



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

TEMA:

**“LAS APTITUDES ADMINISTRATIVAS Y SU INFLUENCIA EN EL ESTRÉS
LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCION DISTRITAL 05D06 DE
SALUD SALCEDO”**

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

Autor

Escobar García Leonardo Daniel

Tutor

Psc. Cl. Vasco Álvarez Mónica Maribel, Mg

Ambato

2020

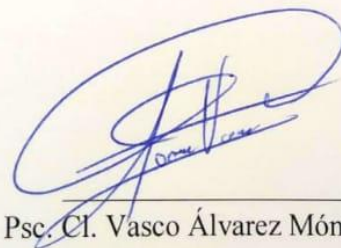
APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Mónica Maribel Vasco Álvarez con C.I. 180428467-5, en mi calidad de tutor del trabajo de titulación nombrado por el Comité Curricular de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica:

Certifico:

Que el Trabajo de Titulación **“LAS APTITUDES ADMINISTRATIVAS Y SU INFLUENCIA EN EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCION DISTRITAL 05D06 DE SALUD SALCEDO”**, desarrollado por Álvarez Haro Marco Alexander, estudiante de la Carrera de Psicología para optar por el Título de Psicólogo General ha sido revisado en todas sus partes y considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, para ser sometido a sustentación pública y evaluación por parte del tribunal Examinador.

Ambato, 19 de febrero del 2020

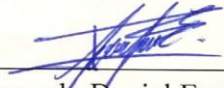


Psc. Cl. Vasco Álvarez Mónica Maribel, Mg

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

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

Ambato, 19 de febrero del 2020



Leonardo Daniel Escobar García
180458285-4

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

Yo, Leonardo Daniel Escobar García, declaro ser autor del Proyecto de Tesis, titulado **"Las aptitudes administrativas y su influencia en el estrés laboral del personal de la Dirección Distrital 05d06 de Salud Salcedo"** como requisito para optar al grado de Psicólogo General, autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

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

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

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los dieciocho días del mes de diciembre de 2019, firmo conforme:

Autor: Leonardo Daniel Escobar García

Firma: 

Número de Cédula: 180458285-4

Dirección: Ambato. Av. Los Atis. Sector Tanques de CEPE.

Correo Electrónico: danwalle@hotmail.com

Teléfono: 0999949956

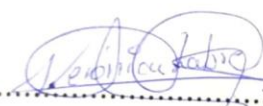


CamScanner

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Investigación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: "LAS APTITUDES ADMINISTRATIVAS Y SU INFLUENCIA EN EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 DE SALUD SALCEDO", previo a la obtención del Título de Psicólogo General, reúne los méritos suficientes para ser sometido a disertación pública.

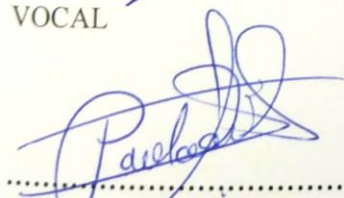
Para constancia firman:



.....
Mg. Verónica Elizabeth Labre Tarco
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



.....
Mg. Paul Bladimir Acosta Pérez
VOCAL



.....
Mg. Paola Estefanía Salinas Aguilar
VOCAL

Ambato, 19 de febrero del 2020

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación se lo Dedico a mis padres Emilio Escobar y Jeannette García quienes con su esfuerzo y perseverancia han logrado un propósito en mi vida académica y personal, ya que son la guía fundamental para lograr el éxito anhelado.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios quien ha sido primordial en mi vida quien guio mi meta. Agradezco a mi tutora Mg. Mónica Vasco ya que encamino este trabajo de Titulación con la modalidad de proyecto de investigación

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	¡Error! Marcador no definido.
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	¡Error! Marcador no definido.
AUTORIZACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICES DE GRÁFICOS.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA	2
Planteamiento del Problema.....	2
Contextualización.....	3
Antecedentes	5
Fundamentaciones.....	6
Fundamentación Epistemológica	6
JUSTIFICACIÓN	8
OBJETIVOS	9
Objetivo General	9
Objetivos Específicos.....	9

MARCO CONCEPTUAL.....	10
Aptitudes Administrativas.....	10
Estrés Laboral	24

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA	37
Área de Estudio	38
Población y muestra	38
Instrumentos de investigación.....	39
Test de Aptitudes Burocráticas Administrativas.....	39
Escala de Estresores Laborales	40
Procedimientos para obtención y análisis de datos	42
Actividades.....	42

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS	43
Diagnóstico de la situación actual.....	43
Comprobación de la Hipótesis	46
Especificación de las regiones de aceptación y rechazo	46
Decisión	48

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	49
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES.....	51
DISCUSIÓN	52

CAPÍTULO V

PROPUESTA.....	54
TEMA DE LA PROPUESTA.....	54
JUSTIFICACIÓN	54
OBJETIVOS	55
ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA.....	55
ARGUMENTACIÓN TEÓRICA.....	56
DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA.....	58
DESARROLLO TALLER I.....	62
DESARROLLO TALLER II	68
DESARROLLO TALLER III.....	73
BIBLIOGRAFÍA	77
ANEXOS	82
REACTIVOS PSICOLÓGICOS.....	85
TEST DE APTITUDES BUROCRÁTICAS ADMINISTRATIVAS.....	85
ESCALA DE ESTRESORES LABORALES.-.....	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Población del estudio	39
Tabla N° 2. Cuadro de Niveles de Aptitudes Administrativas.....	40
Tabla N° 3. Cuadro de Niveles de estrés Laboral	41
Tabla N° 4. Aptitudes Administrativas	43
Tabla N° 5. Estrés Laboral	44
Tabla N° 6. Frecuencias observadas	47
Tabla N° 7. Frecuencias Esperadas	47
Tabla N° 7. Pruebas de Chi Cuadrado	47
Tabla N° 7. Plan Operativo	58
Tabla N° 10. Taller I	60
Tabla N° 11. Taller II	66
Tabla N° 12. Taller III.....	71

ÍNDICES DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Distribución de la Población	39
Gráfico N° 2. Aptitudes Administrativas	43
Gráfico N° 3. Estrés Laboral	45

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERAS DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**

TEMA: LAS APTITUDES ADMINISTRATIVAS Y SU INFLUENCIA EN EL ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCION DISTRITAL 05D06 DE SALUD SALCEDO

AUTOR: Leonardo Daniel Escobar García.

TUTOR: Psc.Cl. Maribel Mónica Vasco Álvarez Mg.

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo general del presente documento pretende investigar las aptitudes administrativas y su influencia en el estrés laboral del personal administrativo de la Dirección Distrital 05D06 Salud Salcedo estableciendo los niveles manifestados en cada una de las variables a investigar, se basa en enfoques cuantitativos y cualitativos mediante la aplicación de reactivos brindando datos estadísticos y cualidades evaluando el desarrollo natural de los colaboradores, para ello se consideró la utilización de dos instrumentos de investigación en una población de 40 personas, se empleó el Test de Aptitudes Burocráticas Administrativas y la Escala de Estresores Laborales. Los resultados establecen un poco menos de la mitad de los evaluados presentan aptitud baja lo que significa una deficiencia en tareas de comprobación clasificación, numéricas y verbales de índole administrativo, por ende, existe carencia en detectar posibles errores de transcripción existentes en listas alfanuméricas, falta de exactitud y rapidez en la ejecución de tareas, deficiencia en áreas de razonamiento y cálculo en actividades numéricas y sobretodo falla en completar textos de formación cultural y profesional; en la segunda variable es posible evidenciar que un octavo de la población presenta un nivel alto de estrés representando que los estresores laborales son excesivos para desencadenar niveles de estrés, por consiguiente, la sobrecarga laboral y vulnerabilidad se ven muy afectados en los trabajadores presentando afectación en el autoestima para la realización de tareas administrativas. A través del método estadístico Chi Cuadrado, se pudo rechazar la correlación entre las variables estudiadas, puesto que se aceptó la hipótesis nula, aludiendo que las Aptitudes Administrativas no influye en el estrés laboral del personal administrativo de la Dirección Distrital 05D06 salud Salcedo. Se desarrolla una propuesta denominada talleres para reducir el estrés laboral del personal de la Dirección Distrital 05D06 de Salud Salcedo; de esta forma, se pretende mitigar los problemas vinculados con la problemática detectada, mejorando así, su estilo de vida.

DESCRIPTORES: aptitudes administrativas, estrés laboral, personal administrativo.

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERAS DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**

THEME: MANAGEMENT SKILLS AND THEIR INFLUENCE ON WORK STRESS AT THE HEALTH ADMINISTRATIVE DISTRICT ‘DIRECCIÓN DISTRITAL 05D06 DE SALUD SALCEDO’

AUTHOR: Leonardo Daniel Escobar García.

TUTOR: Psc.Cl. Maribel Mónica Vasco Álvarez Mg.

