refiere al trastorno que genera un conflicto más persistente entre edades de 10 y 14 años está el 36% de esa población lo cual debería haber un plan o técnica más desarrollada para disminuir la ansiedad (p. 15).

Las personas probablemente se encuentren sometidas a una serie de acontecimientos que debiliten su salud mental y conlleve a padecer trastornos mentales como por ejemplo ansiedad, el mismo que podría ser a causa de preocupaciones que se generen en el medio social del individuo, el trastorno de ansiedad básicamente afecta a quien lo padece debido a una serie de síntomas que se presentan por una determinada acción; la misma que podría crear malestar o inquietud. La edad básicamente no podría ser determinada por las personas que lo sufren y se presentan en diversas circunstancias que inquietan a la/s persona/as que pueden padecerlas. Existen factores o ambientes que pueden alterar fácilmente a los individuos como es el medio laboral, el exceso de trabajo, largas jornadas de trabajo, la acumulación de actividades del puesto, las remuneraciones, rotación, morbo; en lo académico, rendimiento escolar bajo, problemas familiares, autoestima baja, bullying; en lo familiar, violencia intrafamiliar, alcoholismo, falta de comunicación; social, entre otros; por tanto es necesario conocer las causas básicas que canalicen el padecimiento de este trastorno.

En Ecuador, existen diferentes artículos de carácter investigativo que mencionan la probabilidad de que los niños y adolescentes presenten trastorno de ansiedad, la misma que se podría relatar como una emoción normal que experimentan diferentes individuos a lo largo de su vida cotidiana; también se podría considerar como una reacción ante acontecimientos desequilibrantes que provocan temor, malestar,

desesperación entre otros. Para López, (2016) los Trastornos de Ansiedad pueden ser crónicos debido a:

Un desequilibrio en la vida de la persona que los padece, mantienen estilos de pensamientos que provocan temor. En el trastorno de ansiedad generalizada, se manifiesta también el trastorno obsesivo compulsivo y trastorno fóbico. Sin ningún tipo de tratamiento, el 80% siguen presentando síntomas tres años después del inicio; si el mal crónico puede darse con frecuencia estados de depresión que lo acompañen; mientras que, con tratamiento, un 50% no vuelve a padecer crisis de angustia (p. 9-10).

Por otro lado, la actitud al cambio de un profesional juega un papel importante en el desempeño laboral y en la productividad de las empresas. Los cambios de actitud ayudan a mejorar los niveles de experiencia profesional en la carrera de un individuo. Cuando los trabajadores muestran una actitud positiva hacia las actividades que desempeñan, el entorno laboral se tornaría más tranquilo, motivante y participativo entre los trabajadores; el personal se podría motivar de distintas formas como las remuneraciones; el sueldo que responde a una prestación de servicios que se cancela en períodos iguales; el sobresueldo es la remuneración de las horas suplementarias de trabajo, podría ayudar las dinámicas que están dirigidas a que trabajen con, empatía, liderazgo, autoestima entre otras; por tanto el personal por medio de actividades para tener una actitud al cambio hacia problemas que se presenten en la organización.

Estas relaciones estresantes se muestran en diferentes relaciones laborales, esperables en mayor medida en aquellos espacios donde el trabajador debe demostrar su calidad laboral y su productividad.

En la empresa MASCORONA, mediante una entrevista realizada a la Directora de Talento Humano (Galarza, 2016), se logró conocer la historia de la empresa localizada en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato; la que fue fundada en 1981 y tiene 35 años en el mercado nacional, llevando productos al hogar como: granos, harinas, cereales y frutas deshidratadas. Se enfoca bajo la filosofía de las

Normas ISO9001-2008, la misma que respalda y garantiza la calidad en los procesos de producción; presenta la misión de la empresa de la siguiente manera:

Mascorona busca brindar a sus clientes la mejor calidad a precio justo en sus productos alimenticios, trabajar por el engrandecimiento de la localidad y del país, generar fuentes de trabajo y demostrar a la comunidad que se debe vivir y prosperar aquí, donde Dios nos ha ubicado (p. 2).

Su visión es:

Ser una empresa líder en Ecuador entregando al cliente productos nuevos y de la mejor calidad. La empresa se ha ubicado en uno de los mejores lugares por la distribución de sus productos, además se puede afirmar que las personas que trabajan aquí se esfuerzan día a día para generar alimentos que puedan llegar al hogar de cada persona (p. 4).

Antecedentes Investigativos

Para el análisis de la información de las variables de estudio, se recopiló varias investigaciones, para (Sunta, 2016) en su investigación sobre “Adaptación Social y su relación con los Niveles de Ansiedad en los aspirantes de la ESFORSE del batallón N°2, promoción 2014-2016 del cantón Ambato de la provincia de Tungurahua”, concluye que” los niveles de ansiedad de mayor predominancia en los aspirantes, planteado en el segundo objetivo, se obtuvo que el nivel de ansiedad moderada –grave tuvo mayor frecuencia con un 54,9%, seguida por un 25,1 % con ansiedad leve, mientras que el 20,0% no presenta ansiedad. Donde es evidente que un porcentaje mínimo presenta no ansiedad lo mismo que es motivo para impulsar la salud mental en la población estudiada” (p.89).

Nolivos (2012), en su investigación: “Cambio actitudinal en la atención al cliente caso: IECE”; concluye que: “cuando se cuenta con un proceso mucho más claro, en donde tengamos personal preparado en cuanto a procedimientos y políticas con una predisposición a servir sin descuidar las políticas institucionales procurando satisfacer las necesidades de los clientes se puede destacar que la imagen de la institución primero se ve mejor y con índice menor de malestar las referencias son mejores y el volumen de productividad va a crecer. Cada vez que el

proceso establecido no de buenos frutos es saludable dar otra perspectiva a los clientes donde se procure buscar formas de agilidad y servicio oportuno” (p.95).

Contribución teórica, económica, social y/o tecnológica

La presente investigación contribuiría de manera económica, a la organización que será objeto de estudio, la misma se realizara sin ningún costo, probablemente el dinero que se deseaba invertir para una capacitación en el personal será considerado para otros gastos igualmente necesarios dentro de la empresa. En lo social, favorece a la población que será estudiada, con el fin de mejorar las relaciones sociales, fortaleciendo la comunicación entre los diferentes departamentos de la empresa; esto generaría un mejor rendimiento laboral. Es importante que los trabajadores se encuentren motivados para desempeñarse mejor en su puesto de trabajo, pero todo esto requiere de una actitud positiva, debido a que pueden presentarse diferentes cambios para mejorar la productividad de la organización. Cabe mencionar, que es fundamental que los trabajadores separen conflictos laborales con familiares, esto se podría conseguir desarrollando ejercicios prácticos que posteriormente se evidenciaran en la propuesta.

Fundamentación Epistemológica

Es importante conocer los autores fundadores que realizaron anteriormente investigaciones sobre la ansiedad como Freud (citado por Tomas, 2015), “describe a la ansiedad como un miedo sin objeto; es decir, que no se podrían señalar su origen o el objeto específico que lo provocó” (p. 1). Es importante conocer que es fundamental de la personalidad del individuo, porque es un mecanismo de defensa, que también involucrara a la conducta de la persona; por tanto, el mismo autor menciona que existen tres tipos: a) ansiedad ante la realidad, que ayuda a cumplir un objetivo para que la persona pueda emitir y huir de peligros que afecten su bienestar; b) la ansiedad neurótica es innata del individuo la que podría conllevar a la competitividad y a la cultura de cada persona; c) ansiedad moral se refiere al código de cada ser humano, que estaría expuesto a las críticas del medio ambiente por su conducta, que no es adecuada para el entorno social en el que se desenvuelve.

El autor contribuye de manera positiva para realizar una investigación, ya que es una problemática determinada en varios ambientes sociales, y puede surgir desde la niñez ocasionando conflictos internos (inseguridad, represión) y externos (escasa comunicación, deficiente relación social) que podrían afectar al desenvolvimiento del individuo; estos factores probablemente dejan secuelas que podrían provocar un trastorno más complejo.

Fundamentación Psicológica

Pierre, (citado por González, 2012) afirma que “la dinámica de la ansiedad es esperar que ocurran las cosas antes de” (p. 1). Por tanto, es decir, que el individuo se pone en un estado de alerta, sin que las cosas estén sucediendo, podrían causar que los pensamientos sean negativos sobre la situación, que empiecen con malestares físicos como dolores de cabeza, tensiones musculares entre otros. Es relevante que la conducta de una persona ansiosa podría reflejar, cambios de humor promoviendo a tener dificultades en su trabajo como mala comunicación, una actitud negativa, no acatara ordenes de sus superiores.

“Un ansioso es un perseguidor, un viajero, y en algunos casos está condenado a la soledad porque los de su naturaleza siempre están huyendo” (p. 87). La persona que padece de ansiedad comprende el tiempo como una sucesión interminable de oportunidades de realización; las mismas que al momento de perderse generan sentimientos frustrantes. En el campo de las sensaciones, estas pueden corresponder a una imagen negativa que poco a poco lastima al sujeto, causa estrés, preocupación, miedo; posteriormente se podrán generar respuestas que el individuo no pueda responder. Todo depende de las características propias de la persona que padece este trastorno y como afecta a su salud, lo más relevante consta en la actitud que presenta el individuo ante las adversidades que presentan en el día a día y sobre todo como sobrellevarlas con claridad; cabe mencionar que una actitud positiva permitirá evidenciar el lado bueno de lo que ocurre, mientras que una actitud negativa podría complicar aún más los sucesos que se presenten.

JUSTIFICACIÓN

La **importancia** de la presente investigación se basa en el estudio de las dos variables expuestas las mismas que en la actualidad causan gran controversia para la sociedad, se pretende establecer la relación de las mismas e indagar los desencadenantes que se generan; la ansiedad puede manifestarse en diferentes aspectos de la vida del ser humano, evidenciando ciertos cambios que podrían afectar la salud del mismo, mientras que la actitud al cambio logra en las personas mejorar su calidad de vida y su bienestar físico como intelectual. Es **original** debido a que no se ha presentado temas similares a la investigación propuesta, por tanto, es novedoso y cuenta con una visión actual de la problemática planteada haciendo énfasis en las dificultades del diario vivir. Resulta **factible** por medio de documentos, bibliografía, investigaciones previas la información se hizo posible de adquirirla para el presente estudio porque se cuenta con el interés y colaboración de las autoridades de la empresa, personal de trabajo con el fin de que mejoren las relaciones laborales o sociales en cada uno de ellos. Los **Beneficiarios Directos** de la investigación es todo el personal que conforma la Empresa MASCORONA; mientras que los **Beneficiarios Indirectos** son las familias, amigos que están cerca de cada persona que trabaja en la organización, por tanto, beneficiará a una mejor relación con cada persona con que se vincule.

OBJETIVOS

Objetivo General:

Identificar los niveles de ansiedad y su influencia en la actitud al cambio en el personal de la Empresa Mascorona en la Provincia de Tungurahua Cantón Ambato.

Objetivos Específicos:

1. Determinar los niveles de ansiedad que existen en los trabajadores de la Empresa Mascorona.
2. Analizar los niveles de actitud al cambio en los trabajadores de la Empresa Mascorona.
3. Proponer una alternativa de solución al problema planteado.

MARCO CONCEPTUAL

NIVELES DE ANSIEDAD

La sociedad, demanda una serie de actividades que deben cumplir las personas en la actualidad, es común encontrar a varias personas con una serie de dificultades que presentan en el campo laboral; debido a la presión que puede generar la misma. Se han realizado investigaciones acerca de los trastornos que afectan a las personas en su vida cotidiana, tal es el caso del trastorno de ansiedad, que se da por diferentes factores que afectan la salud mental de quien lo padece; pero es importante realizar un estudio más a fondo que permita entender lo que este trastorno abarca.

La ansiedad es una respuesta emocional o patrón triple de respuestas fisiológica, motor y cognitivo que engloba aspectos cognitivos displacenteros, es decir desagradable, de tensión; aspectos fisiológicos, porque existe un alto grado de activación en el sistema nervioso y aspectos motores que implican comportamientos poco adaptativos (Tobal, 2013, p.6).

El Trastorno de Ansiedad se caracteriza como una respuesta mediante una serie de estímulos que se presentan en el medio social del individuo, se desarrolla ante situaciones de amenaza como: euforia, desesperación, intranquilidad, entre otros.

La respuesta de la ansiedad puede ser mediante una sucesión de estímulos sean internos o externos del individuo como pensamientos, ideas, imágenes, entre otros; que son percibidos como peligrosas por el sujeto que lo padece. La ansiedad se da como una respuesta ante determinadas situaciones de amenaza acompañada de diferentes síntomas que pueden desarrollarse como euforia, desesperación e incluso irritabilidad.

En otra parte de la investigación se señala que, la ansiedad hace referencia a varias manifestaciones físicas, mentales que no pertenecen a un peligro real, se manifiestan en forma de crisis o como un estado persistente y difuso, pudiendo llegar al pánico. En algunos momentos la ansiedad resalta por su acercamiento al miedo, pero existe una gran disconformidad, ya que el miedo es una perturbación

que se manifiesta ante estímulos presentes; mientras que la ansiedad se podrá relacionar con un anticipo de peligros futuros e imprevisibles.

Spielberger (citado por Catañeda&Campos, 2012) piensa que, “para definir la ansiedad de forma correcta hay que tener en cuenta la diferenciación entre este trastorno como estado emocional y como rasgo de personalidad” (p.9). El mismo autor menciona que existen dos tipos de ansiedad; a) la ansiedad-estado que puede ser alterado con el tiempo, que será diferenciado por la combinación de sensaciones de tensión, aprensión, nerviosismo, pensamientos fastidiosos, y preocupaciones que tendrán diferentes cambios fisiológicos; mientras que la ansiedad-rasgo no se presenta en la conducta, ya que se refiere a los individuos que estén en un rango alto, percibirán situaciones de peligro y sufrirán de ansiedad estado. La diferencia de estos dos tipos de ansiedad se reflejará en hechos que se presenten en la cotidianidad del individuo, la que permitirá entender la reacción que comunicaría ciertos acontecimientos que se tornen amenazantes para el individuo; por tanto, los niveles de ansiedad elevados involucrados con características de personalidad podrían tornarse incómodos; si una persona evita contacto directo con estos niveles, podrá evidenciar un nivel de supervivencia estable, por tanto, el individuo será menos exasperante.

Las habilidades de una persona para una reacción influyen de modo, que altera la estimación de una determinada situación.

Como último punto, se puede tomar al Trastorno de Ansiedad como un estado físico y mental del individuo, que se presenta con ciertos síntomas como un efecto de intranquilidad, desánimo, alteración que puede llegar a ser peligrosa, por causas indefinidas; ahora, tomando en consideración a la ansiedad como proceso psicológico, corresponde a un estado emocional displacentero; es decir que la persona que lo padece no presenta ningún tipo de placer al experimentar estas sensaciones, comúnmente presenta síntomas fisiológicos en los que se logra evidenciar cambios funcionales significativos y que pueden conducir a la fatiga e incluso al agotamiento crónico como elemento decisor en el proceso de funcionamiento productivo.

El entorno brinda oportunidades que permiten satisfacer las necesidades, pero también se presentan como amenazas o riesgos para cumplirlas. En esencia la relación del individuo con el medio consiste en procurar aprovechar y conservar los beneficios para optimizar los procesos de adecuación a los diferentes medios, combatir, eliminar o minimizar conflictos en situaciones cotidianas, donde se tiende a intranquilizar o poner demasiada atención a situaciones negativas que se podrían considerar como peligrosas. “El comportamiento ansioso afecta a diversos aspectos de la vida cotidiana de una persona, como por ejemplo, la eficiencia para resolver problemas, interactuar con otras personas, la forma de describirse antes los demás, capacidad de relajación, calidad de vida y también de salud” (Ramos R. , Reach Out, 2014, p. 56-57).