ABSTRACT

The general objective of this research is to identify management skills and aptitudes along with their influence on work stress at the administrative staff in the health management district ‘Dirección Distrital 05D06 Salcedo’. It is essential to mention that research variables were measured; additionally, this work based on quantitative and qualitative approaches through the application of reagents by providing statistical data and qualities. On top of that, the natural development of employees was evaluated; therefore, it was essential to use two research instruments which based on the population of 40 people. Consequently, a test about administrative bureaucratic aptitudes as well as the scale of labour stressors were applied. The results established that a little less than half of the population had low proficiency on administrative bureaucratic aptitudes which basically means deficiency in classification, numerical and verbal verification tasks of administrative nature. Therefore, there is evidence that possible transcription errors affecting alphanumeric lists had been unnoticed. Similarly, there is lack of precision and speed on the performance of tasks, deficiency in areas of reasoning and calculation of numerical activities, and failure to complete cultural and professional training texts. Besides, the second variable showed that an eighth of the population presented high levels of stress which means that labour stressors are excessive to trigger stress levels. Consequently, workers suffer from overload and vulnerability; consequently, their self-esteem gets affected when performing administrative tasks. Through the statistical method chi-square, the correlation between the studied variables was rejected, since the null hypothesis was accepted due to the fact that administrative skills did not influence work stress on the administrative staff at ‘Dirección Distrital 05D06 Salcedo’. A workshop was proposed as a solution to reduce stress levels of the staff members. It is essential to mention that research variables were measured; in this way, it was aimed to mitigate the negative effects related to the detected problem.

KEYWORDS: administrative staff, management skills, work stress.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación cuenta con el propósito de investigar las aptitudes administrativas y su influencia en el estrés laboral del personal administrativo de la Dirección Distrital 05D06 Salud Salcedo; para ello, se ha considerado plasmar la investigación en cinco capítulos, cuyo contenido se estipula a continuación:

El capítulo I, se enfoca en detectar el problema concurrente en la Dirección Distrital 05D06 Salud Salcedo, siendo este, las aptitudes administrativas y el estrés laboral; el análisis de las variables es plasmado en el planteamiento del problema, así como en la contextualización, cuyos datos estadísticos permiten comprender de forma global el tema en estudio. Se desarrolla justificación; se exponen los antecedentes basados en estudios similares y las fundamentaciones epistemológicas y psicológicas. Igualmente, se estipula el marco conceptual, a través del aporte y argumento de varios autores, con la intención de sustentar bases teóricas sobre las variables. El capítulo II, se determina hacia el diseño de la metodología, direccionado al análisis del problema detectado, se presenta el enfoque metodológico, población y muestra; además de las técnicas e instrumentos para la recolección de información, en este caso, se considera el Test de Aptitudes Burocráticas Administrativas y la Escala de Estresores Laborales; finalmente, se plasman el procesamiento y análisis de resultados. El capítulo III, determina el análisis e interpretación de resultados, se sirve de tablas y gráficos, estimando los datos obtenidos luego de la aplicación de los reactivos a los trabajadores; con base en esta información, se efectúa el método estadístico Chi Cuadrado. El capítulo IV, establece las conclusiones y recomendaciones encontradas en la investigación; del mismo modo, se lleva a cabo una discusión a través de investigaciones similares. Por último, en el capítulo V, se diseña una propuesta, tomando en cuenta talleres y técnicas cognitivo-conductuales, con la intención de mitigar el estrés laboral.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Las aptitudes administrativas se desarrollan significativamente en los puestos de trabajo de naturaleza burocrática, ya que determinan el logro y desarrollo de funciones principales para cumplir sus objetivos, metas, misión y visión propuestos en la empresa, estas capacidades son importantes puesto que la demanda laboral cada día es más exigente y competitiva. Por otro lado, el estrés laboral, produce dificultades en el crecimiento institucional, dado que deteriora el progreso de las actividades y un retroceso significativo de la productividad en la prestación de servicios. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) afirma: “El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio constante entre las exigencias percibidas, recursos y capacidades percibidos de un individuo para determinar a esas imposiciones” (p.62). El personal del distrito de salud presenta continua tensión por el servicio que brindan durante las jornadas laborales considerando que se necesitan que sean extensas y eficaces, requiriendo el cumplimiento en los tiempos e indicadores planteados, mediante ello la población vive una constante preocupación en relación al cumplimiento de sus funciones. El desarrollo de aptitudes administrativas es esencial, sin embargo, cuando estas facultades no se instauran o desarrollan correctamente desencadena un posible estrés laboral puesto que los requerimientos administrativos necesitan ser eficientes en el puesto de trabajo día a día en todo departamento y sus tareas deben ser optimas , por ende, cada función está relacionada con actividades de comprensión, comparación, selección e interpretación de forma numérica, elección de palabras adecuadas a completar ciertos informes necesarios en su puesto , los resultados del cumplimiento de estas funciones necesitan ser completados en su totalidad ya que mantienen un margen objetivo-cuantificable hacia un mejoramiento continuo a nivel empresarial.

Contextualización

En centro américa presentan niveles de tensión laboral muy altos a comparación de los continentes con mayor extensión territorial, así se evidencia en la investigación realizada por la OIT,(2016) determinando que México es uno de los países que lidera en índices de estrés laboral con un 40% lo que implica aproximadamente un 18,4% millones de personas que conviven con esta patología superando incluso a China pese a que este último es el país más industrializado del mundo, lo que evidencia que existe una mayor prevalencia de estrés en países centroamericanos especialmente en México Distrito Federal. Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud OMS,(2016) ratificando ya lo mencionados se determina índices específicos de los principales países que presentan estrés laboral como son México con 75%, China 73% y Estados Unidos con 59%, en los países referidos se delimitó un incremento significativo con un porcentaje de 58% por situaciones amenazantes en el lugar de trabajo, como pérdida de empleo, sobrecarga laboral y realización de tareas de forma monótona, estas exigencias deteriora de manera ambivalente el desarrollo del personal, es así que las consecuencias del estrés son variadas, sin embargo, cada causa incrementa los índices de estrés en los colaboradores por ende se evidencia estas afectaciones en tareas administrativas como el cumplimiento óptimo en plazos establecidos y un adecuado desenvolvimiento en el puesto de trabajo, mediante ello sino existe optimización en las funciones destinadas se ve afectado significativamente las aptitudes laborales del trabajador.

En Ecuador, según el Instituto Nacional De Estadísticas y Censos INEC, (2016) se estableció varios porcentajes sobre las exigencias en el lugar de trabajo y salud, del 12% al 16% según el estudio se determinó una presencia de estrés en los trabajadores el 9% y 13% dio un resultado de tristeza y depresión lo que conlleva a la pérdida de intereses tanto individual como organizacional específicamente al momento de realizar tareas diarias a ejecutar en su lugar de trabajo, por último del 13% al 19% los trabajadores declaran afectación y presencia de estrés debido a la pérdida de sueño y preocupación excesiva al momento de realizar sus actividades diarias, estos porcentajes

de estrés en el Ecuador son significativos en la vida laboral ya que se desencadenan aspectos fisiológicos y psicológicos que interrumpen el desarrollo de cada colaborador. En la investigación realizada por Nürnberg Gesellschaft für Konsumforschung GfK, (2017) en las principales ciudades de Ecuador, como Quito y Guayaquil padecen estrés y enfermedades orgánicas como nivel alto de colesterol con porcentaje que va desde el 10% al 14% esta problemática se determina de forma creciente cuando repercuten en la vida familiar y social del trabajador considerando índices perjudiciales para el desarrollo industrial del país,

En la ciudad de Ambato el Ministerio de Salud del Ecuador MSP, (2014) determinó datos en el sector público, dando a conocer porcentajes de 13,9% por un nivel elevado de estrés delimitado por el cansancio emocional puesto que no solo se ve afectado la sección mental sino el área orgánica presentando síntomas como palidez y taquicardia, el 11,1% se presenta por despersonalización experimentando sensación de extrañeza hacia sí mismo y el ambiente en el que se encuentra el colaborador, el 6,6% por realización personal este indicador selecciona la parte proactiva en su puesto de trabajo manifestándose la eficacia a la hora de brindar servicios en la empresa, estas estadísticas se desarrollaron de manera individual y no en conjunto facilitando la puntuación exacta necesitada, en la ciudad se busca mejorar las condiciones de vida de sus habitantes a través de capacitaciones continuas; sin embargo, la resistencia a la innovación perjudica el desarrollo de lo propuesto estableciendo una dificultad para sobrellevar dicha problemática, actualmente se busca combatir el estrés mediante diferentes técnicas que permiten el mejoramiento continuo tanto en su salud física como psicológica mediante ello según los registros del Hospital General Docente Ambato Vinuesa, (2017) existieron 1.084 casos en el año 2017 de ansiedad y depresión desencadenados por el estrés afectando el desarrollo de los ciudadanos y su progreso, dificultando en sí todas actividades diarias a realizar día a día, en la actualidad existen diferentes intervenciones para sobrellevar el estrés con técnicas actuales reduciendo el impacto en el personal laboral dando incapié al cumplimiento de objetivos tanto personal como organizacional.

Antecedentes

Cada investigación encontrada es imprescindible para conocer aspectos fundamentales que ayuden a desarrollar y entender la problemática planteada mediante ello Sánchez, Fraga y Aguirre, (2017) en su analisis sobre evaluacion del estrés y su influencia en el genero de los trabajadores menciona que existen diferentes factores que provocan estrés, por lo tanto, en el genero masculino se encuentran factores como estructura organizacional delimitado por datos intrinsecos fundamentales de la empresa, tecnologia experimentado por nuevas tendencias para el mejoramiento continuo y clima organizacional existente entre la relacion de todos los colaboradores como los principales desencadenantes de estrés, por otro lado en el genero femenino la influencia del lider ya que sin ella podria presenciar desmotivacion estableciendo una inadecuada interaccion entre los miembros de la organización, cada investigación fundamenta la importancia de afectación de estrés en la vida laboral del colaborador y se determinan diferentes causas llamadas estresores.