La tendencia a la ansiedad, tiene efectos que inciden en determinados procesos psicológicos de forma negativa y que han inducido a una intensa investigación por parte de varios especialistas; quienes lo consideran como un proceso intrincado y complejo que matiza al análisis cognitivo. Implica la interacción emocional en los procesos psicológicos tales como: vigilia, atención, percepción, razonamiento e incluso memoria. Es considerada como un estado emocional displacentero, vinculado a pensamientos de carácter negativo, que probablemente podrían involucrar la evaluación cognitiva del individuo sobre la situación que puede considerar como amenaza; esta valoración surge del proceso de creencias, prioridades y metas del ser humano, evidenciando un resultado mediante una reacción emocional; depende de la percepción que logre visualizarse, autoestima y estabilidad personal.

Existen tres componentes característicos propios de la ansiedad. a) Cognitivos o de pensamiento con elementos como anticipaciones amenazantes, cálculo de consecuencias, evaluaciones de riesgo, pensamientos automáticos; b) Fisiológicos con síntomas como activación de diversos centros nerviosos, particularmente del sistema nervioso autónomo, que implica cambios vasculares, respiratorios, entre otros, y c) Motores y de conducta entre los que se presentan inhibición o sobre activación motora, comportamiento defensivo (Akiskal&Callin, 2012, pág. nn párr. 12).

Es necesario señalar que estos componentes característicos de la ansiedad pueden activarse en conjunto o por separado. La ansiedad puede presentarse tanto por circunstancias externas como por características internas del sujeto como pensamientos, sensaciones cambios en el organismo, entre otros. El estímulo o evento que cause ansiedad al individuo varía de persona a persona, dependiendo en gran medida de las particularidades de cada uno. Las emociones, la manera como éstas se manifiestan debido a su intensidad y duración podrían influir en el comportamiento de las personas de manera positiva o negativa; esto es lo que probablemente determinaría si representa un problema o no. La ansiedad está explícitamente involucrada con una serie de sucesos amenazantes para convivencia; existe un nivel de ansiedad que se considera normal e incluso útil, se le denomina umbral emocional y permite mejorar el rendimiento y la actividad. Sin embargo, cuando la ansiedad rebasa ciertos límites, aparece un deterioro de la actividad cotidiana. Para (Céspedes, 2014), sostiene que la naturaleza anticipatoria de la ansiedad hace que se encuentre en determinados momentos, es necesario sentir ansiedad para poder realizar las labores cotidianas del diario vivir e incluso mejorar en todas las actividades a realizar, puede funcionar como un estímulo en cuanto al desarrollo de la personalidad, ya que motiva al logro y también está presente cuando de conducta se trata.

Mediante ciertas investigaciones que se han realizado se podría mencionar que actualmente varias personas podrían experimentar preocupaciones y tensiones excesivas que podrían afectar el estado emocional de los mismos, también pueden ser provocadas por el ámbito laboral, extensas jornadas de trabajo, rotaciones; familiar, problemas económicos, violencia intrafamiliar; social, adicciones, inseguridad entre otros. Las causas de la ansiedad generalizada pueden ser varias o simplemente pueden presentarse sin ninguna razón lógica; de hecho, los científicos aún no han podido definir una causa exacta, pero algunos de los factores que pueden influenciar su desarrollo son, los factores biológicos, hereditarios que implican que una porción genética de sus familiares influyen en la predisposición a la ansiedad; el ambiente familiar, por su parte influirá en la posibilidad de desarrollar ansiedad, en la medida de las circunstancias que se desenvuelva, pueden evidenciarse como: a) Factores

biológicos (son aquellos que se heredan); b) El ambiente familiar del sujeto, puede ser desencadenante para su desarrollo c) Desequilibrio de los neurotransmisores a causa de una mala alimentación, estrés, que se verá en una necesidad básica como es el sueño. d) Situaciones de crisis que podrían presentarse en la vida del sujeto (divorcio, muerte de un familiar) o cambios radicales de su vida. e) Eventos traumáticos de su vida, como accidentes de tránsito o asaltos; f) Inconformidad con su estilo de vida; g) Ambiente desagradable y jornadas largas de trabajo; h) Consumo de sustancias psicotrópicas que posiblemente podrían generar una dependencia en el sujeto (Ramos M. I., 2015).

El hombre, como ser vivo se desenvuelve en constante interacción con el medio; el mismo que podría ser una fuente de oportunidades para la satisfacción de ciertas necesidades e incluso intereses, pero también de riesgos y amenazas. La relación del individuo con el medio abarca ciertas preocupaciones que alteran el funcionamiento de su organismo debido a diversas contrariedades que pueden presentarse durante su interacción con los demás; el individuo debería satisfacer sus necesidades con un equilibrio emocional neutral para poder tomar una decisión que ayude en su autorrealización.

Cuando se habla de ansiedad, podría mencionar que el organismo de la persona que lo padece está en alerta ante diversas situaciones que pueden llegar a ser amenazantes, es decir situaciones que afectan el bienestar del sujeto; dependiendo de la naturaleza, amenazas y adversidades. La ansiedad implica tres tipos de causas; a) los cognitivos, implican que el ser humano puede tener pensamientos automáticos negativos; b) los fisiológicos que se refiere al estado de alerta que la persona presenta en diversas situaciones, mientras que al sistema nervioso autónomo podría implicarse cambios vasculares e incluso respiratorios; c) los motores y de conducta, es donde el individuo podría presentar un comportamiento defensivo para sentirse seguro ante cualquier amenaza (Martín, 2012).

Estas causas pueden actuar de manera independiente, debido a que la ansiedad se puede desencadenar tanto por estímulos internos que se refieren a

pensamientos, sensaciones, entre otros; externos que son situaciones de amenaza para la vida del individuo. El tipo de estímulo evocará una respuesta de ansiedad de acuerdo con las características propias del sujeto y también las circunstancias que se presenten. Cuando la ansiedad sobrepasa los límites, se evidenciarán problemas en la salud mental de la persona que lo padece, debido a que podría interferir en actividades sociales, laborales o intelectuales propias del sujeto; en este caso no solo existirá problemas de nerviosismo, sino más bien, una alteración que afectará a las esferas psicológicas. Se podría considerar que uno de los síntomas más frecuentes del Trastorno de Ansiedad es la presencia de preocupación o tensión; las preocupaciones aparecen de un momento a otro; también pueden involucrar a la familia, como las relaciones interpersonales. Los síntomas de este trastorno podrían ser los siguientes: **a) Conductuales:** síntomas, dificultad para permanecer quieto o en reposo, estado de alerta e hipervigilancia, también acompañados de signos variados en los movimientos corporales, el habla, inflexibilidad, entorpecimiento al realizar ciertos movimientos con las manos y brazos; **b) Psicológicos:** el individuo se siente preocupado, opresión, sensación de agobio, miedo a perder el control y también presenta signos como dificultad para concentrarse, pérdida de memoria; **c) Físicos:** entre ellos podrían presentarse – Vegetativo, también conocido como sistema nervioso autónomo; que no puede controlarse de manera directa o consciente: sudoración, sequedad de boca, mareo, inestabilidad; - Neuromusculares que afectan a los nervios que controlan los músculos voluntarios se manifiestan como: contracción en los músculos, dolores de cabeza, problemas respiratorios; - Cardiovascular: que implica problemas en el funcionamiento del corazón; - Respiratorio: dificultad para respirar, sensación de ahogo; - Digestivo: consiste en una alteración en el funcionamiento del aparato digestivo lo que podría involucrar vomito o incluso náuseas; - Genitourinarios: problemas en lo sexual (Vélez, 2013). Los síntomas conductuales hacen referencia a las alteraciones, modificaciones o cambios que se realizan a manera de interactuar con la realidad a la que se evita o escapa; es decir protegerse de todo aquello que parece ser peligroso; la persona con ansiedad podría generar otro problema como el consumo de sustancias psicotrópicas para así poder disminuir los síntomas de ansiedad que el sujeto pueda presentar en alguna situación.

Algunos síntomas psicológicos de la ansiedad pueden ser atribuidos a la presión cotidiana por la cual están expuestos los seres humanos, lo que podría presentarse en cualquier momento o circunstancia; entre los principales síntomas se puede encontrar síntomas cognitivos; el cerebro quien procesa la información y dependiendo de cómo la procese se podrá sentir; preocupación excesiva, pensamientos negativos, dificultad para tomar decisiones, existe un descontrol que podría llevar hacia demencia, depresión. Finalmente, los síntomas físicos pueden presentarse de diferente manera en cada sujeto porque son diferentes a otro y puede enfrentar su problema de manera desigual, pero entre los principales se podría mencionar el aumento de la presión cardíaca, en algunos casos una opresión fuerte en el pecho que genera angustia o desesperación, probablemente dolor estomacal, inestabilidad causada por mareos, espasmos musculares, entre otros.

La ansiedad se podría presentar en diferentes momentos de la cotidianidad del individuo, por tanto, es importante recalcar la diferente reacción que posee cada ser humano ante algún estímulo de su entorno; existen varios niveles con los que se puede reconocer varios síntomas de una manera global, se pueden presentar sensaciones físicas, alteraciones en la capacidad de pensamiento, así como comportamiento y emociones. La clasificación de los niveles de ansiedad podría manifestarse de la siguiente manera:

No Ansiedad, 0 – 5, El individuo se encuentra dentro de los parámetros de la normalidad, psicológicamente estable; **Ansiedad Leve**, 6 -14, El individuo le resulta difícil controlar sus preocupaciones, presenta intranquilidad, inquietud, impaciencia, fácil fatigabilidad, dificultad para concentrarse o tener la mente en blanco, irritabilidad, tensión muscular, alteraciones del sueño (dificultad para conciliar o mantener el sueño, o sensación al despertarse del sueño no reparador); **Ansiedad Moderada/Sig.** ≥ 15 , Preocupación excesiva (expectación aprensiva) sobre una amplia gama de acontecimientos o actividades (como el rendimiento laboral o escolar), que se prolongan más de 6 meses (DSM-IV, 2012).

Los síntomas físicos provocan malestar clínicamente significativo, deterioro social, laboral o de otras áreas importantes de la actividad del individuo, intranquilidad, preocupación, escaso nivel de concentración (DSM-IV, 2012).

Vélez (2013), el describe estos niveles de la siguiente manera: **Ansiedad leve:** en este nivel se podrían manifestar ciertos síntomas como: incomodidad tensión, sensaciones desagradables que ponen en alerta el organismo; aquí los síntomas pueden ser superados de acuerdo con la actitud que tome la persona ante la serie de acontecimientos que se presentan, no es una enfermedad. En este punto, los sentidos y percepción están alerta a diferentes reacciones y logran que la persona no pueda concentrarse, resolver problemas, no puede permanecer en el lugar donde suscitaban hechos entre otras cosas. Las sensaciones físicas que pueden presentarse ocasionalmente es la dificultad de respirar, un aumento de presión arterial, ligeras molestias estomacales y probablemente tensión muscular. Dentro de la capacidad del pensamiento, probablemente se presente dificultades para resolver problemas de manera eficaz, no puede quedarse quieto, impaciencia o la necesidad de estar en soledad o aislarse. **Ansiedad Moderada:** podrían presentarse sensaciones inquietantes que logren que el individuo se siente nervioso o agitado, cuando se padece de ansiedad moderada se podría perder las percepciones generales de las cosas y existe mayor capacidad de analiza ciertos detalles que parecerían insignificantes. Las sensaciones físicas que se podrían dar son: tensión en los músculos, dilatación de las pupilas, probablemente sudoración, necesidad frecuente de orinar, repentinos dolores de cabeza y también dificultad para dormir o mejor conocida como insomnio. En las capacidades del pensamiento se podrían presentar dificultades en la concentración, atención y la capacidad de resolver problemas, el comportamiento de las personas ante este nivel puede variar, pero existe la probabilidad que la persona se sienta incomoda, agitada, temerosa, impaciente, y con pérdida de confianza. **Ansiedad Severa:** aquí el sujeto experimenta cambios más significativos, es decir se preocupa constantemente de los acontecimientos que se presentan o que probablemente puedan presentarse, tomando una actitud totalmente negativa; en este punto se agudiza el temor, y probablemente se podría experimentar lo que se conoce como ataque de pánico en la cual el cuerpo emana

reacciones necesarias para mantenerse a salvo, permanece el nivel de angustia y desesperación. Las sensaciones físicas podrían manifestarse en tensión muscular severa, excesiva transpiración, tensión en la mandíbula; es decir pueden rechinar los dientes, ritmo cardíaco acelerado, molestias estomacales. En la capacidad del pensamiento se podría manifestar una dificultad para pensar de manera clara y escasa concentración, pensamientos altamente centrados en temor y posibilidad de presentar demencia, preocupación sin razones aparentes y un campo limitado de percepción (p.5).

ACTITUD AL CAMBIO

Las personas experimentan diferentes estímulos en su medio; por tanto, se verá involucrado en un ambiente laboral, social, educativo y familiar, lo que desencadenará respuestas inmediatas ante diversas situaciones que se presenten; las mismas que podrían generar un cambio emocional y conductual. Cada individuo se verá implicado en eventos positivos o negativos que conllevarán a una actitud al cambio, para poder entender en lo que consiste la actitud al cambio es necesario definirlo el término actitud como una respuesta, positiva o negativa ante diferentes sucesos que se puedan presentar. Para para Allport (citado por Fiestas, 2012), define a actitud como “Una disposición mental y neurológica, que se organiza a partir de la experiencia y que ejerce una influencia directriz o dinámica sobre las reacciones del individuo respecto de todos los objetos y a todas las situaciones que les corresponden” (p. nn).

Todo lo que el ser humano experimenta, es considerado como aprendizaje debido a los diferentes estímulos que puede percibir en su entorno; se habla de actitud cuando el individuo emite un comportamiento, emoción, pensamiento ante diversos sucesos. Es decir, está inmerso ante una situación nueva, para (Stone, 2013), menciona que las actitudes pueden ser positivas, neutrales o negativas, esto dependerá de su perspectiva; el mismo autor hace referencia que una actitud positiva permite confrontar obstáculos que se generen a lo largo de la vida de manera práctica y sin complicaciones, procurando observar el lado bueno del problema; lo que evidenciará un aprendizaje a largo plazo para el individuo. Es muy probable que acceda a cumplir nuevos retos y explorar nuevas iniciativas de superación personal.

La actitud neutral, podría considerarse como un punto medio ante diversos acontecimientos que puedan suscitarse; consiste en mirar todos los aspectos del problema sean positivos o negativos, sin que el mismo afecte a la persona involucrada. Esto ayuda a lidiar con discusiones que se puedan presentar en diferentes ambientes ya sean de carácter familiar, social, académico, entre otros (Briñol, 2014).

Finalmente, al hablar de actitud negativa, se mencionan sucesos que afectan el desarrollo emocional del individuo; es decir, se experimentan sentimientos de amargura, ira, egoísmo, cobardía entre otros. La persona que lo padece; constantemente espera que algo malo suceda, de alguna manera se esfuerza por encontrar algún problema; sin embargo, este comportamiento podría ser automático debido a un inadecuado aprendizaje que evidenció en el pasado (Valverde, 2013). Se ha logrado definir de una manera acertada lo que es actitud, como influye en el desarrollo socio-afectivo de la persona, características entre otros. Ahora tomando en cuenta todo lo anteriormente mencionado es importante definir el término cambio.

Al hablar de cambio, se podría definir como un proceso que consiste en varias etapas o fases, cada una de estas es totalmente diferente y puede acontecer de una manera rápida. Un cambio exitoso requiere de una actitud positiva que tiene por objeto realizar actividades de una manera diferente procurando modificar ciertos aspectos que se consideran necesarios para sentirse bien. El cambio requiere de un proceso, es decir una serie de acciones para lograr el objetivo propuesto; en cierto modo se determinaría como el remplazo o sustitución de algo o alguien.