Ramos , Perez, y Borrego ,(2015) en su investigación los estresores de rol son predisponentes significativos dentro de contextos de satisfacción laboral, por ende, estas afectaciones presentan un riesgo psicosocial dentro de su lugar de trabajo y actividades diarias a cumplir repercutiendo en el desarrollo empresarial como individual, estos estresores se desarrollan a medida que se cumplen en su trabajo, por ello es necesario establecer lapsus de tiempos en su horario laboral para lograr cumplir los objetivos del puesto que requiere la organización.

Gutierrez,(2014) en su investigacion determina que la mayor exposicion en los lugares de trabajo son representados mediante riesgos en factores psicosociales con un indice del 43% manifestandose en patologias de ansiedad y depresion, estas enfermedades psicologicas mantienen un nivel de importancia igual al estrés dado que podrian establecer un sindrome perjudicial para la organización, existen factores desarrollados a la hora de la realizacion de actividades labores, se diferencia de acuerdo a los estresores y su genero determinando las areas especificas que producen estrés organizacional tambien son reconocidos como uno de los problemas psicosociales mas

importantes en las empresas debido a que afectan de manera considerable produciendo estrés en los colaboradores , los eventos suscitados por los estresores labores desencadenan enfermedades psicológicas afectando la prestación de servicios de las organizaciones.

Fundamentaciones

Fundamentación Epistemológica

El presente documento de investigación presenta su base epistemológica en el cognitivismo debido que en psicología se centra en el estudio de los procesos mentales, incluyendo como las personas, perciben, piensan, recuerdan y aprenden resuelven problemas y dirigen su atención a un estímulo en lugar de otro. Para Cuevas et al. (2015) “el cognitivismo constituye un cambio semipermanente en los procesos o asociaciones mentales, los cognitivistas no requieren una exposición externa del aprendizaje, sino que se centran más en los procesos internos y las conexiones que tienen lugar durante el aprendizaje” (p.77). El cognitivismo intenta construir modelos cognitivos acerca del procesamiento de la información que ocurre dentro de la mente de las personas; incluida la percepción, la atención, el lenguaje, la memoria, el pensamiento y la conciencia, dado que incluye procesos de razonamiento numérico y verbal que se efectúa en tareas de índole administrativo optimizando aptitudes de clasificación, comprobación, cálculo y vocabulario que son necesarias dentro de las competencias definidas en el perfil de puestos de la institución, estos procesos están inmersos en las variables estudiadas ya que pueden ser afectadas cuando una persona tiene estrés en un nivel significativo , afectando el desempeño laboral y la calidad del servicio que brinda la Dirección Distrital 05D06 Salud Salcedo .

Fundamentación Psicológica

La corriente utilizada es cognitiva conductual ya que existe una correlación entre los elementos cognitivos y como estos influyen en las conductas de los colaboradores. Beck (Citado por Villalobos, 2017) afirma que es una corriente psicológica, se basa en pensamientos que influyen en sus sentimientos y se transmiten mediante una conducta, de esta manera determinando esta corriente cognitiva conductual cada colaborador desarrolla sus objetivos, propósitos y metas de acuerdo a sus pensamientos y percepción, generando una nueva conducta en su contexto.

Mediante esto el estrés es una respuesta fisiológica y psicológica produciendo conflictos administrativos y una deficiencia en tareas burocráticas. La presente investigación se enfoca en lo cognitivo conductual debido a que cada aptitud burocrática empleada en el área administrativa desarrolla razonamiento, pensamiento, juicio, y raciocinio que están implícitos en las funciones del personal administrativo por ende cada colaborador desencadena conductas dentro y fuera de la organización, cada individuo presenta una conducta individual en su contexto sociocultural , estas se desenvuelven de forma ambivalente de acuerdo a las exigencias laborales.

El enfoque utilizado permite al colaborador sustituir la conducta que se ve afectada mediante un entrenamiento permitiendo la adaptación a un nuevo entorno, implementado el área cognitiva para establecer una mejora continua eficaz y eficiente, para el trabajador esta tendencia se determina como el responsable totalitario de sus pensamientos como de sus acciones al momento de realizar tareas administrativas lo que permite desarrollar nuevos desafíos para el mejoramiento continuo de la población estudiada

JUSTIFICACIÓN

La importancia de esta investigación es comprender las aptitudes administrativas que posee el personal, su desarrollo y ejecución de tareas, identificar los niveles que posee el personal para delimitar si presenta o no afectación, mediante ello relacionarlo con el estrés laboral implementando estrategias para solucionar la problemática planteada en caso de que exista para llegar a un adecuado desarrollo profesional cumpliendo con la visión, misión, objetivos y metas empresariales para el bienestar de los usuarios, es fundamental conocer el comportamiento de los seres humanos en una organización ya que pueden interferir en su crecimiento laboral, por ello es importante delimitar las necesidades, corregirlas y desarrollarlas para elevar el talento humano tanto en sus competencias administrativas técnicas como también en las universales. Por otro lado, el estrés en los últimos años se ha convertido en una de las principales causas de afectación en la salud de los trabajadores, ya que repercute en la vida diaria presentando ansiedad, tensión, irritabilidad y depresión por ende esto ocasiona un alto nivel de absentismo, rotación y disminución de rendimiento laboral. Es original debido a que no ha sido aplicada en la Dirección Distrital 05d06 Salud Salcedo investigaciones similares, al igual que no es un tema investigado en la provincia. Es factible puesto que existe la apertura de las autoridades de la institución para la presente investigación, se encuentra información necesaria para argumentar e investigar dicha problemática, determina la medición correcta de las dos variables con reactivos validados y estandarizados para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados. Los beneficiarios son los servicios y las autoridades de la Dirección Distrital 05d06 Salud Salcedo.

OBJETIVOS

Objetivo General

Investigar las aptitudes administrativas y su influencia en el estrés laboral del personal administrativo de la Dirección Distrital 05d06 salud Salcedo

Objetivos Específicos

1. Identificar los niveles de aptitudes administrativas del personal de la Dirección Distrital 05d06 salud Salcedo
2. Determinar los niveles de estrés laboral del personal administrativo de la Dirección Distrital 05d06 salud Salcedo
3. Diseñar una propuesta para una posible solución a la problemática planteada.

MARCO CONCEPTUAL

Aptitudes Administrativas

Definición

Las aptitudes burocráticas administrativas son fundamentales durante el progreso organizacional especialmente en contextos de eficiencia y eficacia, ayudan a determinar competencias a la hora de ejecutar labores esenciales en el puesto de trabajo mediante un margen específico sobre el cumplimiento de metas desarrollando objetivos a nivel empresarial, para ello Corral (2014) determina siete dimensiones aptitudinales desarrollando la eficacia administrativa deseada, cada aptitud es fundamental al momento de instaurar habilidades estratégicas pues facilita las tareas y suprime errores, existen varias aptitudes que auxilian al colaborador, por tanto, es necesario entender y establecer que tipos de aptitudes son las más importantes hacia la realización efectiva de actividades, todas estas destrezas establecen una relación directa con cada departamento existente en función de su visión de puesto que apoyan en la correlación del trabajador con las capacidades esperadas, mejora el potencial y permite discriminar con rapidez los conflictos existentes a fin de seleccionar una adecuada resolución en contextos problemáticos existentes; Pereña (2014) indica que el tiempo es un factor primordial al momento de realizar un trabajo eficiente, las funciones en el área administrativa son diversas por ende se necesita resolver de manera oportuna y rápida las deficiencias encontradas en el personal porque es el encargado del rendimiento así como de su estructura laboral, en consecuencia cada aptitud instaurada del personal contratado realza a la empresa estableciendo una evolución continua.

Hernández, Luna, Cipriano y Paredes (2014) aseguran: “las aptitudes administrativas van direccionadas con el proceso administrativo exigencias y demandas necesarias en el puesto que se conoce como la importancia que se tiene dentro de una empresa en contextos de planeación, organización, dirección

y control” (p.11).Es por ello en el momento que existe un proceso administrativo se determina estándares de misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, programas, presupuestos y procedimientos los cuales son esenciales intrínsecamente en la estructura organizacional pues llega a decidir cuáles son las exigencias a realizar en el lugar de trabajo, por ende en cualquier compañía se debe establecer cómo se va a alcanzar una planificación planteada y anhelada por los colaboradores, por lo tanto en toda organización se necesita una división de tareas es decir que no exista una sobrecarga laboral, jerarquizar los puestos, departamentalizar todas las áreas especificando estrictamente las funciones que va a cumplir cada colaborador en el puesto que labora y coordinar actividades de los trabajadores a fin de adquirir aptitudes fundamentales en el plano administrativo. Para Villacís (2015) la dirección motiva e integra al personal de manera continua, potencializa habilidades planteando tácticas del progreso con un régimen estricto de control e identificación eficaz en resolución de tareas, sobre todo su corrección y retroalimentación de actividades en el área administrativa requerida, cuando estas se establecen las aptitudes son disparadores continuos para la realización de funciones hacia el mejoramiento en conjunto de la empresa, ante la exigencia presentada por el usuario.

González (citado en Agudero 2016) establece que el recurso humano es el elemento fundamental para la ventaja competitiva por tanto éste se constituye en un componente esencial hacia cualquier tipo de institución, esto genera un enorme diferenciador para determinar competitividad en toda entidad, puesto que esta debe demostrar, medir y comprar el efectivo cumplimiento del recurso humano. En el momento que cada trabajador labora juega una pieza primordial en la organización ya que depende absolutamente de los colaboradores, para determinar un adecuado progreso empresarial continuo efectivamente se necesita un personal competente desarrollado aptitudinalmente a fin de lograr así como alcanzar niveles altos de rendimiento dirigidos a una fundamentación con un valor superior agregado desarrollando desenlaces notorios con capacidades para el crecimiento, en el momento que una empresa realiza las cosas bien presenta altas ganancias a diferencia de otras organizaciones que no lo hacen, cada compañía logra una gestión sobre su

cumplimiento de metas y objetivos planteados, su principal factor transcendental es el personal administrativo por ende es necesario mejorar aptitudes administrativas. Según Arribas (2014) las habilidades instauradas consisten en valorar la capacidad de distribución manejando datos mediante pruebas de organización de información que requieren componentes de atención, facilidad de alfabetización, retentiva, exactitud en la comprobación y facultad de simbolización, es decir evalúan los principales aspectos que están presentes en las tareas administrativas. En el momento en que estas aptitudes forman parte primordial para el constructo de habilidades ante una resolución de problemas en el área requerida ayudan a potencializar la exigencia de manera simultánea pues la demanda es extensa y competitiva, mediante ello se determinan las características que son importantes para la realización eficaz del trabajo administrativo desarrollando talentos esenciales ante exigencias competitivas que permitan establecer habilidades significativas que sean sostenidas y perdurables en el tiempo, potencializando al recurso humano dentro de la organización, las aptitudes administrativas van encaminadas a los deseos de los clientes, hacer una transformación de prestaciones brindadas a la población, plantear mejora continua e innovación dentro de contextos de servicios y establecer un compromiso con la comunidad con un direccionamiento estratégico estableciendo un desarrollo de recursos humanos en la compañía. Herrera y Gómez (Citado en Saavedra 2016) afirma “la gestión del recurso humano se constituye en conjuntos de actividades y medidas concretas para operar el área, puesto que tienen un efecto directo sobre los comportamientos, actitudes, aptitudes de las personas dentro del esquema organizacional” (p.4). Para ello se necesita un trabajo conjunto en consonancia con todo el personal que logre determinar estrategias tanto en los procesos administrativos como individuales por ende se considera al recurso humano como el factor primordial a desarrollar competitividad eficaz.

Pereña (2014) estipula “las aptitudes administrativas, también denominadas aptitudes burocráticas, se encubre en gran parte con las aptitudes intelectuales la razón es obvia, la inteligencia general, el factor verbal y numérico influyen de forma decisiva en el éxito empresarial” (p.15). Por tanto en cada lugar de trabajo administrativo se

realizan actividades relacionadas con aptitudes intelectuales es por ello van de forma simultáneamente, ya que la aptitud numérica, comprensión verbal, razonamiento deductivo, razonamiento inductivo, visualización espacial forman parte de un constructo eficaz para liderar la conformación de habilidades organizacionales, todas estas aptitudes enfocan la planeación estratégica avanzada tanto empresarial como individual, desarrollando en el trabajador competencias universales y conductuales para el mejoramiento continuo a fin de conseguir la autorrealización tan anhelada.

Determinantes de Aptitudes

Las características necesarias en el personal administrativo son importantes ya que van orientadas hacia el éxito empresarial definen al colaborador de manera continua sobretodo decreta un análisis de los rasgos determinantes aptitudinales con emprendimiento formando una parte central en los perfiles de cargo que se desarrolla en empresas con relación al área de talento humano. Zimmerman (2014) argumenta “la aptitud es aquella capacidad psicofísica del individuo a fin de realizar su trabajo sin riesgo para su propia salud o la de otros” (p.10). Por tanto, cada aptitud desarrollada emite beneficios esenciales a determinar estrategias de labor continuo exitoso, es por ello que es necesario separar deficiencias médicas para lograr el desarrollo aptitudinal adecuado, las habilidades para el desempeño de la prestación laboral de servicios está condicionada por la existencia de carencias psicofísicas, que impidan la ejecución con normalidad o que constituyan un peligro para la salud del trabajador o terceros, la apreciación de la aptitud laboral se realiza mediante el examen del estado de salud y de las condiciones en las que se ejecuta brindar servicios dentro de las actividades solicitadas por el puesto obtenido, en líneas generales, esta valoración debe realizarse antes del comienzo de la relación laboral pues el servidor necesita ser eficiente en sus tareas. Según indica García (2016) si el trabajador va a ser designado en su lugar de trabajo con riesgo de contraer una enfermedad profesional es necesario determinar prioridad para anticiparse a dificultades presentadas en el cargo, una vez iniciada esta relación durante su progreso tras la concurrencia de un accidente de trabajo o la detección de una enfermedad profesional es esencial priorizar la deficiencia con circunstancias relacionadas a la resolución de problemas y suprimir si esta enfermedad

conlleva a una ausencia prolongada por motivos de salud. Mediante los resultados del examen de salud se determinará el crecimiento óptimo o las deficiencias existentes para que se puedan desarrollar correctamente cada aptitud laboral, estos factores decretaran la ausencia determinada de habilidades laborales estratégicas para enfrentar la resolución funcional de acuerdo al puesto determinado.

Flexibilidad cognitiva

Está determinada por las funciones ejecutivas las cuales son encargadas de la regulación intelectual, comportamientos metas y objetivos planteados. Friedman (Citado en Introzzi, 2015) piensa que “la flexibilidad cognitiva es el proceso ejecutivo responsable de generar modificaciones en las conductas, pensamientos mediante contextos dinámicos, sujetos a rápidos cambios y fluctuaciones” (p.61). Así pues es la capacidad que presenta nuestro cerebro para adaptar conductas, pensamientos a situaciones cambiantes novedosas e inesperadas , por lo tanto aprueba reajustar para adaptarlos al entorno por los nuevos ambientes solicitados, el contenido de cambio es la meta elemental dentro de la flexibilidad cognitiva ya que accede a tomar soluciones intrínsecamente sobre los problemas complejos, ayuda a captar toda la información que se necesita del ambiente para determinar una respuesta de forma flexible ajustando tanto nuestras emociones a las exigencias presentadas por el medio, por ello cada trabajador al desarrollar de una manera óptima esta flexibilidad se adaptara rápidamente en escenarios con acontecimientos innovadores dentro del cargo ocupado, desarrolla resistencia y tolerancia al momento de la realización de tareas específicas para el progreso institucional que es una parte fundamental para el crecimiento empresarial. Gallegos (Citado en Sánchez y Narbona, 2004) afirma “la flexibilidad cognitiva es definida como la capacidad para adaptar los desempeños a las condiciones ambientales frente a una tarea o bien alrededor de un componente de las funciones ejecutivas” (p.29). Por ende, existen consensos para asignar planificaciones de las conductas dirigidas a un objetivo con programaciones a fin de alcanzar dichos objetivos, la monitorización de ejecutar cada acción y sobre todo la capacidad de establecer un control entre los estímulos presentados, la flexibilidad cognitiva para corregir errores necesita una incorporación de nuevas conductas mediante respuestas adaptativas hacia

un ambiente adecuado. Por lo tanto, Cordero, Luna y Hernández (2016) determina que la flexibilidad cognitiva es un proceso con identidad autónoma diferencial para la activación en algunos grupos bilaterales de la corteza prefrontal lateral, la corteza cingulada anterior, las regiones posteriores temporo-parietales y el lóbulo parietal inferior, cada activación determina soluciones específicas a dichos conflictos desencadenando una alerta en los estímulos.

Atención

Para Ballesteros (2014) dentro de los métodos básicos cognitivos la atención es fundamental para adquirir una aptitud administrativa porque trasmite la capacidad de concentrarse y seleccionar los estímulos más relevantes sustentados por un sistema neuronal encargado de controlar el procedimiento delegado a todo el proceso de contratación de actividad mental del sujeto. Reátegui (Citado en Jiménez, 2014) determina que la atención es un proceso discriminativo complejo que acompaña a todo el transcurso cognitivo, además es el causante de establecer información necesaria e ir asignando los recursos necesarios para adquirir una adaptación interna del individuo en relación a demandas externas. Vargas, García y Rosselló (2015) seleccionan la atención como un mecanismo de focalización hacia un estímulo presentado donde intervienen el procesamiento personal de todos los métodos cognitivos con una regulación autónoma hacia el foco atencional en la realización actividades relacionadas a inteligencia de los seres humanos. Las aptitudes administrativas solicitadas en las empresa son esenciales ya que necesitan un nivel atencional para englobar todas las habilidades existentes en el personal, es por ello que es necesario evitar los distractores durante la jornada laboral puesto que estos deterioran la productividad de cada empresa dificultando el cumplimiento de las necesidades presentadas en el puesto de trabajo, afecta de manera creciente los servicios de prestación y estos repercute en todas las actividades a realizar ,existen varios niveles atencionales permiten el desarrollo laboral de los trabajadores en función de sus capacidades presentadas como son la no atención o atención prácticamente cero, la atención dispersa, atención sostenida y atención concentrada. Para Soriano (2014) cuando se habla de no atención se determina por secuencias de distracción, aburrimiento, sucesiones inactivas, pérdida de interés,

dificultades de aprendizaje causante por problemas familiares, sobrecarga laboral, estrategias inadecuadas de realización de tareas, etc., da como efectos dificultad del desarrollo laboral. El segundo nivel es la atención dispersa que se determina por estímulos exteriores distractores donde van dirigidos sus sentidos dificultando su eficiencia en las tareas empresariales solicitadas. El tercer nivel denominada la atención sostenida logra fijar su concentración no existe distracción puesto que permite mantener focalización atencional durante periodos largos de tiempo y su permanencia de atención durante la capacidad de realización durante las actividades administrativas alcanzando un alto rendimiento, este nivel tiene relación con la atención concentrada pues sus sentidos están centrados en la adquisición de conocimientos, argumentación, diálogos, innovación, desarrollo de objetivos ,metas planteados. Por lo tanto, en el momento que se determina este proceso cognitivo sus niveles establecen una adecuada planificación estratégica de estándares de realización de tareas en el cargo a cubrir ya que selecciona toda la información relevante existente del medio para un beneficio autónomo