Entre los tipos de cambio podríamos mencionar los siguientes: **a) Cambio Social;** hace referencia a cualquier tipo de transformación cultural, institucional y relacional que afecta la relación de las personas en la sociedad. Es comúnmente usado para referirse a la necesidad de modificar una estructura social; **b) Cambio Climático;** son aquellas mudanzas que se realizan con el fin de mejorar el estilo de vida del individuo; **c) Cambio Organizacional;** el cambio no solo implica introducir nuevas tecnologías o estrategias comerciales; sino romper tradiciones, hábitos y costumbres en la estructura. Los procesos de cambio implican modificar centros del poder, intereses personales y grupales, arriesgar, vencer temores y resistencias (Jiménez, 2012).

Definidos los dos términos establecidos anteriormente, se menciona que actitud al cambio podría tener por objeto, desarrollar una conducta positiva ante diversos acontecimientos que se presenten a lo largo de la vida. Cambiar es algo innato de los seres humanos por lo que es inevitable evadirlo, pero se puede realizar

modificaciones que mejoren nuestra calidad de vida, en diversos ambientes como social, familiar, laboral u organizacional.

En el ámbito social una actitud al cambio se podría evidenciar cuando un individuo se relaciona con los demás, intercambia ideas, emite y acepta comentarios que no dañan su motivación o deseo de superación personal. En el ambiente familiar, se podría mostrar un cambio de actitud, cuando los problemas que se presenten tengan una solución a corto, mediano o largo plazo; considerando que los actores de este ambiente deben enlistar los aspectos positivos del mismo. Mientras que el ambiente laboral u organizacional se muestra una actitud al cambio cuando se separan los problemas personales y/o familiares del trabajo, se hablaría de mantener un equilibrio en las actividades que se realizan; es decir, no existe el conformismo sino la innovación que se ejecuta en el momento de lograr mejorar el desempeño.

Por tanto, se hablaría de cambio organizacional en un proceso que inicia con el objeto de mejorar la eficacia de las personas, utilizando diferentes recursos y estrategias dentro de una empresa. Chiavenato, (citado por Pinto, 2012), define el cambio organizacional como “un conjunto de alteraciones estructurales y de comportamiento dentro de una organización, relacionada en el ámbito empresarial” (p. 9). El mismo autor además afirma que las empresas son capaces de crecer, desarrollarse y orientar nuevos rumbos para adaptarse fácilmente a situaciones de cambio con el fin de sobrevivir a las demandas de la sociedad. Por tanto, el cambio en las organizaciones, son aquellas transformaciones que pueden producirse externa o internamente en momentos determinados, requieren de atención y reflexión ante el proceso de cambio; la necesidad de desarrollar capacidades para mejorar y crear mecanismos para administrar y manejarlo de una manera positiva. El cambio siempre se ha evidenciado y seguirá produciéndose con el fin de mejorar todo aquello que se presente, pero es importante aceptarlo y ponerlo en práctica.

En una empresa o institución pueden generarse determinados cambios, que permitan cumplir con los objetivos propuestos; se han presentado varias teorías

relacionadas con la actitud al cambio, que permiten entender de mejor manera lo que se produce, según (Secrod & Beckman, 2014) enuncia las siguientes: **a) Teoría de opiniones:** permite que se visualice de mejor manera el cambio que se desea realizar en la empresa, mediante el intercambio de ideas y experiencias con el personal; **b) Teoría motivacional:** se centra en actitudes de las personas ante el cambio, se podría mencionar estimulación que los trabajadores reciben previamente a la regeneración de ideas u otros factores. **c) Teoría de balance:** permite un equilibrio entre la regeneración que se propone y la interpretación por parte de personal, permite estudiar las actitudes que las personas presentan ante un acontecimiento.

El cambio en una empresa o en una institución permite, una sensación de libertad, desesperación, irritabilidad; el comportamiento del individuo podría afectar a la interacción social, en la que se desenvuelve. Podría generar reacción positiva o negativa, tomando en consideración el ambiente laboral, para que el cambio sea positivo, debe contar con un patrimonio rentable, personal capacitado y tiempo; por el contrario, un cambio negativo podría generar un manejo desfavorable es decir no es posible variar fácilmente lo requerido. Por tanto, la capacidad de adaptación a un cambio podría ser considerada como un desafío que confronta todo el personal parte de la organización, se podría destruir un esquema mediante la innovación e implementación de nuevas ideas (Moreno, 2013).

El personal de trabajo parte de la organización, es uno de los recursos más valiosos que podría tener la empresa, debido a que cumplen diferentes obligaciones, las cuales están a su cargo; por tal, motivo la actitud al cambio debe presentarse, en primera instancia en las personas que son parte de la misma (Sedena & Semar, 2012). El cambio está relacionado a una adaptación con la capacidad de mejorar eficientemente la administración de la empresa para satisfacer los requerimientos de la sociedad competitiva.

Tissen & Deprez (citados por Muñoz & Aguado, 2012), pueden señalar que las variaciones dentro de una empresa implican la reestructuración de varios departamentos administrativos y operativos con el fin de que la resistencia se encuentre en un valor mínimo.

Es de vital importancia que la organización sea capaz de analizar el FODA que corresponde a (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), lo que implica un análisis más profundo del manejo de la organización, el mismo tiempo podría generar respuestas necesarias que mejoren el funcionamiento de la misma, para definir la estrategia de cambio, la cual debe dar respuesta a las necesidades de los clientes. Es probable que no exista una sola táctica, para tener los objetivos propuestos; por tanto, es viable optar por varias estrategias que ayuden a conseguir las metas establecidas: a) Los acuerdos dependerán de la empresa mediante una serie de compromisos y dedicación a los requerimientos establecidos, procurando excelentes resultados; b) El personal de la empresa debe contar con la capacidad necesaria para trabajar de manera eficaz.; c) La mobiliaria de la empresa debe contar con recomendaciones claras, que permitan obtener resultados eficientes identificando los requerimientos establecidos; d) Es necesario acabar con aquellos obstáculos que pueden evidenciarse al momento del cambio; por tal motivo, el personal debe asumir aquellos retos como propios sintiéndose con la capacidad de mejorar su trabajo para obtener recompensas al culminarlo; e) Es significativo establecer conversaciones a nivel jerárquico, para valorar la opinión de las estrategias que puedan optarse para la reestructuración emitida (Almenara, 2015).

Por su parte, (Furnham, 2013), afirma que las reacciones más frecuentes al cambio son: deserción, resistencia activa, oposición, resignación, aceptación con reserva y apoyo activo. Así, la resistencia puede adoptar varias formas: lógica, si se basa en un desacuerdo con datos o existe una inconsistencia con un análisis racional; psicológica, si se basa en sentimientos, emociones y actitudes, o sociológica, si está relacionada con amenaza a los intereses, normas y valores de un grupo.

Los cambios que se producen en las personas pueden ser positivos o negativos de acuerdo con el interés propio de cada uno, en el caso de organizaciones o empresas se realizan con el fin de mejorar la productividad de la misma; existen diferentes dimensiones que deben considerarse: **a) Contenido:** se refiere a los aspectos más relevantes en lo que se tornarían ciertas modificaciones; **b) Proceso:**

son los pasos, que se emplearían durante la regeneración de la empresa; **c) Contexto:** se delimita el tiempo en el cual se realice el cambio; **d) Recursos:** los objetos, personas, materiales que sean necesarios durante el proceso; **e) Criterios y estrategias** se generan por parte del personal de la empresa, aquí se considera como parte fundamental el cumplir el objetivo planteado (Platán, 2013).

Algunos de los elementos del cambio se distinguen por ser intrínsecos y extrínsecos. Intrínsecos que están relacionados con la satisfacción del cargo que desempeñan y con las tareas que el individuo ejecuta.

Herzberg (citado por Cid, 2013), afirma que existen factores motivacionales que están bajo el control del individuo, puesto a que se relacionan con todas las actividades que se realizan; estos factores involucran los sentimientos relacionados con el desarrollo personal, reconocimiento personal, profesional, necesidades de la autorrealización, mayor responsabilidad y dependen de las tareas que realizan; tienen como finalidad la preocupación de atender principios de eficiencia y de economía suprimiendo oportunidades de creatividad individual y superación. Los factores extrínsecos, están vinculados con la insatisfacción, que se puede localizar en el ambiente de trabajo y establece los elementos propios a desarrollarse, implica los reglamentos internos, normativas de la empresa y el medio en el cual se desarrolla en trabajo cotidiano, bienestar del personal de trabajo esto se sitúa dentro y fuera de la organización involucrando directamente a cada individuo.

La relación del individuo con su trabajo es fundamental, de acuerdo con la actitud que presente puede determinarse como un éxito o fracaso; los factores que conducen a la satisfacción en el trabajo o función que desempeña constituye una serie de actividades estimulantes y retadoras hacia el individuo, para la evaluación del cargo que está desempeñando. Mientras que la insatisfacción laboral, se verá reflejada en su manera de ejecutar actividades, sus actitudes podrían influir en el ambiente de trabajo, quejas en beneficios recibidos, salario, entre otros.

Los seres humanos podrían considerar necesario valorar sus habilidades, conocimientos, actitudes mediante la interacción con los demás; lo que resultaría muy beneficioso para mejorar su desarrollo personal y competitividad.

Existen múltiples definiciones del término competencia y como se maneja en las personas; por tal motivo una conceptualización corta se basaría en la capacidad que el individuo posee para desarrollar algo. Profundizando más el tema; uno de los autores, (Arcken, 2014), habla acerca de las competencias técnicas y señala que son aquellas que están referidas a las habilidades específicas implicadas con el correcto desempeño de puestos de un área técnica o de una función específica y que describen, por lo general las habilidades de puesta en práctica de conocimientos técnicos y específicos muy ligados al éxito de la ejecución técnica del puesto.

Por su parte, el autor (Vela S. , 2015) menciona que “la competencia laboral como el conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran su logro” (p. 3).

Un prototipo de competencia podría estar relacionado con las personas que pertenecen a la empresa y su intención es alcanzar los objetivos establecidos; la clave para lograr un cambio podría reflejarse en las maniobras que se seleccionan para alcanzar la meta organizacional.

Para, (Alles, 2016) afirma que una competencia laboral “es una característica subyacente en un individuo y está relacionada a un estándar de afectividad y/o a un desempeño superior en un trabajo o situación” (p. 4).

Característica subyacente es algo interno o personal de cada individuo, que permite determinar un comportamiento ante diversas situaciones; que podría estar relacionada o anticipada al desempeño laboral; estándar que emite un criterio o predicción sobre un determinado comportamiento.

Moos (citado por Tomás, 2012), menciona que esta escala evaluó el ambiente social que existe en varios trabajos u organizaciones; en la creación se utilizaron diferentes metodologías que hagan una relación con el ambiente social de las empresas o establecimientos, partieron de resúmenes donde había información de distintos lugares y puestos de trabajo; por tanto, la información recogida dio origen para la escala, posteriormente existió una prueba piloto que sirvió, para la recopilación y transcripción de los elementos, para expresarlas en tres

dimensiones; socio-ambiental, dirigida explícitamente al ambiente de trabajo; aquí se determinan las relaciones interpersonales sociales.

Existen tres dimensiones fundamentales que son las siguientes; **a) Relaciones** esta dimensión valora el interés y el compromiso que los trabajadores presentan en su puesto de trabajo, estima el trabajo en equipo; está integrada a las siguientes sub-escalas; 1) Implicación (IM), grado de compromiso que presentan los trabajadores ante el trabajo que desempeñan; 2) Cohesión (CO), grado en el cual el personal se ayuda entre sí en los distintos departamentos; 3) Apoyo (AP), grado en el que las autoridades a nivel jerárquico motiva al personal para poder mejorar el clima socio-laboral; **b) Autorrealización** dimensión que se valora el grado en que los trabajadores toman sus propias decisiones ante diversos acontecimientos; 1) Autonomía (AU), grado que valora la iniciativa por parte del personal; 2) Organización (OR), grado que estima una correcta planificación y culminación de tareas; 3) Presión (PR), grado que calcula el dominio del puesto de trabajo en el que se desempeña; **c) Estabilidad/Cambio** dimensión que estima expectativas por parte de los trabajadores, socialización de normativas a cumplir por parte de las autoridades hacia el personal y el nivel de presión que se desarrolla al incumplirlas, por último, la contribución e innovación que muestra los trabajadores; 1) Claridad (CL), grado que se valora la perspectiva de las actividades diarias y programas de trabajo; 2) Control (CN), grado en donde el dirigente emplea el uso de reglas y coacción para mantener el control; 3) Innovación (IN), grado que introduce nuevos enfoques; 4) Comodidad (CF), grado que valora la prosperidad del ambiente de trabajo.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

Diseño del trabajo

En los tipos de investigación: el exploratorio, al realizar un sondeo del tema, un acercamiento profundo a las variables de estudio; Descriptivo, se realiza cuando se desea describir, en todos sus componentes principales a un problema, para el caso de estudio se lo empleará a lo largo de todo el trabajo y con mayor énfasis en el diseño del marco teórico al revisar teorías relacionadas con el objeto de estudio que servirán para generar el sustento necesario que fortalezca la propuesta. Correlacional: está guiada a determinar el grado de variables si es o no aceptable es decir comprobar la hipótesis del trabajo que se lo está realizando para tratar de solucionar la problemática.

La presente investigación se basa en el enfoque cuali-cuantitativo. Cualitativo: porque se determinan las diversas cualidades positivas y negativas, internas y externas de las dos variables de estudio; Cuantitativo: porque se realizará la recolección de datos estadísticos en la investigación de campo y se procederá a realizar el análisis estadístico mediante la tabulación de los datos con sus respectivos gráficos. Uno de los test que se utilizaran para la recolección de datos es la escala de ansiedad de Hamilton el mismo que permitirá determinar el nivel de ansiedad que tiene el personal de la Empresa Mascorona, el siguiente test que se utilizara es la escala social laboral WES.

Se aplicará técnicas de investigación entre las que se menciona en la investigación Documental/ Bibliográfica debido a que la información recaudada permite sustentar la investigación por medio de documentos, revistas, tesis, libros, informes entre otros que aportarán a la teoría de estudio. Se toma en cuenta además que el contenido bibliográfico permite contar con referencia de investigaciones

relacionadas al tema; De campo porque el trabajo de investigación será desarrollado en el lugar donde se produce el problema, para así mantener una relación directa con los actores del acontecimiento, convirtiéndose en una fuente de información manejable para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el presente proyecto.

Población

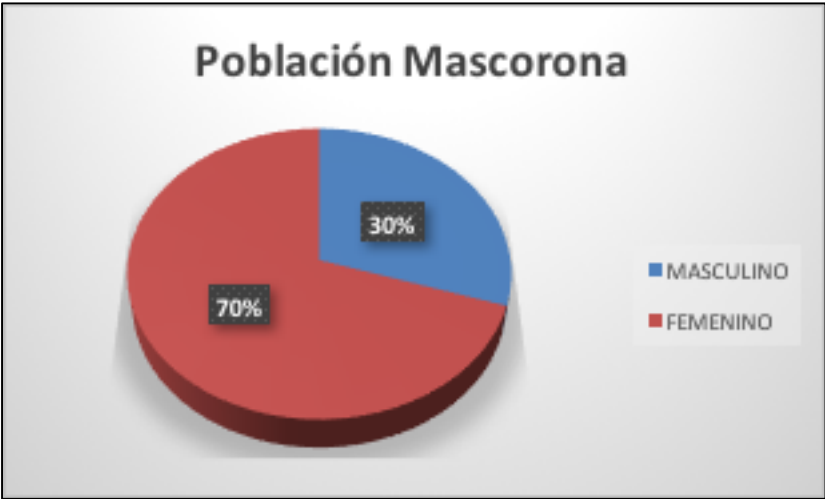
Para el desarrollo de la presente investigación se tomó como población el universo de 30 trabajadores de la empresa Mascorona de la Provincia Tungurahua, Cantón Ambato, por el número de trabajadores no se aplicará muestra. La población de estudio está distribuida de la siguiente manera 9 hombres y 21 mujeres, a modo de resumen se presentan la información en el siguiente cuadro.