Habilidades Administrativas

Cada habilidad permite un desarrollo de capacidades lo que busca mediante las acciones a desarrollar es el uso adecuado de respuestas a fin de un aprendizaje continuo significativo en los trabajadores. Goleman (Citado en Guzmán, 2015) determina “La habilidad es la capacidad para constituir de manera concreta y específica una actividad designada” (p.50). Por lo tanto, reconoce que las actividades a ampliar por los responsables de las organizaciones vayan encaminadas a dar una respuesta adecuada ante la disposición favorable hacia la comprensión continua por parte de los empleados. Dentro del contexto de habilidades se determina las más esenciales que son las técnicas, humanas y conceptuales todas ellas determinan el progreso del talento humano su objetividad cuantificable es decir los avances en su lugar de trabajo logros alcanzados ya sea individuales o empresariales, estas van direccionadas a la importancia para establecer conocimientos ya adquiridos teóricos experimentalmente. Rodríguez (2016) señala que “las habilidades técnicas determinan la capacidad de destacar conocimientos especializados o experiencia, por medio de adquisición de conocimiento formal y

practico dentro su contexto laboral” (p.35). Por consiguiente, cada habilidad técnica permite un desarrollo óptimo en sus actividades diarias empresariales estas habilidades pueden cumplirse mediante programas formales de capacitación, algunas personas podrían potencializarlas centralmente en su lugar de trabajo por lo tanto se necesita las destrezas humanas pues existe un labor colectivo e individual en la vida diaria laboral, aquellas determinan la capacidad de trabajar con otros individuos en equipo con predisponentes de liderazgo, sobre todo con parámetros de selección, motivación, comprensión continua entre sus colaboradores ya sea de forma particular o colectivamente. Rodríguez (2016) indica que esta habilidad humana designa perspectivas técnicas y conceptuales desde puntos de vistas interpersonales e intrapersonales ya que se solicita un esfuerzo comparativo en un ambiente determinado y adecuado, ayuda a efectuar funciones específicas del puesto por ende es obligatorio deducir cada habilidad y su estructura en función al ámbito laboral, las habilidades conceptuales se desarrollan dentro de los estándares personales y laborales, el factor primordial es el talento humano; por ello, Herrera (2015) indica que es necesario entender cada una pero de forma conjunta que engloba la habilidad conceptual por ello establece la capacidad de analizar e interpretar información fundamental de una perspectiva lógica, determina visualización de la organización como el centro y un todo a la vez porqué desencadena pensamientos, estrategias, actitud emprendedora e innovación todas estas características dan la importancia necesaria para la adquisición de habilidades.

Tipos de Aptitudes Administrativas

Los tipos de aptitudes son varias en función al trabajador y su organización se determinan dimensiones aptitudinales para el trabajo burocrático, especialmente en ambientes de selección puesto que ayuda a determinar al candidato idóneo a fin de cubrir un puesto con relación eficaz del labor administrativo por tanto se encargan de establecer las habilidades y seleccionar la denominación adecuada representada en ciertos ejemplares de trabajos que es necesario llevar a cabo en cualquier tipo de oficinas dando un realce al constructo explicativo objetivo del personal (Santamaría,

2014). Cada aptitud conocida como específica se desarrolla con variables de tiempo estas son adecuadas si existe una reducción del mismo sobre todo si es efectividad y cumple índices altos de desarrollo laboral en las tareas diarias solicitadas para Pereña (2014):

La primera aptitud administrativa necesaria en las organizaciones es la comprobación ya que es una tarea clásica y sencilla adecuada a los objetivos planteados propuestos, ayuda a detectar los posibles errores de transcripción existentes entre las listas alfanuméricas utilizadas en el departamento administrativo puesto que en el puesto requerido se necesita velocidad así como precisión a la vez, esta aptitud pone en juego la atención, concentración, memoria de trabajo los dote perceptivos y velocidad de procesamiento (p.13).

Por ende, es la acción de resultado, verificación fijando la hipótesis en experimentación y crítica racional, establece un fragmento fundamental del método científico pues logra afirmaciones con objetividad evitando conclusiones arbitrarias, por medio de esta aptitud da paso a la tipificación ya que organiza o se sitúa según una función directiva. Arribas (2014) estipula que la clasificación es un ejercicio clásico burocrático dirigido a apreciar sobre todo con rapidez y exactitud en la ejecución de labores rutinarias burócratas de departamento, ya que puede delimitarse de modo simple mecánico determinando estrategias de labor inteligentes eficaces por ello desarrolla atención, concentración y memoria de trabajo mediante ello el rendimiento en las tareas podrá mejorar continuamente, si se determinan las aptitudes de manera adecuada con orden aparece la flexibilidad cognitiva para mejorar las funciones por ende son necesarias para detectar en poco tiempo la estrategia de trabajo más conveniente. Las aptitudes de comprobación, clasificación son subniveles de la aptitud global administrativa, pues son las más habituales en esta área existe con mayor frecuencia en las tareas a realizar en el cargo, dentro de esta aptitud global se desarrollan de manera ambivalente las numéricas porque van de forma contingente. Según Corral (2014) el área de las aptitudes administrativas numéricas está compuesta por dos subniveles destinadas a desarrollar los diferentes componentes de cálculo y razonamiento ya que en la mayor parte de las tareas administrativas particularmente en aquellas que se producen con

entidades financieras, departamentos de contabilidad, empresas administrativas y auditorias, esta aptitud numérica es esencial para la realización de labores de forma eficiente, se ha dicho que esta aptitud es hoy menos necesaria porque existe tecnología mecanizada en la oficina como son computadoras, calculadoras sobretodo todos los equipos tecnológicos se han trasladado a las funciones de cálculo, sin embargo esto no es así, puesto que aunque es obvio que la forma de realizar las tareas el tiempo necesario en algunas de ellas han cambiado sustancialmente, no es menos cierto que actividades como diseñar una hoja de cálculo, detectar que ciertos datos son inverosímiles o interpretar correctamente un gráfico requieren de buenas capacidades de tipo numérico.

Para Santamaría (2014) el cálculo es esencial en trabajos administrativos especialmente relevante hoy en día porque al ser algo desarrollado en la educación es necesario determinarlo en el ámbito laboral donde podrán detectarse si existe deficiencias y limitaciones en esta capacidad ya que desarrolla concentración, atención, velocidad de procesamiento memoria de trabajo en el personal administrativo. Rodríguez (2015) argumenta que cuanto estas habilidades tienen relación se desarrolla una nueva que es el razonamiento numérico son de la misma familia pero con diferentes conceptos pues es una aptitud que difiere notablemente del mero calculo pues esta se basa en la capacidad de comprender, comparar seleccionar e interpretar informaciones presentadas en forma numérica planteando tablas que recogen información sobretodo operaciones aritméticas dentro del ámbito laboral lo que determina un estímulo con mayor validez por lo tanto se despliega aptitudes conocimientos de orden superior como es el aprendizaje de principios matemáticos, memoria a largo plazo y capacidad deductiva de razonamiento. Finalmente, dentro de las aptitudes globales tenemos las verbales las cuales se aprecian en conjunto con un nivel de formación cultural ya sea en contextos de vocabulario ortografía, sintaxis, habilidad en el manejo, comprensión del lenguaje, la importancia de estas habilidades verbales como soporte y vehículo de toda actividad pensante del hombre se ha puesto de relieve en infinidad de ocasiones.

Yela (Citado en Villanueva 2016) determina “el hombre se revela, no solo como un animal capaz de razonar, homo sapiens, sino como capaz de hacerlo a través del lenguaje, homo sapiens loquens” (p.15). Pero esto es todavía más evidente en el trabajo administrativo por lo tanto la mayor parte de las tareas a realizar se basan en el manejo del lenguaje, leído o hablado, oral o escrito, al momento de realizar trabajos administrativos puesto que en ellos se utiliza con frecuencia el razonamiento verbal porque está implícito en todas sus actividades diarias.

El razonamiento verbal se desarrolla a diario consiste en elegir palabras adecuadas para completar ciertos textos que tiene huecos en blanco en el área requerida. Para Santamaría (2014) constituye un estímulo muy sencillo en apariencia que se integra, sin embargo, satisfactoriamente la evolución de la comprensión lectora con otros aspectos muy relacionados, como gramática, sintaxis y vocabulario son necesarios. Los distractores pueden en ocasiones llevar al error si el sujeto no pone en juego dosis suficientes de atención y capacidad perceptiva o no atiende al cumplimiento de las normas gramaticales de concordancia.