Tabla N° 1: Población Mascorona

Mascorona	Población	Porcentaje
Hombre	8	27%
Mujeres	22	73%
Total	30	100%

Elaborado por: Jessica Elizabeth Solano Vega
Fuente: Investigación de Campo

Gráfico 1: Población Mascorona



Elaborado por: Jessica Elizabeth Solano Vega
Fuente: Investigación de Campo

Instrumentos de Investigación

Los métodos, técnicas e instrumentos que se usaran en la investigación son las siguientes:

Tabla N° 2: Métodos, técnicas e instrumentos

MÉTODO	Psicométrico	Psicométrico
TÉCNICA	Test	Test
INSTRUMENTO	Escala de Ansiedad de Hamilton	Escala de Clima Social Laboral

Elaborado por: Jessica Elizabeth Solano Vega

Fuente: Investigación Bibliográfica

Escala de Ansiedad de Hamilton

Para Hamilton (citado por Sunta, 2016), la escala de Ansiedad de Hamilton (Anxiety Scale, HAS) es diseñada en 1959, inicialmente constaba de 15 ítems, cuatro de ellos no tenían ningún aporte por eso se redujo a 13 posteriormente en 1969 y se dividió en; síntomas somáticos generales; musculares y sensoriales, quedando en 14 preguntas esta versión es la actual y la más utilizada. Su objetivo evaluar el grado de ansiedad en pacientes diagnosticados previamente, es importante cuantificar este trastorno cuando no exista ningún tipo de trastorno mental.

Esta escala puede ser aplicada para hombres y mujeres, consta de 14 preguntas; las 13 primeras valoran los síntomas y signos de ansiedad, cuantificando el comportamiento del paciente ante una entrevista, el tiempo establecido es máximo es menor a 30 minutos; la valoración de cada pregunta es con un puntaje de 0 a 4 puntos; donde el autor reconoce que 4 constituye un nivel alto y raramente debería alcanzarse en aquellos pacientes que no están hospitalizados.

La persona que realiza la entrevista marca de 0 a 4 puntos cada pregunta, evaluando la intensidad y frecuencia de la misma; el valor total se muestra al final sumando cada una de las preguntas. El rango establecido comprende entre 0 a 56 puntos, existen dos puntuaciones que corresponden a ansiedad psíquica (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 14) y a ansiedad somática (ítems 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13).

No existe un puntaje mínimo que determine un grupo de personas con o sin ansiedad, el resultado debe interpretarse basándose en la intensidad y recibiendo un tratamiento adecuado, utilizando diferentes estudios clínicos como, medida de ansiedad generalizada que no se centra específicamente en los síntomas de ésta.

La consistencia interna de la escala es que los datos alfa son de 0.79 a 0,86 ya que poseen excelentes valores test-retest, puede ser tras un día o semana 0,96 y acepta estabilidad después de un año 0,64. El rango establecido va desde: a) 0 -5; no ansiedad; b) 6 -14: ansiedad leve; c) ≥ 15 ansiedad moderada/grave.

Tabla N° 3: Niveles de Ansiedad

Niveles	Puntuaciones	Interpretación
No Ansiedad	0 – 5	El individuo se encuentra dentro de los parámetros de la normalidad, psicológicamente estable
Ansiedad Leve	6 -14	El individuo le resulta difícil controlar sus preocupaciones, presenta inquietud, impaciencia, fácil fatigabilidad, dificultad para concentrarse o tener la mente en blanco, irritabilidad, tensión muscular, alteraciones del sueño (dificultad para conciliar o mantener el sueño, o sensación al despertarse del sueño no reparador) (DSM-IV, 2012).
Ansiedad Moderada/Sig.	≥ 15	Preocupación excesiva (expectación aprensiva) sobre una amplia gama de acontecimientos o actividades (como el rendimiento laboral o escolar), que se prolongan más de 6 meses; los síntomas físicos provocan malestar clínicamente significativo o deterioro social, laboral o de otras áreas importantes de la actividad del individuo, inquietud o impaciencia, fatigabilidad fácil, dificultad para concentrarse o tener la mente en blanco, irritabilidad, tensión muscular, alteraciones del sueño (DSM-IV, 2012).

Elaborado por: Jessica Elizabeth Solano Vega

Fuente: DSM-IV

Escala de Clima Social Laboral (Work Environment Scale-WES)

Moos (citado por Tómas, 2012) menciona que esta escala evaluó el ambiente social que existe en varios trabajos u organizaciones; en la creación se utilizaron diferentes metodologías que hagan una relación con el ambiente social de las empresas o establecimientos, partieron de resúmenes donde había información de distintos lugares y puestos de trabajo; por tanto, la información recogida dio origen para la escala, posteriormente existió una prueba piloto que sirvo, para la recopilación y transcripción de los elementos, para expresarlas en tres dimensiones; socio-ambiental, dirigida explícitamente al ambiente de trabajo; aquí se determinan las relaciones interpersonales sociales.

Existen tres dimensiones fundamentales que son las siguientes; **a) Relaciones** esta dimensión valora el interés y el compromiso que los trabajadores presentan en su puesto de trabajo, estima el trabajo en equipo; está integrada a las siguientes sub-escalas; 1) Implicación (IM), grado de compromiso que presentan los trabajadores ante el trabajo que desempeñan; 2) Cohesión (CO), grado en el cual el personal se ayuda entre sí en los distintos departamentos; 3) Apoyo (AP), grado en el que las autoridades a nivel jerárquico motiva al personal para poder mejorar el clima socio-laboral; **b) Autorrealización** dimensión que se valora el grado en que los trabajadores toman sus propias decisiones ante diversos acontecimientos; 1) Autonomía (AU), grado que valora la iniciativa por parte del personal; 2) Organización (OR), grado que estima una correcta planificación y culminación de tareas; 3) Presión (PR), grado que calcula el dominio del puesto de trabajo en el que se desempeña; **c) Estabilidad/Cambio** dimensión que estima expectativas por parte de los trabajadores, socialización de normativas a cumplir por parte de las autoridades hacia el personal y el nivel de presión que se desarrolla al incumplirlas, por último, la contribución e innovación que muestra los trabajadores; 1) Claridad (CL), grado que se valora la perspectiva de las actividades diarias y programas de trabajo; 2) Control (CN), grado en donde el dirigente emplea el uso de reglas y coacción para mantener el control; 3) Innovación (IN), grado que introduce nuevos enfoques; 4) Comodidad (CF), grado que valora la prosperidad del ambiente de trabajo.

Tabla N.º 4: Niveles de Actitud al Cambio

Dimensiones	Puntuaciones	Interpretación
Alto	20 o mas	Es una persona eficiente e innovadora, le gusta su trabajo, responsable, disciplinada, seguro de sí mismo, planifica actividades, es ordenado en su puesto de trabajo.
Medio	16-19	Poco confiable, inestabilidad emocional, dificultad al planificar actividades, se muestra poco innovador y creativo, presenta apatía.
Bajo	Menos de 15	Es una persona insegura, con falta de eficiencia, no tiende a seguir normas establecidas de la organización, no planifica actividades, expresan sus problemas personales con los compañeros y jefes, llega tarde a su trabajo, se distrae con facilidad.

Elaborado por: Jessica Elizabeth Solano Vega**Fuente:** Escala de Clima Social Laboral

Procedimientos para Obtención y Análisis de Datos

En primera instancia se acudió a la organización para tener un diálogo con el gerente de la empresa y la directora de talento humano a ver si existía la posibilidad de realizar el estudio investigativo, en donde se mencionó el tema a realizar y los test que se utilizara; por tanto se dio apertura a la realización del estudio, después se hicieron los trámites pertinentes, existió una conversación con la jefe de planta que está encargada del personal, pudiendo realizar una planificación para la evaluación del personal con los instrumentos psicométricos. Se llevó a cabo la evaluación con los test programados, después se dio a conocer los posibles resultados, indicando las tabulaciones realizadas, en la conversación se indicó que se realizara la verificación de si existe o no relación entre las dos variables del tema.

Actividades

Previamente se acudió a la organización para tener una reunión con el gerente y la directora de talento humano, se dio a conocer el tema a realizar en la empresa, en donde también se mencionó que se necesita hacer una solicitud de la Universidad hacia la Directora de Talento Humano, para la aprobación del tema investigativo en la empresa. Se aprobó la misma, se programó una conversación con la Jefe de Planta, ya que se encargada del personal y se tenía que planificar el día, hora; que serán evaluados los trabajadores; Se solicitó convocar a todo el personal que conozcan de que se trata los test y la colaboración, se realizó las evaluaciones posteriormente se ejecutó con la tabulación. Se efectuó una matriz donde incluye género, instrucción, ocupación, posteriormente existieron algunos problemas para la calificación de los test, ese procedimiento tardó, después por medio de la realización del chi cuadrado se determinó, que no existe una relación entre las variables planteadas.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

NIVELES DE ANSIEDAD

Tabla N.º 5: Niveles de Ansiedad General

Niveles de Ansiedad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
No Ansiedad	2	0,07	7%
Ansiedad Leve	23	0,77	77%
Ansiedad Moderada/Sig.	5	0,17	17%
Total	30	1,00	100%

Elaborado por: Jessica Elizabeth Solano Vega

Fuente: Investigación de campo

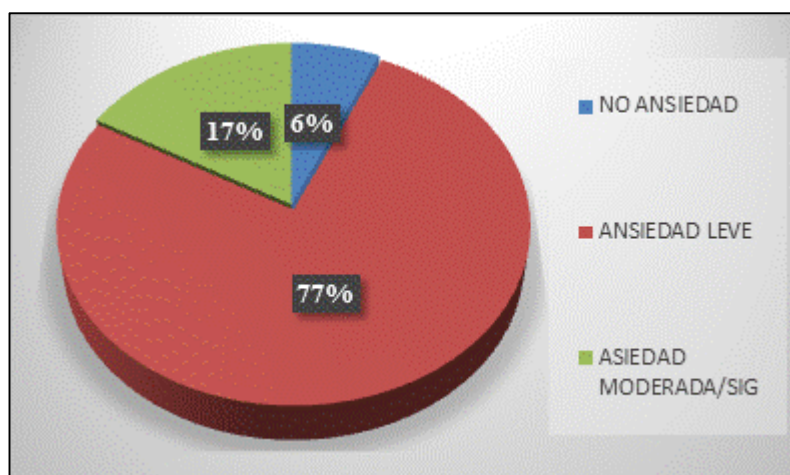


Gráfico N.º 2: Niveles de Ansiedad General

Elaborado por: Jessica Elizabeth Solano Vega

Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

Se pudo determinar que más de la mitad de la población mantiene una ansiedad leve lo que representa que al individuo le resulta difícil controlar sus preocupaciones, presenta inquietud, impaciencia, fácil fatigabilidad, dificultad para concentrarse o tener la mente en blanco, irritabilidad, tensión muscular, alteraciones del sueño; seguido con menos de una cuarta parte, se encuentra la ansiedad moderada/sig., que significa mostrarse excesivamente preocupado (expectación aprensiva) sobre una amplia gama de acontecimientos o actividades (como el rendimiento laboral o escolar), que se prolongan más de 6 meses. Los síntomas físicos provocan malestar clínicamente significativo o deterioro social, laboral o de otras áreas importantes de la actividad del individuo, inquietud o impaciencia, fatigabilidad fácil, dificultad para concentrarse o tener la mente en blanco, irritabilidad, tensión muscular, alteraciones del sueño; y una pequeña porción de la población no presenta ansiedad lo que significaría que el individuo se encuentra dentro de los parámetros de la normalidad, psicológicamente estable.

Tabla N.º 6: Niveles de Ansiedad Género Masculino

Niveles de Ansiedad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
No Ansiedad	1	0,13	13%
Ansiedad Leve	7	0,88	88%
Ansiedad Moderada/Sig.	0	0,00	0%
Total	8	1,00	100%

Elaborado por: Jessica Elizabeth Solano Vega

Fuente: Investigación de Campo

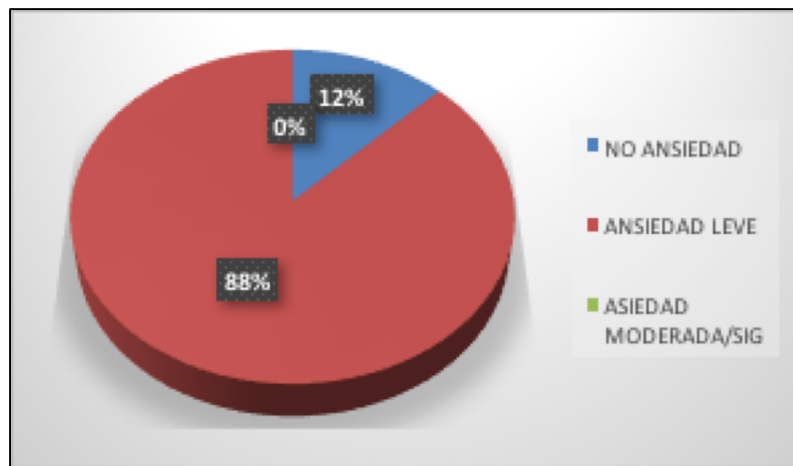


Gráfico N.º 3: Niveles de Ansiedad Género Masculino

Elaborado por: Jessica Elizabeth Solano Vega

Fuente: Investigación de Campo

Análisis e Interpretación

Se pudo determinar que más de la mitad de la población evaluada presenta una ansiedad leve lo que representa que el individuo le resulta difícil controlar sus preocupaciones, presenta inquietud, impaciencia, fácil fatigabilidad, dificultad para concentrarse o tener la mente en blanco, irritabilidad, tensión muscular, alteraciones del sueño; y una pequeña porción de la población no presenta ansiedad lo que significaría que el individuo se encuentra dentro de los parámetros de la normalidad, psicológicamente estable.

Tabla N.º 7: Niveles de Ansiedad Género Femenino

Niveles de Ansiedad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
No Ansiedad	1	0,05	5%
Ansiedad Leve	16	0,73	73%
Ansiedad Moderada/Sig.	5	0,23	23%
Total	22	1,00	100%

Elaborado por: Jessica Elizabeth Solano Vega

Fuente: Investigación de Campo

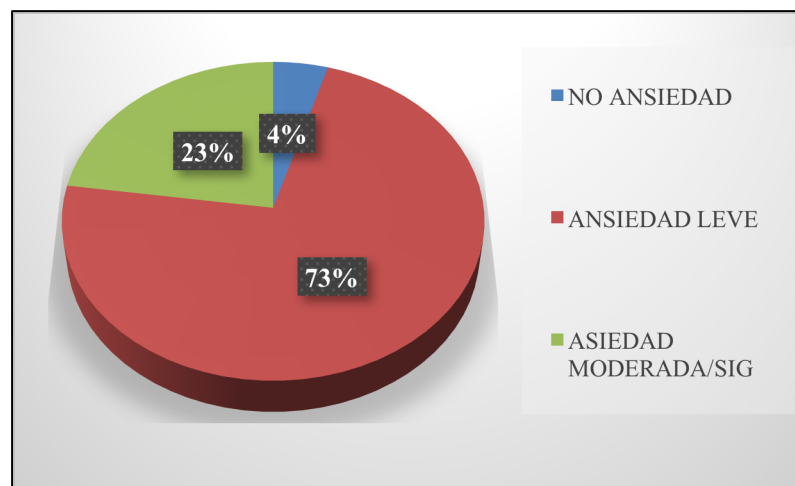


Gráfico N.º 4: Niveles de Ansiedad Género Femenino

Elaborado por: Jessica Elizabeth Solano Vega

Fuente: Investigación de Campo

Análisis e Interpretación

Se manifiesta que más de la mitad de la población evaluada refleja una ansiedad leve lo que representa que el individuo le resulta difícil controlar sus preocupaciones, presenta inquietud, impaciencia, fácil fatigabilidad, dificultad para concentrarse o tener la mente en blanco, irritabilidad, tensión muscular, alteraciones del sueño; por otro lado, menos de una cuarta parte se divide en ansiedad moderada/sig. que significa mostrarse excesivamente preocupado (expectación aprensiva) sobre una amplia gama de acontecimientos o actividades (como el rendimiento laboral o escolar), que se prolongan más de 6 meses. Los síntomas físicos provocan malestar clínicamente significativo o deterioro social, laboral o de

otras áreas importantes de la actividad del individuo, inquietud o impaciencia, fatigabilidad fácil, dificultad para concentrarse o tener la mente en blanco, irritabilidad, tensión muscular, alteraciones del sueño; y una pequeña porción de la población no presenta ansiedad lo que significaría que el individuo se encuentra dentro de los parámetros de la normalidad, psicológicamente estable.

NIVELES DE ACTITUD DE CAMBIO

Tabla N.º 8: Niveles de Actitud de Cambio General

Niveles de Actitud al Cambio	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Alto	25	0,83	83%
Medio	5	0,17	17%
Bajo	0	0,00	0%
Total	30	1,00	100%

Elaborado por: Jessica Elizabeth Solano Vega

Fuente: Investigación de Campo

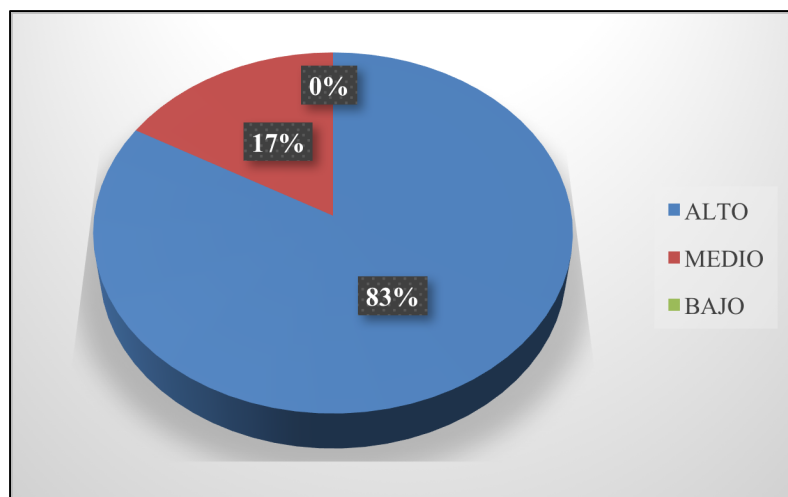


Gráfico N.º 5: Niveles de Actitud de Cambio General

Elaborado por: Jessica Elizabeth Solano Vega

Fuente: Investigación de Campo

Análisis e Interpretación

Se determina que más de la mitad de la población presenta una actitud al cambio en nivel alto, se manifiesta como una persona eficiente e innovadora, le gusta su trabajo, es responsable, disciplinado, seguro de sí mismo, planifica actividades, es ordenado en su puesto de trabajo; en donde menos de la cuarta parte se manifiesta con un nivel medio lo que se refiere a ser un poco confiable, inestabilidad emocional, dificultad al planificar actividades, se muestra poco innovador y creativo, presenta apatía, refiriendo que las habilidades presentes en el individuo se relacionan a que los individuos no presentan la capacidad para mencionar sus inquietudes de acuerdo a las necesidades del empleador las mismas que afectan la zona de confort ocasionando inconvenientes a nivel laboral.

Tabla N.º 9: Niveles de Actitud de Cambio Género Masculino

Niveles de Actitud al Cambio	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Alto	8	1,00	100%
Medio	0	0,00	0%
Bajo	0	0,00	0%
Total	8	1,00	100%

Elaborado por: Jessica Elizabeth Solano Vega

Fuente: Investigación de Campo

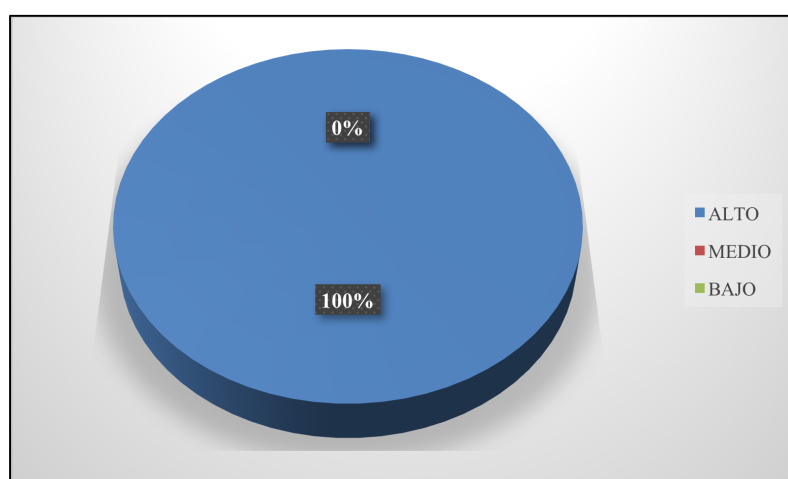


Gráfico N.º 6: Niveles de Actitud de Cambio Género Masculino

Elaborado por: Jessica Elizabeth Solano Vega

Fuente: Investigación de Campo

Análisis e Interpretación

Se evidencia que el total de la población presenta un nivel de actitud al cambio alto; lo que permite entender que es una persona eficiente e innovadora, disfrutar de las actividades que realiza en su trabajo, es responsable, disciplinado, seguro de sí mismo, planifica actividades acordes a las funciones designadas, es ordenado en sus diligencias laborales; estas características determinan que el individuo en su puesto de trabajo demuestra un mejor desempeño laboral. Es importante mencionar que el trabajador acata ordenes de sus superiores fortaleciendo la productividad de la organización y satisfaciendo sus necesidades personales para lograr su autorrealización.

Tabla N.º 10: Niveles de Actitud de Cambio Género Femenino

Niveles de Actitud al Cambio	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Porcentaje
Alto	17	0,77	77%
Medio	5	0,23	23%
Bajo	0	0,00	0%
Total	22	1,00	100%

Elaborado por: Jessica Elizabeth Solano Vega

Fuente: Investigación de Campo

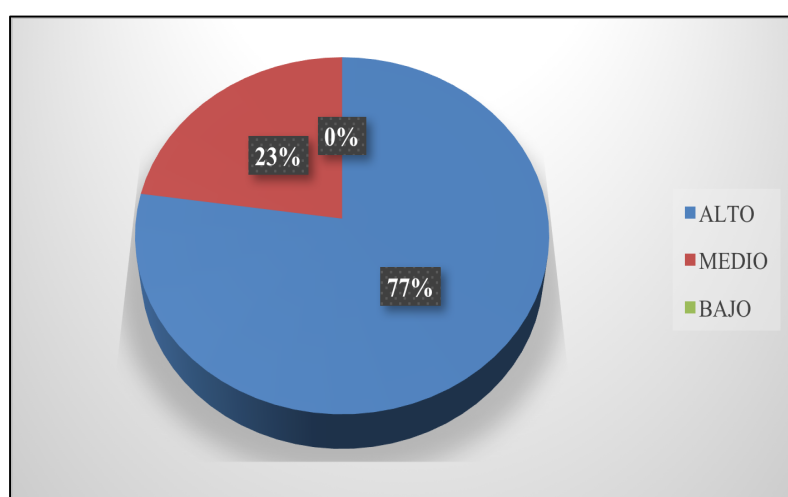


Gráfico 7: Niveles de Actitud de Cambio Género Femenino

Elaborado por: Jessica Elizabeth Solano Vega

Fuente: Investigación de Campo

Análisis e Interpretación

Se evidencia que más de la mitad de la población de género femenino analizada presenta un nivel de actitud al cambio alto que se manifiesta como una persona eficiente e innovadora, le gusta su trabajo, es responsable, disciplinada, seguro de sí mismo, planifica actividades, es ordenado en su puesto de trabajo; mientras que menos de una cuarta parte se encuentra en un nivel de actitud al cambio medio lo que refiere ser un individuo poco confiable, inestable emocionalmente, con dificultad al planificar actividades, se muestra poco innovador y creativo, presenta apatía, refiriendo que el individuo no tiene confianza de sí mismo no presenta la capacidad de relacionarse adecuadamente con su entorno lo que provoca que estas habilidades sean más reducidas limitando la productividad laboral.

Tabla N.º 11: Dimensiones de Actitud de Cambio General

Claridad	Control	Innovación	Comodidad
(CL)	(CL)	(CN)	(CF)
6	6	6	6

Elaborado por: Jessica Elizabeth Solano Vega

Fuente: Investigación de Campo

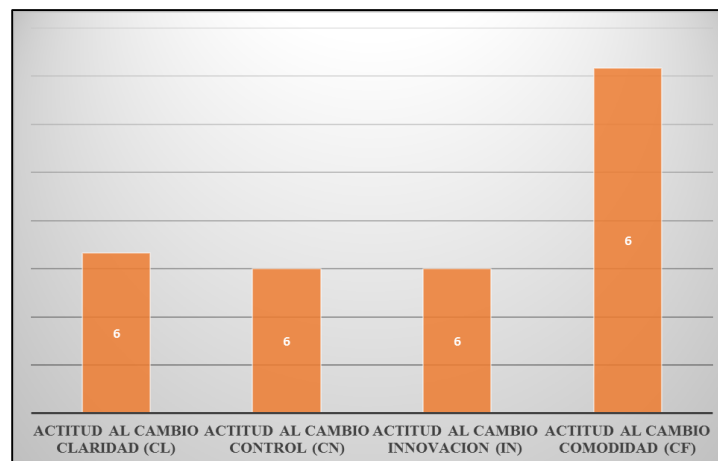


Gráfico N.º 8: Dimensiones de Actitud de Cambio General

Elaborado por: Jessica Elizabeth Solano Vega

Fuente: Investigación de Campo

Análisis e Interpretación

Tarantino (2013), menciona que; La claridad comprende el grado que percibe el trabajador, existen lineamientos que requieren de acciones precisas y confiables de acción precisa y confiables, con el propósito de obtener el máximo aprovechamiento de los posibles elementos materiales, técnicos y humanos para cumplir con los objetivos que persigue la organización. En la escala del WES; Claridad es un nivel que los trabajadores conocen las expectativas de una rutina diaria que esta previamente planificada con especificaciones breves y concisas de las reglas o procedimientos.

Para Azil (2012), menciona que; El control comprueba el cumplimiento de las diversas funciones en la empresa, realiza un balance con el rendimiento observado y el esperado para verificar si se estan efectuando los objetivos de manera eficiente, así se tomaran las correcciones pertinentes. En la escala; Control se refiere a la

supervisión del personal, utilizando alguna medida o regla establecida que se encuentre en la planificación. Para el mismo autor nos menciona que Innovación; es un proceso de llevar a cabo una idea o invento, para generar procesos con valor de reducir costos u ofertar un nuevo producto o servicio que deleiten al mercado. Para Perèz Porto (2016), se refiere a la comodidad como una zona de confort; así la persona se sentirá cómoda, la misma que necesita contar con implementación adecuada acorde al bienestar y gozo de los empleados. Para la escala WES se hace referencia al ambiente físico en donde se pueda contribuir a crear un ambiente laboral agradable, en donde el personal se sienta cómodo para realizar las actividades designadas.

Comprobación de hipótesis

Los Niveles de Ansiedad y su Influencia en la Actitud al Cambio en el Personal de la Empresa Mascorona en la Provincia de Tungurahua Cantón Ambato.

Modelo Lógico

H₀ = Los Niveles de Ansiedad No Influye en la Actitud al Cambio en el Personal de la Empresa Mascorona en la Provincia de Tungurahua Cantón Ambato.

H₁ = Los Niveles de Ansiedad Si Influye en la Actitud al Cambio en el Personal de la Empresa Mascorona en la Provincia de Tungurahua Cantón Ambato.

Tabla N.º 12: Frecuencia Observada para la comprobación de la Hipótesis

Frecuencia Observada				
Niveles	No Ansiedad	Ansiedad Leve	Ansiedad Moderada/Sig.	Total
Bajo	0	0	0	0
Medio	1	3	1	5
Alto	1	20	4	25
Total	2	23	5	30

Elaborado por: Jessica Elizabeth Solano Vega**Fuente:** Investigación de Campo**Tabla N.º 13:** Frecuencia Esperada para la comprobación de la Hipótesis

Frecuencia Esperada				
Niveles	No Ansiedad	Ansiedad Leve	Ansiedad Moderada/Sig.	Total
Bajo	0,00	0,00	0,00	0
Medio	0,33	3,83	0,83	5
Alto	1,67	19,17	4,17	25
Total	2	23	5	30

Elaborado por: Jessica Elizabeth Solano Vega**Fuente:** Investigación de Campo**Tabla N.º 14:** de Contingencia para la comprobación de la Hipótesis

Tabla de Contingencia					
	FO	FE	FO- FE	((FO- FE)²)	((FO-FE)²/FE)
Bajo/ No Ansiedad	0	0	0	0,00	0,00
Bajo/ Ansiedad Leve	0	0	0	0,00	0,00
Bajo/ Ansiedad Moderada/Sig.	0	0	0	0,00	0,00
Medio/ No Ansiedad	1	0,33	0,67	0,45	1,36
Medio/ Ansiedad Leve	3	3,83	-0,83	0,69	0,18
Medio/ Ansiedad Moderada/Sig.	1	0,83	0,17	0,03	0,03
Alto/ No Ansiedad	1	1,67	-0,67	0,45	0,27
Alto/ Ansiedad Leve	20	19,17	0,83	0,69	0,04
Alto/ Ansiedad Moderada/Sig.	4	4,17	-0,17	0,03	0,01
Chi Experimental					1,89

Elaborado por: Jessica Elizabeth Solano Vega**Fuente:** Investigación de Campo

Tabla N.º 15: de Grados de Libertad para la comprobación de la Hipótesis

Grados de Libertad				
gl = (f - 1) (c - 1)				
gl	Filas	3	(3 - 1)	2
	columnas	3	(3 - 1)	2
gl	2 * 2			
gl	4			

Elaborado por: Jessica Elizabeth Solano Vega

Fuente: Investigación de Campo

Tabla N.º 16: de Datos para la Decisión para la comprobación de la Hipótesis

Datos para la Decisión	
Nivel de Significancia	0,05
Valor Critico	9,48
$\sum X^2$	1,89

Elaborado por: Jessica Elizabeth Solano Vega

Fuente: Investigación de Campo

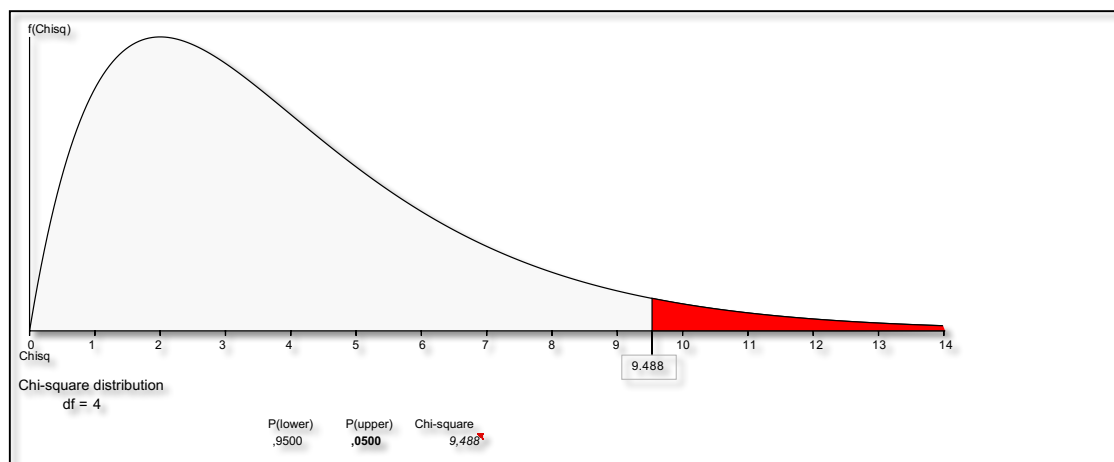


Gráfico N.º 9: Campana de Gauss

Elaborado por: Jessica Elizabeth Solano Vega

Fuente: Investigación de Campo

Comprobación de las hipótesis

No existe una relación estadísticamente significativamente entre los niveles de ansiedad y actitud al cambio $X^2 (9,48) = 1,89$ $P < 0,05$.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES

1. Se determina que los datos analizados en la investigación; Los Niveles de Ansiedad y Su Influencia en La Actitud al Cambio en El Personal de la Empresa Mascorona en la Provincia de Tungurahua Cantón Ambato, no existe relación con respecto a las variables estudiadas evidenciando que el valor del chi cuadrado es 1,89 está por debajo del valor critico que es 9,48 por tanto, se puede concluir que no existen síntomas que pueden afectar a la esfera psicológica del individuo, lo que conlleva a que no se desarrolló una baja productividad laboral y afecte a la organización.
2. Se determina que más de la mitad de la población mantiene una ansiedad leve lo que representa que al individuo le resulta difícil controlar sus preocupaciones, presenta desosiego, intranquilidad, fácil fatigabilidad, dificultad para concentrarse o tener la mente en blanco, susceptible, escasa concentración, rigidez muscular, alteraciones del sueño; seguido con menos de una cuarta parte se encuentra la ansiedad moderada/sig., que significa mostrarse excesivamente preocupado (expectación aprensiva) sobre una variada gama de sucesos (como el rentabilidad laboral), que se amplía más de 6 meses. Los síntomas físicos provocan inquietud significativa o escasa relación social y laboral, perturbación, desesperación, debilidad; y una pequeña porción de la población no presenta ansiedad lo que significaría que el individuo se encuentra dentro de los parámetros de la normalidad, psicológicamente estable; esto es en base al gráfico N° 2.
3. Se determina que más de la mitad de la población presenta una actitud al cambio en nivel alto, se manifiesta como una persona eficiente e innovadora, le gusta su trabajo, es responsable, disciplinado, seguro de sí mismo, planifica actividades, es ordenado en su puesto de trabajo; en donde menos de la cuarta parte se manifiesta con un nivel medio lo que se refiere

a ser un poco confiable, inestable emocionalmente, dificultad al planificar actividades, se muestra poco innovador y creativo, presenta apatía, refiriendo que las habilidades presentes en el individuo se relacionan a que los individuos no presentan la capacidad para mencionar sus inquietudes de acuerdo a las necesidades del empleador las mismas que afectan la zona de confort ocasionando inconvenientes a nivel laboral; esto es en base al gráfico N° 5.