Mediante el razonamiento verbal se descadena la importancia del vocabulario a la hora de establecer tareas necesarias o funciones en el puesto requerido, un personal administrativo con fortuna de glosario es imprescindible para mantener una comunicación verbal escrita u oral, tanto en lo que se refiere a la comprensión de los mensajes recibidos como en cuanto a la posibilidad de emitirlos comprensibles y precisos. Según Corral (2014) es sabido que el paso de una cultura verbal a una de tipo visual ha supuesto en los últimos años una disminución sensible en riqueza de vocabulario de las generaciones más jóvenes, lo que hace especialmente necesaria la evaluación de esta dimensión.

Como ultima extensión obtenemos la ortografía pues se toma en cuenta en muchos procesos de información selectiva ya que se considera especialmente relevante e independiente por trabajos específicamente de transcripción de textos en el área administrativa, pues ayudara a detectar los errores existentes de ortografía en toda frase, en cada estimulo puede haber ninguna, una o varias faltas ortográficas, no basta que el sujeto detecte una falta, sino que ha de ver si hay más y debe comprobar que no existe

ninguna a la final de la redacción de escritos, todo ello se necesita realizar en un tiempo bastante reducido. Por tanto, Arribas (2014) deduce que intervienen otras variables tales como el vocabulario, memoria a largo plazo, atención, concentración y habilidades perceptivas. Todas estas aptitudes se determinan con aspectos de visión general administrativas en aplicación continuo y uso diario en la empresa, los colaboradores deben establecer la planeación dentro de la administración, comprende decidir cuáles son las actividades esenciales para realizarlas, seleccionar la forma correcta y administrar todos los recursos que ayuden a ejecutarlos, es necesario que los mandos medios y altos supervisen cada desenvolvimiento a fin de asegurar que se cumplan con orden analizando la información para la resolución de problemas presentados constantemente en la organización pues se necesita una planificación intrínseca específica por lo tanto integra a la mayoría del personal para instituir los objetivos y determinar si existe una reajustación en estos, analizar fechas de asignación sobretodo el cumplimiento de lo asignado por los mandos superiores, toda gerencia empresarial debe tener en cuenta el análisis de la prestación de servicios de los trabajadores el enfrentamiento ante situaciones de conflicto es decir cómo se desenvuelve por consecuencia de todos los riesgos presentados, este análisis asesora para la identificación de síntomas conflictivos en el área y las posibles alternativas que den una solución óptima; según García (2017) es fundamental establecer programas para lograr cumplir todos los objetivos, delegar todas las responsabilidades presentadas, así los mandos superiores permiten una reorganización ante situaciones como baja productividad o prestación de servicios lo que conlleva a una pérdida en cada empresa , el conjunto de colaboradores aportan con habilidades para el logro de el objetivo planteado por la empresa que va en busca de la excelencia de sus trabajadores y la organización. Por ende, es fundamental analizar toda la administración de la empresa pues suele ser la actividad más importante porque es la encargada de obtener cifras con una mínima inversión y alcanzar logros con máximo beneficio, para llevar a cumplir esta exigencia se deben determinar principios fundamentales de desarrollo como son la eficiencia y el análisis, dar prioridad a todas las necesidad presentadas por el usuarios, entendimiento de las normativas legales y su

aplicación (Oviedo, 2016) (Bakker, 2014) (Ramos A. y., 2017) (Ballesteros, 2014) (Fernandez, 2014) en el año vigente, conocimiento sobre tecnología y nuevos descubrimientos aplicados en las funciones del cargo y sobre todo un adecuado desarrollo de destrezas. Villanueva (2016) afirma: “El mantenimiento de informaciones para lograr cumplir las exigencias legales e impositivas y sobretodo evaluar los rendimientos de gestión mantienen un margen estructural tanto en planificación, control y toma de decisiones” (p.78).

Es por ello que la función administrativa es fundamental, es la encargada de la medición de logros y beneficios, comunicación lineal o jerárquica, resolución de conflictos objetivos especialmente en el área financiera ya que es la encargada de las remuneraciones a todo el personal , si existe un desfase en esta área afectaría notablemente la economía de la empresa por lo tanto se necesita un análisis minucioso sobre la corrección del pasado, cumplimiento del presente y alcanzar lo planificado en el futuro.

Niveles Aptitudinales

Los niveles son esenciales ya que permiten medir forma cuantitativa las aptitudes administrativas que posee el colaborador a la hora de realizar sus actividades de índole administrativo, dichos niveles deducirán puntuaciones directas del test determinado por percentiles e intervalos que se descompone cada grado aptitudinal, se ha optado por la utilización de percentiles entre 1 y 99 los cuales podemos interpretarlos niveles diferentes

Las puntuaciones que se obtienen mediante la toma del reactivo oscilan desde aptitud muy baja, aptitud baja, aptitud media, aptitud alta, aptitud muy alta esta son las escalas que se mide de acuerdo a la puntuación obtenida, estas características de las distribuciones de tipo normal nos permiten establecer intervalos significativos para atribuirles una interpretación cualitativa que ayuda a la toma de decisiones en conceptos estadísticos, las aptitudes bajas desencadenan un problema fundamental en las empresas ya que un personal no apto deteriora el avance y desarrollo, los resultados esperados son interrumpidos y existe una deficiencia en eficacia laboral, la aptitud

media en el personal determina un desarrollo óptimo en el puesto de trabajo las demandas obligatorias que se necesita se cumplen, sin interferir en la prestación de servicios o producción laboral las tareas son realizadas con la precisión necesaria para no tener inconvenientes en el área administrativa; de acuerdo con Arribas (2014) las aptitudes altas en el personal son esenciales ya podemos estar ante posibles talentos, los colaboradores que puntúan alto demuestran una gran habilidad ante las exigencias administrativas, mediante sus destrezas ayudan de manera significativa el desarrollo empresarial, las actividades se les hace más fáciles y delimitan menor tiempo para su entrega, es necesario tomar en cuenta estos niveles para generar más ingresos en la empresa y no desperdiciar el potencial encontrado en estos trabajadores.

Cuando ya conocemos los niveles en que se encuentra cada trabajador, es muy fácil detectar donde presenta inconvenientes y determinar posibles soluciones para el mejoramiento continuo a nivel organizacional, se potencializa las habilidades encontradas disminuyendo los errores encontrados para corregirlos mediante técnicas efectivas que den un resultado objetivo para su desarrollo.

Estrés Laboral

El estrés se revela cada momento de nuestras vidas por medio de efectos tanto positivos como negativos para la salud mental y física de los seres humanos cuando existe deficiencias pronunciadas estas se manifestarán en un plazo largo a modo de patología, siendo el estrés un cansancio mental por exigencias superiores.

El estrés laboral es un conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre un colaborador cuando se ve sometido a diversos factores externos e internos, superan su capacidad para enfrentarse a ellos, puede manifestarse de diversas formas, sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico o mental. (Villanueva, 2014, p.158)

En la actualidad el estrés en las organizaciones se ha mostrado como una problemática significativa y se halla dentro de los principales riesgos psicosociales a la hora de ejecutar actividades en su empleo, puesto que en un nivel patológico afecta de modo contingente la salud laboral existente en cada uno de los trabajadores, en contextos globales el desempeño del personal se ve afectado mediante acciones diarias a realizar, por ende si se presentan problemas podría presentarse el síndrome de quemarse en el trabajo o burnout, sin embargo en los últimos tiempos se ha detectado mediante el conocimiento adquirido sobre estrés las principales problemáticas en las empresas por ello salto a la luz el empowerment psicológico que es un tema de aparición nuevo con fuertes resultados en la última década porqué está relacionado a la resistencia profesional y mantiene un desenvolvimiento adecuado ante situaciones de riesgo es decir un mejoramiento continuo permanente del colaborador, la eficacia y prestación de servicios de manera oportuna frente a las exigencias presentadas por los usuarios. Dentro de la organización se fijan motivaciones importantes hacia la realización de tareas en la empresa por lo tanto despiertan a todas las funciones de requerimiento del personal y activación de funciones específicas en el cargo y sobre todo resalta la utilización de la esfera cognitiva para la orientación competente especifica necesitada sobrellevando la autodeterminación de impacto, esto brinda la importancia necesaria para obtener las metas, objetivas laborales de acuerdo a todos

los valores individuales marcados por necesidades encontradas en la institución a fin de seleccionar un cumplimiento exitoso de actividades que van de la mano con las competencias que debe existir en cada uno de los colaboradores ya que está estrictamente relacionadas con la capacidad de ejercer de forma eficiente las funciones en su puesto, determina una autonomía del trabajador con el fin de tomar sus propias decisiones y alcanzar los beneficios empresariales, este efecto producido establece un grado considerable en acciones que afecta a los resultados esperados de todo departamento o sección, en otras palabras conlleva a lograr un alto nivel de compromiso, concentración y optimiza la energía requerida en el lugar de trabajo, las competencias requeridas se relacionan con el esfuerzo en circunstancias que presentan dificultad, con un apropiado desempeño se establece un énfasis en el interés presentado por parte del trabajador y reduce los posibles factores que desencadenen estrés; Ramos, Moura y Almeida (2017) asume que de igual forma existe aprendizaje constante por medio de la perseverancia y la constancia que son factores fundamentales para asumir retos laborales, es por ello que el empowerment psicológico nos sirve ahora por su contribución a los servidores y su estructura se encuentra enfocado en la satisfacción del personal a fin de alcanzar compromisos con la compañía estableciendo una complacencia laboral esperada.