4. La propuesta de una alternativa de solución al problema investigado es desarrollar una guía para el manejo de los niveles de ansiedad, contiene talleres que se podrán ejecutar de manera práctica y sencilla desarrollando ejercicios de relajación, autocontrol y habilidades sociales; todo esto beneficiará al personal de la organización y fortalecerá su desempeño laboral en las funciones designadas por la institución.

RECOMENDACIONES

1. Partiendo de los resultados analizados de la investigación, será recomendable tomar en cuenta la comunicación del departamento de talento humano de la organización con los trabajadores para poder analizar de mejor manera el problema planteado en el estudio de investigación que podría estar afectando a la organización; así mismo es importante la continuidad de la investigación, para poder evidenciar datos más específicos con respecto a los niveles de ansiedad y actitud al cambio. que se evidencia en el personal de la empresa MASCORONA.
2. Con respecto a la variable independiente que; Los Niveles de Ansiedad, se puede recomendar una entrevista con cada trabajador de los problemas o sugerencias que tengan ellos sobre la organización, la aplicación de otros instrumentos psicométricos que puedan evaluar los niveles de ansiedad, el conocimiento de los resultados expuestos en la investigación para poder determinar los factores que influyen para que el personal tenga un nivel de ansiedad leve que es mayormente predominante.
3. El personal de la empresa Mascorona presenta niveles de actitud al cambio altos y medios, lo que conlleva a que su rendimiento laboral sea óptimo y satisfaga las necesidades propias de la institución, es importante destacar que los trabajadores podrían presentar actitudes negativas ante injusticias que puedan evidenciarse por parte de los jefes superiores, es primordial que exista una adecuada comunicación por parte del personal que conforma la empresa, estableciendo acuerdos que mejoren el ambiente de trabajo.
4. Aplicar la alternativa de solución planteada, que resuelva la problemática; en primera instancia es importante que se aplique una entrevista de manera personal a los trabajadores de la empresa por parte del Director (a) del Departamento Talento Humano, posteriormente se procederá a ejecutar los talleres que se programan en la guía didáctica, evidenciando que el personal de la organización mantenga un autocontrol ante situaciones que generen ansiedad que están presentes en su diario vivir.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en esta investigación afirman que los niveles de ansiedad no influyen en la actitud al cambio en el personal de la empresa Mascorona de la provincia de Tungurahua, cantón Ambato. Para este trabajo se aplicó la Escala de Ansiedad de Hamilton que sirve para cuantificar el grado de ansiedad que presenten las personas, también puede ser usada para evaluar la severidad de la ansiedad de una forma global y Escala de Clima Social Laboral WES, que estima el ambiente social que existe en la organización o en diversos trabajos. Después de haber aplicado los instrumentos y analizado los datos se llegó a las siguientes conclusiones: el personal de la empresa Mascorona no presenta niveles de ansiedad altos que afecten a las esferas psicológicas, por tanto, su desarrollo laboral es óptimo; se determina que más de la mitad de la población analizada presenta una actitud al cambio en un nivel bajo, es decir; es una persona insegura, con falta de eficiencia, no respeta normas establecidas de la organización, no planifica actividades, expresan sus problemas personales con compañeros y jefes, entre otras.

(Delgado, 2012) afirma que; en la sociedad actual, los seres humanos asocian el termino ansiedad con factores negativos, desagradables o peligrosos; sin embargo, existen situaciones efectivas que pueden provocar ansiedad; por tanto, los cambio en las personas sean positivos o negativos podrían generar lo mismo. Esto sucede cuando el individuo debe salir de la zona de confort para enfrentarse a situaciones desconocida.

Simplificando lo que el autor expresa anteriormente, se puede determinar que en la investigación existe una conexión entre ansiedad y cambio; mientras que en la investigación que se realizó rechaza esta relación, debido a que la ansiedad en el ámbito laboral no desencadena síntomas que pueden afectar la productividad laboral en el personal de la empresa, en vista de que los resultados obtenidos rechazan la hipótesis alterna y se acepta la nula.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

TEMA

Guía para El Manejo de Los Niveles de Ansiedad

JUSTIFICACIÓN

La guía práctica que se propone es **importante** porque pretende mejorar las habilidades sociales logrando crear un mejor autocontrol sobre sus emociones, conductas y pensamientos. Es **original** porque cuenta con talleres que brindaran un apoyo psicológico indirecto por medio de técnicas que llevaran a cabo con el personal de la empresa. Resulta **factible** porque se logró recaudar la información necesaria para el desarrollo de las diferentes actividades que se proponen en cada taller, resultando novedoso para el profesional encargado. Los **beneficiarios directos** del manejo de la guía es todo el personal que conforma la empresa MASCORONA; mientras que los **beneficiarios indirectos** son familiares, amigos cercanos y la sociedad.

OBJETIVOS

GENERAL

- Elaborar un programa para el manejo de los niveles de ansiedad.

ESPECÍFICOS

- Diseñar talleres para el manejo de los niveles de ansiedad.
- Planificar actividades para el manejo de los niveles de ansiedad.

ARGUMENTACIÓN TEÓRICA

Una guía es un instrumento de fácil manejo que contiene una serie de talleres, actividades, técnicas o recomendaciones, con el fin de guiar al profesional encargado en la toma de decisiones que se presenten ante una problemática planteada.

Existen diferentes guías y cada uno cumple con una función diferente, en el desarrollo del trabajo de investigación se plantea una guía práctica la misma que evidencia talleres que se pueden ejecutar con el personal de la organización; es importante que el profesional que utilizara este instrumento cuente con el conocimiento previo, para poder desarrollar las diferentes actividades que se plantean con éxito.

Esta guía plantea objetivos claros con el fin de optimizar el autocontrol, habilidades sociales y relajación del personal de la empresa; se encuentran tres talleres para desarrollar, cada uno de ellos cuenta con; tema, objetivos, fases, aspectos a trabajar, técnicas, metas de resultados, tiempo y responsable, que evidencia información detallada y facilita su manejo.

Una vez especificada la propuesta planteada es necesario mencionara la primera variable de estudio; La Ansiedad conceptualmente se podría definir como un estado de activación del sistema nervioso, consecuente con estímulos externos o producto de un trastorno endógeno de las estructuras o de la función cerebral (Garcia, 2013). El manejo de las emociones y el dominio del comportamiento radican en una herramienta muy útil para enfrentar los procesos de la vida cotidiana. Los altos niveles de ansiedad podrían generar problemas afectivos, sociales e incluso fisiológicos debido a la baja concentración que evidencia las personas que padecen.

Cuadro N.º 1: Autocontrol

Taller I					
Tema: Autocontrol					
Objetivo: Estimular a los participantes en el manejo y autocontrol de la ansiedad.					
Fase	Aspecto por trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I Rapport	Saludo a los colaboradores de la empresa Mascorona	Dinámicas de Grupo “Teléfono Descompuesto”	Descubrir la importancia de una buena comunicación con el entorno, para que no exista la distorsión y conlleve a malentendidos.	30 minutos	Psicólogo
Fase II Introducción	Normativas de taller	Dinámicas de Grupo “Tira y Gana”	- Conocimiento de las normas de clase aplicar.	20 minutos	Psicólogo
	Socialización de la problemática	Psicoeducación	- Impartir salud primaria en la población.	20 minutos	Psicológico

DESARROLLO.

Fase I – Rapport

1. Bienvenida

Saludo por parte del moderador a todos los participantes de la empresa, dando a conocer los diferentes temas a desarrollar y el objetivo del taller, para entrar en confianza con el personal que será participativo del taller se iniciará con la técnica o dinámica “Teléfono Descompuesto”.

2. Instrucciones de la dinámica

- a. El objetivo de técnica es poder descubrir la importancia de una buena comunicación con el entorno, para que no exista la distorsión y conlleve a malentendidos.
- b. El mediador les dirá un mensaje a su compañero, el cual les transmitirá al siguiente y así posteriormente
- c. El compañero que este al último, ira donde el mediador a decirle el mensaje y les compartirá el mensaje a todos.
- d. Los participantes se darán cuenta si existe la distorsión de dicha información y el mediador les hará reflexionar sobre el problema que pueda existir en la organización.

3 Fase II – Introducción

- a. Las reglas del taller se dan a detallar a los participantes que incluye la colaboración por parte de ellos, el moderador les menciona si tienen alguna duda del tema o de alguna palabra, que con toda la libertad le digan, para que el tema expuesto sea comprendido.
- b. Se iniciará con unas diapositivas.
- c. El contenido de las diapositivas que se van a presentar.
- d. Que significa Ansiedad
- e. Niveles de Ansiedad
- f. Síntomas y Signos
- g. En q afecta en la vida diaria.

4 Fase III – Proceso

- a. **Dificultad para Concentrarse**

- b. Técnica de Mindfulness, el objetivo o meta que se espera de la técnica; es que la persona logre tener un control sobre sus emociones, pensamientos y fortalezca su ambiente laboral.
- c. El modelador les explica a los participantes que va a poner alarma en su teléfono que sonará exactamente en un minuto.
- d. El modelador menciona al personal que deben olvidarse de todo y relajar su cuerpo, que es preferible que dejen abiertos los ojos y que centren toda la atención en su respiración.
- e. Este ejercicio se debe practicar varias veces al día, para restaurar tu mente.; aunque su mente se va distraer, ustedes deben controlar y volver a centrar su atención sobre la respiración.

5 Impulsividad

- a. Técnica Autoinstrucciones, es la utilización de frases o mensajes que se dirigen a sí mismo, y el objetivo de la técnica o meta que los participantes puedan controlar un impulso antes de una conducta.
- b. Materiales por utilizar son: hojas y lápiz.
- c. El mediador comenta a sus participantes, van a escribir palabras que les pueden calmar, pueden ser nombres o frases que les ayuden a tranquilizarse.
- d. El mediador comenta a sus participantes que esas palabras deben ser muy fáciles de que se las memoricen, para que les ayuden en situaciones temerosas, catastróficas.

6 Confiar en sí mismo

- a. Técnica Voleyvoz que ayudan a las metas esperadas de los participantes logren decir las cosas sin tener algún miedo o vergüenza de los comentarios de los compañeros.
- b. El mediador les comenta a los participantes que se enumeren del uno a seis, pues los números unos van hacer el grupo uno, los números dos otro grupo y así hasta el número seis.
- c. El mediador les explica a los participantes, que van hacer como que juegan vóley, van hacer los gestos que se golpea la pelota y con su voz cuando digan bola ya que se simula que la voz sea el balón.

- d.** El mediador le hace sentar a cada grupo para enfrentarse; al final de los partidos pregunta que les pareció, que sintieron, que creen q les fallo en su equipo o que fortaleció al mismo.

7. Fase IV – Cierre

- a.** El mediador agradece por su participación y comenta que la última actividad será una evaluación de lo aprendido.
- b.** El mediador utilizara la técnica focus group, para que los participantes recojan información sobre los temas que se impartieron el día de hoy.
- c.** El mediador comenta que, ellos se van a distribuir como deseen y que tienes 15 minutos para preparar, sea exposiciones o dramatizaciones para exponer sus ideas.
- d.** Esta técnica se utilizará con el fin de una retroalimentación para todos y para ver si existe alguna inquietud entre los participantes

Cuadro N.º 2: Habilidades Sociales

Taller II					
Tema: Habilidades Sociales					
Objetivo: Para mejorar las relaciones sociales en el personal de la empresa Mascorona					
Fase	Aspecto por trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I Rapport	Saludo a los colaboradores de la empresa Mascorona	Dinámicas en Grupo “Telaraña”	Aprender los segundos nombres de los colaboradores de la empresa	15 minutos	Psicólogo
Fase II Introducción	Importancia de las Habilidades Sociales	Psicoeducación	- Aprendizaje sobre la temática planteada y su importancia en el ambiente laboral.	20 minutos	Psicólogo
	Expresión Corporal	Dinámicas en Grupo “Leer los Labios por Parejas”	- - Los participantes logren trabajar su lenguaje corporal para su medio social.	30 minutos	Psicólogo
Fase III – Procedimiento	Asertividad	- El Paraguas	- Fortalecer las características de la colaboración del personal.	2 horas	Psicólogo

	Comunicación	- Masaje Grupal.	- Fortificar la comunicación y confianza entre el personal.		
Fase VI – Cierre	Preguntas y elementos principales del taller.	Focus Group	Retroalimentación del taller	30 minutos	Psicólogo

Elaboradora por: Jessica Elizabeth Solano Vega

Fuente: Investigación de Campo

DESARROLLO.

Fase I – Rapport

1. Bienvenida

Saludo por parte del moderador a todos los participantes de la empresa, dando a conocer los diferentes temas a desarrollar y el objetivo del taller, para entrar en confianza con el personal que será participativo del taller se iniciará con la técnica o dinámica “Telaraña”.

2. Instrucciones de la dinámica

- a. ¿El mediador les pregunta a sus participantes cómo están? ¿Y si conocen el segundo nombre de sus compañeros?, y les comenta que si no saben el día de hoy es el momento de hacerlo.
- b. Materiales que se va a utilizar es una pelota de lana o de 15.
- c. El mediador les comenta que deben enumerarse del uno al dos; los unos forman un grupo y los dos otro; a cada grupo se le entrega una pelota de lana.
- d. El mediador comenta que cada uno debe presentarse con su segundo nombre y con lo que más les gusta hacer, y después lanzaran la pelota a quien desean que haga lo mismo es importante que todos participen.
- e. ¿Al final de juego el mediador pregunta sus participantes que tal les pareció?, ¿Como se sintieron? ¿Tuvieron vergüenza?

3. Fase II – Introducción

- a. El mediador empieza diciendo que hoy se tratará sobre las Habilidades Sociales.
- b. Se presentarán una diapositiva las que incluyen lo siguiente:
- c. Que son las Habilidades Sociales
- d. Para que sirven
- e. Cuáles son sus beneficios
- f. El objetivo de la presentación y la temática planteada de la importancia en el ambiente laboral.

4. Expresión Corporal

- a. Técnica “Leer los Labios por Parejas”
- b. El objetivo de la técnica es que, los participantes logren trabajar su lenguaje corporal para poderse comunicar con su medio social.
- c. El mediador comenta que se deben unir en parejas y cada una de ellas van a pasar a competir con otras, se pondrán cara a cara, lo cual intentarán leer los labios de su pareja.
- d. Posteriormente irán cambiando los roles, al culminar se preguntará ¿Creen que es posible comunicarse en señales?, por tanto, se determinara al final lo importante que es lenguaje corporal.

5. Fase III – Proceso

- a. Asertividad
- b. Técnica por utilizar; El Paraguas que tiene por objetivo fortalecer las características de la colaboración de los participantes.
- c. El modelador divide al grupo por parejas.
- d. El modelador dice que se acerque cada pareja porque se les va a entregar una sombrilla y las diez pelotas.
- e. El modelador explica a los participantes, que deben abrir la sombrilla y colocar el mango de la sombrilla hacia arriba.
- f. El modelador coloca a las parejas viéndose frente a frente en distancia de 3 a 5 m. Un participante sostendrá la sombrilla y el otro arrojará las pelotas.
- g. El objetivo es rebotar la pelota dentro de la sombrilla para que permanezcan en ella, no podrán echarla directamente, la pelota debe rebotar una vez.
- h. El modelador comenta a los participantes que tendrán quince oportunidades y cada pelota que se quede en la sombrilla contará un punto.
- i. Al final se cuentan los puntos obtenidos y se premian a los ganadores.
- j. El mediador guía un proceso para que el grupo analice las características de la colaboración y como se pueden aplicar lo aprendido en su vida.

6. Comunicación

- a. Técnica por utilizar; Masaje Grupal que tiene enriquecer la comunicación y confianza entre el personal.
- b. El modelador comunica que deben enumerarse del uno al dos. Y que los números unos forman un grupo de tal manera los números dos.

- c. Algunos participantes girarán hacia un lado y otro lado con los ojos cerrados.
- d. Cuando el mediador diga que paren, deberán dar un masaje en el cuello, hombros y cervicales a la persona de enfrente, los ojos deben estar cerrados en la pareja.
- e. La acción de la técnica se deberá repetirse tantas veces como se crea oportuno; y al final los participantes reconocen a las personas que les ha dado el masaje y a los que ellos mismos han dado.
- f. El mediador culmina preguntándoles que les pareció la técnica, como se sintieron y así poder evidenciar lo positivo y negativo de la misma.

7. Fase IV – Cierre

- a. El mediador agradece por su participación y comenta que la última actividad será una evaluación
- b. El mediador utilizara la técnica focus group, para que los participantes recojan información sobre los temas que se impartieron el día de hoy.
- c. El mediador le comenta que, ellos se van a distribuir como deseen y que tienen 15 minutos para preparar, sea exposiciones o dramatizaciones para exponer sus ideas.
- d. Esta técnica se utilizará con el fin de una retroalimentación para todos y para ver si existe alguna inquietud entre los participantes

Cuadro N.º 3: Relajación

Taller III					
Tema: Relajación					
Objetivo: Establecer un adecuado equilibrio emocional para un desempeño optimo del individuo con el entorno					
Fase	Aspecto por trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I Rapport	Saludo a los colaboradores de la empresa Mascorona	Dinámicas de Grupo “Los números “	Fortalecer la escucha activa de los participantes.	35 minutos	Psicólogo
Fase II Introducción	Importancia de la Relajación.	- Diapositivas y diálogos.	Socializar los temas a tratar.	10 minutos	Psicólogo
	Socializar confianza entre el grupo.	- Dinámicas de Grupo “Adivina el Personaje”	Fortalecer la comunicación entre el personal de la organización.	30 minutos	Psicológico
Fase III – Procedimiento	Tensión Muscular	- Técnica de Jacobson.	- Eliminación de la tensión muscular y lograr una		

	Estrés	- Relajación Autógena	relajación muscular. - Disminución y control sobre el estrés.	2 horas	Psicólogo
Fase VI – Cierre	Preguntas y elementos principales del taller.	Focus Group	Retroalimentación del taller	30 minutos	Psicólogo

Elaborado por: Jessica Elizabeth Solano Vega

Fuente: Investigación de Campo

DESARROLLO.

Fase I – Rapport

1. Bienvenida

Saludo por parte del moderador a todos los participantes de la empresa, dando a conocer los diferentes temas a desarrollar y el objetivo del taller, para entrar en confianza con el personal que será participativo del taller se iniciará con la técnica o dinámica “Los números”.

2. Instrucciones de la dinámica

- a. El mediador les dice que formen un círculo con todos los participantes.
- b. El mediador les dice que tienen que estar en constante movimiento.
- c. El mediador dice que cuando él diga un número como el dos; los participantes se reunirán en parejas; cuando el mediador diga cuatro se reunirán en grupos de cuatro personas.
- d. El mediador ira verificando las parejas o grupos, y el que no tenga será eliminado y pagara con una penitencia.

3. Fase II – Introducción

- a. EL mediador empieza diciendo que el día de hoy se tratará de la temática de la importancia de la Relajación.
- b. Se presentarán una diapositiva las que incluyen lo siguiente:
- c. Que es la Relajación
- d. En que beneficiara en la vida diaria
- e. El objetivo es la socialización de temas a tratar
- f. El mediador a finalizar la socialización les menciona que van hacer una dinámica.

4. Confianza entre Grupos

- a. Técnica “Adivina el Personaje”
- b. El objetivo de la técnica es que fortalezcan la comunicación entre el personal de la organización.
- c. El mediador les dice a los participantes que tienen que dividirse en dos grupos de 15 personas cada uno.

- d. El mediador tiene en papeles pequeños nombres de personajes conocidos
- e. El mediador comenta a los participantes que ellos van a interpretar a personajes conocidos y todos van a participar.
- f. El grupo uno escogerá el primer participante del grupo dos y lo mismo hará el dos con el uno.
- g. El mediador llama a las personas que salieron elegidas; dice al grupo en general q tomen asiento en el suelo formando el círculo.
- h. El participante del grupo numero dos se pondrá en el medio del círculo del grupo número uno y lo mismo hará el participante del grupo número uno con el grupo dos.
- i. El grupo que logre adivinar el personaje que están dramatizando en menos tiempo gana un punto. Al final se verá quien gana y quien pierde y se hará una penitencia a los que perdieron.

5. Fase III – Proceso

a. Tensión Muscular

- b. Técnica por utilizar es la Jacobson, que tiene por objetivo de eliminar la tensión muscular y poder lograr la relajación muscular en cada participante.
- c. El mediador menciona a los participantes que para empezar la relajación tienen que cerrar los ojos, para que eviten la distracción y si lo hacen, deben comenzar de nuevo y continúan con la técnica
- d. El mediador antes de iniciar con la relajación les enseña las zonas del cuerpo con las que van a trabajar.
- e. El mediador comenta a los participantes que deben, tomar una respiración profunda manteniendo el aire por cinco segundos y lo exhalan muy lentamente, esto continúan haciendo durante toda la técnica.
- f. El mediador menciona que deben de sentirse bien, y que se van a concentrar en la frente, arruguen su frente fuertemente durante cinco segundos, sienten la tensión que se ejerce en esa parte de

- su cuerpo y empiecen a relajarla lentamente durante veinte segundos, sientan como su frente se va relajando cada vez más.
- g. Ahora van a cerrar los ojos fuertemente durante cinco segundos, sientan la tensión que se produce y comiencen a relajar sus ojos muy lentamente, sientan como la presión va desapareciendo.
 - h. Posteriormente se concentrarán con el cuello, ejerce presión y manténgalo tenso durante cinco segundos, relajen su cuello lentamente perciban la sensación positiva que la relajación provoca.
 - i. El mediador menciona que deben encoger los hombros, eleven hacia la nuca y pónganlos en tensión cinco segundos, relaja y déjenlos caer lentamente, sientan la diferencia entre tensión y relajación.
 - j. Ahora céntrense en su brazo derecho, levántalo y cierra tu puño con fuerza, ejerce toda la presión que puedas en tu brazo durante cinco segundos, relájalo gradualmente mientras bajas el brazo, abre lentamente tu mano y descansa tu brazo sobre el muslo; esto repitan para el brazo izquierdo.
 - k. Ahora inclinen su espalda hacia delante y lleva los codos hacia atrás, tensando todos los músculos, sientan la tensión que se produce en esa zona y mantengan por cinco segundos. Relajen la espalda volviendo a la posición inicial muy lentamente.
 - l. Inhala profundamente y mantengan el aire en sus pulmones, sienten la presión de tu pecho y exhala lentamente relajando todos los músculos de esa zona del cuerpo.
 - m. Tensen los músculos de la zona abdominal manteniendo rígidos durante cinco segundos, relajen lentamente y sentirán la relajación que esto produce.
 - n. Céntrense en los glúteos, póngales tensos durante cinco segundos, después relájelos lentamente y sientan la relajación en esa zona.

- o. El mediador comenta que deben levantar la pierna derecha, y deben de tensar el muslo y su gemelo, dirijan a los dedos del pie hacia abajo, manteniendo esa posición durante cinco segundos, sientan esa tensión y lentamente vayan relajando su muslo, esto se repetirá para la otra pierna.
- p. El mediador comenta van a inhalar y van a contener el aire cinco segundos, exhalan lentamente, eso se repetirá tres veces, para terminar la técnica.

6. Estrés

- a. Técnica a utilizar Meditación con el objetivo de la disminución y control sobre el estrés.
- b. El mediador solicita que se sienten derecho, cierren los ojos y céntrense en decir para sí mismo, una frase “estoy tranquila”, “me quiero a mi mismo” o “estoy en paz”, también pueden poner una mano en su estómago para sincronizar la respiración con la frase.
- c. El mediador les dice que empiecen a respirar por la nariz mientras cinco segundos lentamente, de forma que la mano de su estómago se eleve y la mano y la mano de su pecho se eleve un poco.
- d. El mediador menciona que deben inhalar y van a mantener el aire durante cinco segundos.
- e. El aire que están inhalado van a exhalarlo por la boca durante 4 segundos lentamente, mientras el abdomen esta contraído.

7. Fase IV – Cierre

- a. El mediador agradece por su participación y comenta que la última actividad será una evaluación
- b. El mediador utilizara la técnica focus group, para que los participantes recojan información sobre los temas que se impartieron el día de hoy.

- c. El mediador le comenta que, ellos se van a distribuir como deseen y que tienes 15 minutos para preparar, sea exposiciones o dramatizaciones para exponer sus ideas.

Bibliografía

- "Ansiedad". (2013). Guía de Práctica Clínica. 31-32.
- Akiskal&Callin. (2012). *Psicología y Personalidad*. Obtenido de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1518-61482003000100002
- Alles, M. (26 de Agosto de 2016). *Martha Alles International* . Obtenido de <http://www.marthaalles.com/la-mirada-de-martha-alles-nota.php?n=74&Los+modelos+de+competencias+y+el+cambio+cultural+>
- Almenara, J. T. (2015). *Repositorio Universidad Autónoma de Barcelona*. Obtenido de http://paidopsiquiatria.cat/files/enfoque_cognitivo_coductual.pdf
- ARCKEN, H. V. (2014). *Organización Local*.
- Association, A. P. (2014). *DSM-5. Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales* (Quinta ed.).
- Azil, F. (08 de 09 de 2012). Obtenido de <http://www.zonaeconomica.com/control>
- Batle, S. (2012). Obtenido de http://paidopsiquiatria.cat/files/enfoque_cognitivo_coductual.pdf
- Beck&Clark. (2014). *Psicología*. Obtenido de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1518-61482003000100002
- Belloch, S. (2012). Obtenido de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1518-61482003000100002
- Briñol, P. (2014). Actitudes.
- Cacioppo&Crites. (2014). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982011000100009
- Catañeda&Campos, R. (2012). *Psicología Médica*. Murcia: ISSN. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/cpd/v12n2/articulo01.pdf>
- Cepeda, J. (2000). *Escuela de organización industrial*. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/juanadoricelcepeda/2012/02/27/importancia-y-manejo-de-los-cambio-en-las-organizaciones/>
- Cepeda, J. (2012). *Escuela de organización industrial*. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/juanadoricelcepeda/2012/02/27/importancia-y-manejo-de-los-cambio-en-las-organizaciones/>
- César Coll& Tom Reeves. (2015). *Teorías de Aprendizaje*. Obtenido de <http://uoctic-grupo6.wikispaces.com/Cognitivismo>
- Céspedes, N. (2014). *Repositorio Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato: <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/2022>
- Chiavenato, I. (2015). Cambio organizacional como soporte de la competitividad. *Gestiopolis*, 9.
- Cid, O. A. (09 de julio de 2013). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg/>

- Delgado, J. (14 de Agosto de 2012). *Rincón de la Psicología*.
DSM-IV. (2012).
- Escobar, G. (2014). *Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/761/1/EPS34.pdf>
- Fiestas, C. (10 de marzo de 2012). Obtenido de
<http://www.nuevomanagement.com/cf1203.html>
- Firts, M. B. (2014). *DSM-5 Manual de Diagnóstico Diferencial*. (E. M. PANAMERICANA, Ed.)
- Freire, E. (2012). Obtenido de <http://www.psicologiacientifica.com/ansiedad-estudio/>
- Furnham. (2013). *Scielo*. Obtenido de
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982011000100009
- Galarza, A. (21 de Diciembre de 2016). MASCORONA . (J. Solano, Entrevistador)
- Gallegos, M. (2014). *Ratser*. Obtenido de <http://www.ratser.com/cuales-son-los-diferentes-niveles-de-ansiedad/>
- García&Contreras. (2015). *Scielo*. Obtenido de
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982011000100009
- García, C. (11 de Junio de 2013). *COBUEC*. Obtenido de COBUEC:
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/564/14/UPS-CT001884.pdf>
- Garcia, J. (2013). Obtenido de https://www.unioviedo.es/psiquiatria/wp-content/uploads/2017/03/1999_Bobes_Trastorno.pdf
- González, D. (2012). La ansiedad, desde Pierre de Cortázar. 1-5. Obtenido de
<https://animasalud.files.wordpress.com/2009/02/la-ansiedad-desde-cortazar.pdf>
- Gordon&Allport. (2012). *Scielo*. Obtenido de
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982011000100009
- Guzmán. (11 de Mayo de 2012). Obtenido de
[https://www.gestiopolis.com/definiciones-organizacion-empresarial/hahahahaah.\(s.f.\)](https://www.gestiopolis.com/definiciones-organizacion-empresarial/hahahahaah.(s.f.))
- Herzberg, F. (18 de Mazo de 2013). *Poligram*. Obtenido de
<http://sigma.poligran.edu.co/politecnico/apoyo/administracion/admon1/pags/juego%20carrera%20de%20observacion/HERZBERG2.html>
- Hidalga, R. C. (2 de Noviembre de 2015). Obtenido de <http://amadag.com/la-ansiedad-en-cifras/>
- Hidalga, R. C. (2 de Noviembre de 2015). Amadag. párr 2. Obtenido de
<http://amadag.com/la-ansiedad-en-cifras/>
- Hubber, R. (2014). *Pepsic*. Obtenido de
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1518-61482003000100002
- IV, D. (2012).
- Jiménez, N. (2012). *Eumed*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2012/cnj.html>
- Kierkegaard, A. (08 de Agosto de 2013). "Relación estre ansiedad y creatividad". Obtenido de <http://pijamasurf.com/2013/08/la-relacion-entre-la-ansiedad-y-la-creatividad-segun-kierkegaard/>