Del mismo modo, comentando lo expuesto por María Ángeles Hoyos (2014) afirma “el estrés laboral es un conjunto de reacciones físicas y psicológicas a ciertos aspectos nocivos del entorno laboral, caracterizado por elevados niveles de angustia con una sensación de impotencia hacia el control de la situación” (p.3). Los cambios continuos existentes en el entorno socioeconómico ha determinado un desarrollo brusco adentro de las estructuras funcionales de adaptación en dirección a nuevas exigencias competitivas, es decir una constante ambivalencia dentro de la empresa determinando de manera inadecuada la selección de tareas con incerteza y ausencia de conocimientos en relación a funciones designadas, existencia de un déficit en su comunicación relacionado a cargos especialmente en las responsabilidades solicitadas, esta situación presentada es el resultado de una descripción funcional laboral visto que cada puesto a nivel administrativo requiere de una creación flexible cognitiva, el

conflicto aparece cuando el trabajador desarrolla demandas incompatibles entre sí produce una tensión excesiva como es el estrés dado que no se atienden a todas las peticiones requeridas necesarias debido a que podría descuidar unas actividades de otras, el estrés impide de manera efectiva estrategias significativas, bloquea todo tipo de decisiones, afectando significativamente el trabajo a realizar alterando la productividad y percepción dentro de la organización, el esfuerzo continuo para alcanzar un equilibrio deseado dinámico se lo denomina homeostasis, este transcurso se ve afectado por acontecimientos físicos-psicológicos conocidos como estresores; conforme con Díaz (2017) el comportamiento va direccionado a potencializar el factor desestabilizador dentro del contexto de estrés, el sistema límbico juega un papel fundamental puesto que la información entrante es el proceso de evaluación que se ubica en el hipocampo, la amígdala, y corteza prefrontal, estas respuestas van asociadas al estrés porque engloban aspectos fundamentales como son los emocionales, somáticos, cognitivos y sobretodo la parte conductual, a nivel organizacional si se observa estos cambios continuos afecta las áreas mencionadas de manera creciente y la atención prestada es decreciente ante las intervenciones presentadas, no se sitúa de forma adecuada las exigencias solicitadas por la empresa hacia los problemas presentados en el área. Los estados de estrés se determinan por niveles altos de ansiedad como angustia provocando efectos resistentes a fin de enfrentarse a los causantes de los estresores mencionados la reacción de estrés manifestada en los trabajadores depende de su personalidad, en razón de que las situaciones se demuestran diferentes en comparación con cada persona puesto que para un trabajador puede estar en un contexto estresante dificultando todo su sistema social, familiar y laboral mientras que para otro la misma situación presentada no existe tanta afectación en sus tres áreas y sea mucho más tolerante ante estas dificultades que aparecen a diario de su vida desarrollando mecanismos hacia su autodefensa estableciendo estrategias inconscientes a fin de hacer frente a la realidad estableciendo una tolerancia adecuada que permite establecer un manejo de emociones y pensamientos con el objetivo de defensa individual y mejorar las deficiencias presentadas. Así mismo Anderson (2014) afirma “el estrés es un conjunto de reacciones

emocionales, cognitivas, fisiológicas y comportamentales se desencadena de manera negativa cuando existen aspectos como tensión, intolerancia e irritabilidad” (p.63). De acuerdo a la tensión presentada por el colaborador se determinará el nivel de estrés que expone el colaborador dentro de su ambiente laboral estas reacciones afectan significativamente la parte sentimental del trabajador ya que existe ambivalencia de sentimientos y emociones, en el área cognitiva se encuentra un desfase debido a que el pensamiento con el raciocinio son primordiales a la hora de realizar tareas de índole administrativa cuando se ve afectadas no solo existen alteraciones psicológicas sino también fisiológicas por ello es necesario tomar en cuenta cada área y observar su comportamiento puesto que si existe deficiencia ,el personal podría presentar agresividad por los acontecimientos que le están ocurriendo de forma desfavorable en sus actividades, estas circunstancias dan paso a seleccionar cada fase de estrés conociéndolas de forma contingente para poder sobrellevarlo de una mejor manera hacia un beneficio propio.

Fases del estrés

Arribas (2014) señala que el estrés como una identidad patológica no surge de manera repentina, sino que se despliega cursando un patrón en que se distingue cada una de ellas, las etapas de estrés determinan un factor primordial dentro de contextos de eficacia laboral, existen tres fases la primera es de alarma en consecuencia se determina mediante una reacción de aumento caracterizada por alerta en el sistema nervioso simpático por ende existe una descarga de glándulas suprarrenales conocidas habitualmente como adrenalina, ya que esta es la que se encarga de la atención y concentración para determinar una respuesta consecuente frente a la aparición de un peligro o una situación de estrés, permite discriminar el riesgo existente ante situaciones estresantes, optimiza cada recurso necesario para la detección de dicha amenaza, cuando esta fase aparece el individuo presenta un estado de vigilia alterado ya que el organismo entiende que existe un peligro asechándolo y podría causar daños que desfavorezcan considerablemente al sujeto, los sentidos como la vista, tacto, olfato y oído se ponen en altera ante una posible amenaza es por ello cuando existe conflictos

estos se optimizan de manera continua buscando salidas para el mejoramiento del ser humano.

Selye (Citado en Sánchez, 2015) piensa que el organismo siempre se mantiene en un estado de estrés mínimo ante las situaciones amenazantes este puede verse incrementado según la reacción de nuestro cuerpo abarca dicha situación cada nivel de resistencia presentada dependerá del mecanismo de defensa encontrada por cada persona, la predisposición biológica y psicológica son fundamentales dado que un adecuado grado de estrés estimula al ser de forma significativa para alcanzar sus metas propuestas regresando a la normalidad, cuando estas causas de estrés han pasado es necesario tomar en cuenta que la adrenalina juega un papel fundamental en la aparición del mismo. Camacho (2018) destaca que “los efectos de adrenalina generada en nuestro organismo se mantienen en un modo de segregación esta puede realizarse de forma rápida o prolongada” (p.5). Conforme a la delimitación de segregación de adrenalina se podrá evidenciar de forma oportuna el ritmo cardiaco, frecuencia de respiración, aumento de glucosa y presión arterial, esta fase es la más peligrosa para el ser humano ya que un elevado nivel de alarma podría generar una sobrecarga a nivel cardiaco, desencadenando un posible infarto por ende se tiene un periodo muy corto de duración puesto que el organismo no es capaz de mantener este tipo de acontecimientos más que unos segundos, sino se ha podido solucionar este problema desarrolla habilidades como mecanismos de defensa para preservar la integridad del individuo. De acuerdo con Sánchez (2015) en la segunda fase de resistencia el estado de alarma se prolonga, las respuestas de adaptación determinan un transcurso de resistencia ante un estado de peligro, debido a que el organismo intenta superar la presencia de estas situaciones percibiéndolo como un estado de amenaza progresivo y como última fase tenemos la de agotamiento en ella el estrés está presente y continuo de manera creciente, superando en si la capacidad de tolerancia, se determina un colapso total sin lograr defenderse ante situaciones extremas de tensión o amenaza, esta fase establece alteraciones psicosomáticas, empieza a existir un desgaste de todas las energías que posee y se almacena en el ser humano.

Cada fase de estrés es proporcionada por varios fenómenos multicausales complejos en las que intervienen muchos factores internos y externos como son la manera de interpretar, así como afrontar las situaciones amenazantes dentro del puesto de trabajo, cada fenómeno que determinan estrés se los denomina estresores, si estos continúan llega a una fase de agotamiento, con alteraciones funcionales denominadas enfermedades de adaptación

Factores Estresores

Los llamados factores estresantes o situaciones desencadenantes del estrés son cualquier estímulo externo o interno tanto físico, químico, acústico, somático y sociocultural que de una manera aguda o crónica podría ser percibido por el individuo como peligroso potencializando estrategias que modifican la vida de las personas, propiciando la desestabilización en el equilibrio dinámico del organismo. Para Bakker (2014) cada factor estresor interrumpe el desenvolvimiento en el área requerida y libera conflictos dentro de las demandas laborales existentes en el campo administrativo, dentro de los distintos contextos de trabajo y características laborales se dividen en dos categorías demandas y recursos estos aplican a todos los entornos de trabajo, cada sección laboral hace referencia a aspectos psicológicos, físicos, organizacionales, sociales que necesitan un esfuerzo continuo.

Los estresores más reconocidos en las organizaciones son los de ambiente físico como es la iluminación la cual es un factor fundamental para el rendimiento y salud del trabajador cuando existe una deficiencia de iluminación dificulta la percepción visual y desarrolla deficiencias en el sentido de la visión estos problemas interrumpen las tareas que son necesarias en el lugar de trabajo desencadenando una frustración y tensión de manera significativa llegando así a un posible escenario de estrés, el ruido con niveles muy elevados es otro estresor ya que afecta la productividad de los servicios de prestación, el personal se vuelve más vulnerable y producen errores significativos en las actividades en vista de que interfieren en la concentración que se necesita en los puestos laborales además las altas frecuencias de sonido dificulta la interacción en equipo por parte de los trabajadores puesto que existe un error en la comunicación entre si aislando a los demás colaboradores debido a que la verbalización es dificultosa y

complica la adaptación. Pagani (2014) argumenta que la temperatura es otro factor estresor dado que si se realiza trabajos en excesos de calor produce somnolencia desvalorizando el esfuerzo de vigilia afectando las decisiones críticas, de igual manera , si existe labor en temperaturas frías desencadena baja presión arterial lo que delimita accidentes en su lugar de trabajo, imponiendo al estado de alerta priorizar la tensión y concentración para no cometer errores en las actividades, por ultimo dentro de la organización también existen estresores como es el tecnológico que está implícito en información del personal, la afectación existe cuando el individuo plantea una sobre exigencia por mantenerse al día con todos los avances para brindar un servicio adecuado, el área administrativa este problema se desencadenada por la obligación de la utilización de computadores para su labor esta actividad es monótona y por ello produce frustración y aburrimiento, el acoso moral o mobbing es otra fuente de estrés presentada por los trabajadores cuando existe esta problemática la situación en la que se presenta el colaborador ejerce una violencia psicológica afectando de forma significativa su desempeño , dificulta la comunicación destrozando la seguridad del trabajador ya que se mantiene en una constante perturbación e indecisión en su lugar de por ende tenemos las jornadas laborales se vuelven más extensas provocando una tensión y agotamiento de manera significativa.