- López, E. (Enero de 2016). Vida Sana/Los trastornos de ansiedad . *La Hora*, págs. párr. 9-10.
- Martín, E. (2012). *Webconsultas*. Obtenido de <http://www.webconsultas.com/salud-al-dia/ansiedad/causas-de-la-ansiedad>
- Meléndez, A. (25 de Septiembre de 2012). *Cambio Organizacional*. Obtenido de <http://cambioorganizacionalwikic.blogspot.com/2012/01/cambio-organizacional.html>
- Moreno, M. C. (2013). *El cambio organizacional y la experiencia emocional de las personas*. Medellín .
- Muñoz&Aguado, L. (2012). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982011000100009
- Muñoz, M. (2013). *Pepsic*. Obtenido de la ansiedad normal es aquella que se presenta con una intensidad baja o media y con una duración poco prolongada, que únicamente se presenta cuando existen motivos determinados.
- Neisser. (2012). *Teorías del Aprendizaje*. Obtenido de <http://uotc-grupo6.wikispaces.com/Cognitivismo>
- Nolivos, P. L. (2012). *COBUEC*. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3303/1/T1222-MDTH-Flores-Cambio.pdf>
- OMS. (2013). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2016/depression-anxiety-treatment/es/>
- Peréz Porto, J. (2016). Obtenido de <https://definicion.de/comodidad/>
- Pinto, M. E. (2012). Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34690348/Desarrollo_organizacional.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1508811459&Signature=tvtpEaHQdDPGAs9fwK4qVyER9k%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DDesarrollo_organizac
- Platán, J. (2013). *UNAM*. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_ComOrga/Dolores_Nava/ponencia.pdf
- Ramos, M. I. (16 de 08 de 2015). *Clinica de la Ansiedad*. Obtenido de <https://clinicadeansiedad.com/soluciones-y-recursos/preguntas-mas-frecuentes/cuales-son-los-sintomas-de-la-ansiedad/>
- Ramos, R. (18 de Noviembre de 2014). *Reach Out*. Obtenido de <http://us.reachout.com/buscaapoyo/informate/trastornos-de-ansiedad-tipos-causas-y-sintomas>
- Rodríguez, F. (2015). Qué es la ansiedad. *Scielo*, 8-10.
- Rodríguez, J. (2013). *cyberdigs*. Obtenido de http://www.cyberdigs.com/51741_ventajas-y-desventajas-del-cambio-organizacional-planificado/
- Rodríguez, J. A. (2015). *Psicología*. Obtenido de <http://www.psicologiacientifica.com/ansiedad-estudio/>
- Roussel, L. (2013). Ansiedad. 12-15.

- SANDOVAL, J. P. (2015). *UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK*. Obtenido de <http://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1099/1/JOHANNA%20MERA%20-%20TESIS.pdf>
- Sandoval, T. (2015). El control interno contable-administrativo en la Empresa Mascorona., (págs. 12-15). Ambato.
- Sandoval, T. E. (2015). 2015., (págs. 12-15). Ambato.
- Secrod&Beckman. (2014). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982011000100009
- Sedena&Semar. (2012). *Pepsic*. Obtenido de la ansiedad normal es aquella que se presenta con una intensidad baja o media y con una duración poco prolongada, que únicamente se presenta cuando existen motivos determinados.
- Sierra, J. C. (2013). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar.
- Sierra, J. C. (2013). *Pepsic*. Obtenido de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1518-61482003000100002
- Stone, N. H. (2013). La actitud mental positiva: un camino hacia el éxito. Barcelona.
- Sunta, K. M. (2016). *COBUEC*. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23383/2/Ortiz%20Sunta%20Karen%20Mishel.pdf>
- Tarantino, S. (11 de 12 de 2013). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/la-madurez-y-la-claridad-organizacional/>
- Tobal. (2013). *El ergonomista*. Obtenido de <http://www.elergonomista.com/psicologia/ansiedad.htm>
- Tómas, U. (2012). *Psicoasesor* . Obtenido de <http://elpsicoasesor.com/escala-de-clima-social-laboral-work-environment-scale-wes/>
- Tomas, U. (17 de Junio de 2015). *Psicoasesor*. Obtenido de <http://elpsicoasesor.com/los-tres-tipos-de-ansiedad-segun-freud/>
- Vackola&Nikolaou. (2014). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982011000100009
- Valverde, C. (2013). *Actitud* . Obtenido de <http://www.secretodeexito.com/la-actitud-negativa.html>
- Vasquez, J. A. (2012).
- Vega, A. I. (2017). Obtenido de COBUEC: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/10439/1/ECUACS%20DE00010.pdf>
- Vela, M. E. (2014). *Repositorio Udla*. Obtenido de Repositorio Udla: [http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/3485/1/UDLA-EC-TPO-2014-04\(S\).pdf](http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/3485/1/UDLA-EC-TPO-2014-04(S).pdf)
- Vela, S. (2015). *GestionPolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/que-es-una-competencia-laboral/>
- Vélez, L. (2013 de septiembre de 2013). Obtenido de <https://www.diariofemenino.com/articulos/psicologia/ansiedad/sintomas-de-la-ansiedad-claves-para-reconocer-la-ansiedad/>

Vélez, L. (2013). Niveles de ansiedad: conoce tu grado de ansiedad. *Psicología*, 6-7.

ANEXOS

APROBADO



Ambato, 20 de diciembre del 2016

Ps.
Ana Mercedes Galarza
JEFA DE TALENTO HUMANO
EMPRESA MASCORONA
Presente.-

De mi consideración:

Permítame ser la portadora de un saludo cordial y afectuoso, en representación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica, y a la vez conocedora de su alto espíritu de colaboración, me permito solicitarle se sirva autorizar la aplicación de los instrumentos para recolección de información del proyecto de investigación “**LOS NIVELES DE ANSIEDAD Y SU INFLUENCIA EN LA ACTITUD AL CAMBIO EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA MASCORONA EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA CANTON AMBATO**” realizado por la señorita **Solano Vega Jessica Elizabeth**, los datos recabados se manejarán con total confidencialidad.

Segura de contar con su aceptación a este pedido, me permito agradecer y reiterar a usted mi sentimiento de consideración y estima.

Atentamente,

Dra. Norma Escobar
COORDINADORA FCHS



Recibido
Ana Mercedes Galarza
MASCORONA
Ana Mercedes Galarza
JEFE DE TALENTO HUMANO
C.I. 1804128567
Fecha: 10 de Enero del 2017

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: LOS NIVELES DE ANSIEDAD Y SU INFLUENCIA EN LA ACTITUD
AL CAMBIO EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA MASCORONA EN LA PROV. DE TUNGURAHUA
INSTRUMENTO A VALIDAR: ESCALA DE CLIMA SOCIAL LABORAL WES

OBJETIVO GENERAL: IDENTIFICAR LOS NIVELES DE ANSIEDAD Y SU INFLUENCIA EN LA
ACTITUD AL CAMBIO EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA MASCORONA EN LA PROV. DE TUNGURAHUA
OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 1 DETERMINAR LOS NIVELES DE ANSIEDAD QUE EXISTEN EN LOS TRABAJADORES DE MASCORONA
- 2 ANALIZAR LOS NIVELES DE ACTITUD AL CAMBIO EN LOS TRABAJADORES DE MASCORONA
- 3 PROPORER UNA ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA PLANTEADO.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	☒	☐
UTILIDAD	☒	☐
COHERENCIA	☒	☐
RELACION CON LOS OBJETIVOS	☒	☐
RELACION METODOLOGICA	☒	☐
VIGENCIA	☒	☐

El analisis de validacion recomienda el manejo del presente instrumento

SI ☒ NO ☐

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Paul Acosta
PROFESION Psicologo industrial
OCUPACION Docente
FIRMA DEL EVALUADOR [Firma]
FECHA: 1

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: LOS NIVELES DE ANSIEDAD Y SU INFLUENCIA EN LA ACTITUD AL CAMBIO

INSTRUMENTO A VALIDAR: ESCALA DE ANSIEDAD DE HAMILTON

OBJETIVO GENERAL: Identificar los niveles de ansiedad y su influencia en la actitud al cambio en el personal de la empresa Maxorona

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 1 Determinar los niveles de ansiedad que existen en los trabajadores de Maxorona
- 2
- 3 Proponer una alternativa de solución al problema planteado.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	☒	☐
UTILIDAD	☒	☐
COHERENCIA	☒	☐
RELACION CON LOS OBJETIVOS	☒	☐
RELACION METODOLOGICA	☒	☐
VIGENCIA	☒	☐

El analisis de validacion recomienda el manejo del presente instrumento

SI ☒ NO ☐

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE

Pavel Acosta

PROFESION

Psicólogo industrial

OCUPACION

Docente

FIRMA DEL EVALUADOR

[Firma manuscrita]

FECHA:

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: LOS NIVELES DE ANSIEDAD Y SU INFLUENCIA EN LA ACTITUD
AL CAMBIO EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA MASCORONA PROV. TUNGURAHUA CANTON AMBATO
INSTRUMENTO A VALIDAR: ESCALA DE CLIMA SOCIAL LABORAL WES

OBJETIVO GENERAL: IDENTIFICAR LOS NIVELES DE ANSIEDAD Y SU INFLUENCIA EN
LA ACTITUD AL CAMBIO EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA MASCORONA PROV. TUNG. CAN. AM.
OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 1 DETERMINAR LOS NIVELES DE ANSIEDAD QUE EXISTEN EN LOS TRABAJADORES
- 2 ANALIZAR LOS NIVELES DE ACTITUD AL CAMBIO EN LOS TRABAJADORES
- 3 PROPONER UNA ALTERNATIVA DE SOLUCION AL PROBLEMA PLANTEADO

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	☒	☐
UTILIDAD	☒	☐
COHERENCIA	☒	☐
RELACION CON LOS OBJETIVOS	☒	☐
RELACION METODOLOGICA	☒	☐
VIGENCIA	☒	☐

El analisis de validacion recomienda el manejo del presente instrumento

SI NO
☐ ☐

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Fernando Toralheim
PROFESION Psicólogo Industrial
OCUPACION Docente

FIRMA DEL EVALUADOR

FECHA:

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: LOS NIVELES DE ANSIEDAD Y SU INFLUENCIA EN LA ACTITUD
AL CAMBIO EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA MASCONOMA EN LA PROV. DE TUCUMAN (ARGENTINA)
INSTRUMENTO A VALIDAR: ESCALA DE ANSIEDAD DE HAMILTON

OBJETIVO GENERAL: INVESTIGAR LA INFLUENCIA DE LOS NIVELES DE ANSIEDAD EN
LA ACTITUD AL CAMBIO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA MASCONOMA

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 1 IDENTIFICAR LOS NIVELES DE ANSIEDAD
- 2 DESCRIBIR LAS ESCALAS QUE AFECTAN LA ACTITUD AL CAMBIO
- 3 PROPONER UNA ALTERNATIVA DE SOLUCION

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	☒	☐
UTILIDAD	☒	☐
COHERENCIA	☒	☐
RELACION CON LOS OBJETIVOS	☒	☐
RELACION METODOLOGICA	☒	☐
VIGENCIA	☒	☐

El analisis de validacion recomienda el manejo del presente instrumento

SI ☒ NO ☐

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Fernando Turchin
PROFESION: Psicólogo
OCUPACION: Docente
FIRMA DEL EVALUADOR: 
FECHA: _____



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: LOS NIVELES DE ANSIEDAD Y SU INFLUENCIA EN LA ACTITUD AL CAMBIO EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA MASCOORDINA EN LA PROV. DE TUNGURAHUA CANTÓN AMBATO
INSTRUMENTO A VALIDAR: ESCALA DE ANSIEDAD DE HASTITOU

OBJETIVO GENERAL: INVESTIGAR LA INFLUENCIA DE LOS NIVELES DE ANSIEDAD EN LA ACTITUD AL CAMBIO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA MASCOORDINA

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 1 IDENTIFICAR LOS NIVELES DE ANSIEDAD DEL PERSONAL DE LA EMPRESA MASCOORDINA
- 2 ANALIZAR LOS NIVELES DE ACTITUD AL CAMBIO EN LOS TRABAJADORES DE MASCOORDINA
- 3 PROPONER UNA ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA PLANTEADO.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	☒	☐
UTILIDAD	☒	☐
COHERENCIA	☒	☐
RELACION CON LOS OBJETIVOS	☒	☐
RELACION METODOLOGICA	☒	☐
VIGENCIA	☒	☐

El analisis de validacion recomienda el manejo del presente instrumento

SI ☒ NO ☐

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE JOHNNY PAUL VARELA CH.
PROFESION PSICOLOGO ORGANIZACIONAL
OCUPACION DOCENTE

FIRMA DEL EVALUADOR

FECHA:

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACION

NOMBRE DEL PROYECTO: LOS NIVELES DE ANSIEDAD Y SU INFLUENCIA EN LA ACTITUD AL CAMBIO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA MASCORONA

INSTRUMENTO A VALIDAR: ESCALA DE CLIMA SOCIAL LABORAL WES

OBJETIVO GENERAL: IDENTIFICAR LOS NIVELES DE ANSIEDAD QUE Y SU INFLUENCIA EN LA ACTITUD AL CAMBIO DEL PERSONAL DE MASCORONA

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 1 DETERMINAR LOS NIVELES DE ANSIEDAD QUE EXISTEN EN EL PERSONAL
- 2 ANALIZAR LOS NIVELES DE ACTITUD AL CAMBIO EN LOS TRABAJADORES
- 3 PROPONER UNA ALTERNATIVA A LA SOLUCION AL PROBLEMA PRESENTE

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
PERTINENCIA	☒	☐
UTILIDAD	☒	☐
COHERENCIA	☒	☐
RELACION CON LOS OBJETIVOS	☒	☐
RELACION METODOLOGICA	☒	☐
VIGENCIA	☒	☐

El analisis de validacion recomienda el manejo del presente instrumento

SI ☒ NO ☐

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE Johnny Paul Usreia CM.
PROFESION PSICOLOGO ORGANIZACIONAL
OCUPACION DOCENTE

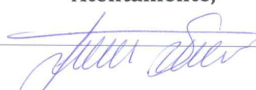
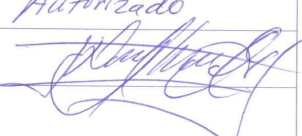
FIRMA DEL EVALUADOR

FECHA:

ESPECIE VALORADA: \$5.⁰⁰

0147621



1	Ambato, 19 de octubre del 2017
2	
3	Lcdo.
4	Diego López
5	COORDINADOR DE LA CARRERA DE IDIOMAS
6	Presente.-
7	
8	De mis consideraciones:
9	Yo, Jessica Elizabeth Solano Vega con cédula de identidad número 180470518-2 ,
10	alumna de la carrera de Psicología me dirijo a usted muy comedidamente para solicitarle
11	se sirva en revisar la revisión del Abstract del trabajo de titulación con el Tema: "THE
12	LEVES OF ANXIETY AND ITS INFLUENCE IN THE ATTITUDE TO CHANGE THE
13	PERSONNEL OF THE COMPANY MASCORONA IN THE PROVINCE OF TUNGURAHUA
14	CANTÓN AMBATO"; como requisito para el proceso de titulación como Psicóloga General
15	Por la favorable acogida que le dé a la presente, le anticipo mis más sinceros
16	agradecimientos.
17	
18	
19	Atentamente,
20	
21	Jessica Elizabeth Solano Vega
22	C.I. 180470518-2
23	
24	<i>Autorizado</i>
25	
26	

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE IDIOMAS

Ambato 19 de octubre del 2017

Una vez revisada y analizada la solicitud de la Señorita **SOLANO VEGA JESSICA ELIZABETH**, el departamento de Idiomas luego de realizar la respectiva revisión del resumen ejecutivo (ABSTRACT) del tema **“LOS NIVELES DE ANSIEDAD Y SU INFLUENCIA EN LA ACTITUD AL CAMBIO EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA MASCORONA EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA CANTÓN AMBATO”**, resuelve aprobar el trabajo que se presentó mediante solicitud.


Lcdo. Diego López

COORDINADOR DEPARTAMENTO DE IDIOMAS