Estos factores estresores reducen las exigencias del trabajo, indecisión para cumplir objetivos estratégicos de la empresa, deterioro significativo en su crecimiento laboral interfiere dentro del aprendizaje continuo que delimita cada empresa e interrumpe el desarrollo, por lo tanto, es necesario tomar en cuenta las diferentes demandas, así como recursos debido a que cada uno de ellos tiene su efecto pues se encuentran en casi todas las profesiones con mandatos de presión en los cargos a cubrir, existen factores que actúan como un moderador entre el estresor y su respuesta de afrontamiento ante situaciones de estrés como los que van encaminados hacia el género que determinan una percepción de estrategias. Rodriguez (2016) indica que cada estresor selecciona un nivel alto ante situaciones de amenaza, puesto que existe una respuesta fisiológica que se da en el organismo ante estas exigencias, cuando sucede esto existe una activación del eje hipososuprarrenal que está determinado por el

hipotálamo por lo tanto es una estructura posesionada en la base del cerebro que es un interlocutor entre el sistema nervioso y el sistema endocrino, interviene también la hipófisis la cual está situada de igual forma en el cerebro y las glándulas suprarrenales que están localizadas en la parte superior de cada uno de los riñones que está compuesta por la corteza y la medula el sistema nervioso vegetativo se encarga de seleccionar y regular todo el funcionamiento de los órganos y contrala algunos de forma involuntaria, estos dos sistemas producen liberación de hormonas que excitan o inhiben la actividad orgánica del ser humano, los estresores individuales se desarrollan dentro del campo laboral con conflictos de roles por ello se determinan por nominación objetiva o subjetiva, será objetivo cuando existen varios trabajadores determinando órdenes contradictorias en su lugar de trabajo, la ambigüedad de roles se refiere a la falta de claridad dentro de sus actividades, objetivos y alcances empresariales este estresor desencadena deficiencias fisiológicas como depresión, ansiedad pensamientos de abandono de puesto cuando existe una larga duración en un tiempo crónico, las discrepancias con objetivos en su plan de carrera se desarrollan por falta de seguridad laboral, se determinan por anhelos a ascensos y sobretodo sobre ambiciones personales frustradas. Sanchez (2018) señala que los estresores organizacionales también se desarrollan por un mal clima laboral, estilos gerenciales, control de sistemas informativos, diseño características de puestos, tecnología fechas toques no racionales, una empresa necesariamente requiere un esquema con una atmosfera autónoma ya que condiciona a cada uno del personal dentro de su conducta existe cambios dependiendo de la situación que presenta por ello si este clima no se logra llevarlo con un nivel óptimo se produce estrés, vulnerabilidad y susceptibilidad, dentro de la estructura laboral se determinan conductas rígidas e interferencia en las relaciones interpersonales, estas estructuras causan conflicto por desfases de información inadecuada y no permiten desarrollar la motivación necesaria para el progreso conjunto para llegar a cumplir metas objetivas en los tiempos planteados.

Es por ello que estos problemas presentados se ponen en alerta de forma fisiológica y conductual detonando a la fase principal de estrés conocida como alarma la cual conduce a una liberación de adrenalina y noradrenalina desarrollando una

respuesta de forma oportuna exponiendo a los estresores presentados a fin de generar una adaptación eficiente rápida ayudando a ocasionar una sensación de control en la vida física, psicológica, emocional, relacional laboral del individuo; citando a Villacís (2016) dentro de todos los contextos sociales se encuentran los estresores lo cual interrumpe el adecuado desenvolvimiento en las áreas de requerimiento necesarias para ejecutar todas las actividades que se realizan en el lugar de trabajo , por ende existen fuentes desencadenantes para ello, ya que en si la vida del ser humano está parcializada por obligaciones, prisas, plazos de entrega direccionados por estándares de cumplimiento, cambios de rendimiento, aburrimiento, miedo con circunstancias difíciles de tolerar y demanda por exigencia mayoritaria , todas las personas son distintas ya que día a día se presentan por diferentes circunstancias valoradas por acontecimientos vividos, estas pueden presentarse por angustia e irritación debido a que cada persona lo lleva de acuerdo a su entorno además la reacción es compleja puesto que son múltiples las afectaciones para determinar un posible estrés patológico en el lugar de trabajo demostrándose con nervios, miedo, tristeza, agotamiento físico y emocional.

Niveles De Estrés

Las principales consecuencias de los tipos de estresores desarrollan consecuencias negativas dentro de la organización por ende cuando existe estrés en el personal se necesita conocer el nivel y su intensidad es fundamental jerarquizar cada uno de ellos para conocerlos con exactitud y objetividad, el estrés bajo forma una parte habitual del estrés más común puesto que se delimita de las exigencias a fin de encontrar presiones pasadas, presentes y futuras dentro de las actividades laborales, el estrés es necesario como un mecanismo de defensa pero cuando este se vuelve patológico resulta muy agotador e incrementa un desgaste fisiológico como signos de dolor de cabeza, dolor abdominal, hipertensión entre otros y sobre todo la parte psicológica se ve muy afectada debido a que este produce un deterioro en las actividades no solo laborales sino diarias de ser humano; de acuerdo a los datos de Villarreal (2015) el estrés medio se presenta de una manera más contingente es decir con mayor frecuencia dado que su vida cotidiana la conlleva a un desorden y crisis,

estas personas se mantienen apuradas, agitación excesiva, ambivalencia emocional, irritabilidad, ansiedad, tensión, pues permanecen en estados de alerta continuos debido a que asumen demasiadas responsabilidades y las exigencias son mayoritarias pues las relaciones interpersonales se ven muy afectadas en su puesto de trabajo estas presiones se vuelven estresantes para ellos ya que son resistentes al cambio por último el estrés alto desgasta a las personas visto que es muy frecuente en todos los días de la semana este nivel de estrés destruye a todo el cuerpo determinando un desgaste significativo a corto, mediano y largo plazo, surge cuando las personas no ven una salida a los conflictos presentados dado que las presiones son mayores durante episodios aparentemente interminables sin ningún tipo de motivación la persona opta por abandonar la solución hacia sus problemas presentados, varios tipos de estrés altos son desencadenados por experiencias traumáticas en su infancia que se mantienen hasta el presente y se ve muy afectado la personalidad del individuo, algunas personas que presentan este estrés se desgastan de una manera rápida llegando a un final creando una crisis de nerviosismo fatal.

Es así que cada nivel de estrés es necesario para determinar la afectación en el área laboral del individuo esto nos ayuda a determinar el grado de afectación para conocer la posible solución al problema presentado por el estrés, determinan aspectos fundamentales para la descripción precisa del malestar y su codificación para ayudar a las personas afectadas, es necesario priorizarlos para llevarlos a cabo las personas con personalidad de tipo A poseen un nivel de competencia excesiva, impaciencia, agresividad y un sentido agobiante constante, predomina la hostilidad con su raciocinio y sobretodo una inseguridad permanente todas estas características son un desencadenante para poseer un nivel de estrés alto estas personas con este tipo de personalidad son más propensas para desarrollar patologías frecuentemente ya que surgen y mantienen una preocupación incesante. Friedman (Citado en Gutiérrez, 2016) el estrés patológico es una problemática constante en la vida diaria y afecta a varios dentro del contexto empresarial. Según el manual de diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales cuando un individuo presenta un nivel de estrés alto pertenece a los trastornos transitorios, pero con una gravedad importante a consecuencia de que

emite respuestas físicas y psicológicas con frecuencias excepcionales que por lo general se remite en horas o días, la consecuencia puede ser una experiencia traumática devastadora que implica una amenaza a la seguridad o integridad física de la persona que tienen un cambio brusco y amenazador del rango o del entorno social del individuo, el riesgo de que se delimite un trastorno así aumenta si están presentes factores orgánicos. Para Álvarez (2017)

Cuando los niveles de estrés son muy elevados existe una afectación global en el área en que se desenvuelve el colaborador es por ello que necesita conocer exactamente la deficiencia y establecer posibles soluciones para un beneficio autónomo y global de acuerdo a las necesidades suscitadas (p.92).

Los niveles ayudan a detectar la intensidad patológica de lo que se pretende medir es por ello que es fundamental delimitar de manera objetiva y cuantitativa estos grados, cuando ya conocemos con precisión la afectación presentada comprendemos el nivel de intensidad y las áreas de desarrollo que se ven significativamente perjudicada, las ideas de solución ante la posible problemática se ven inmiscuidas para la solucionar la problemática y así poder sobrellevar el problema ya que el colaborador podría mantenerse en un estado de alerta o preocupación incesante ante lo presentado para ello seleccionamos técnicas para el mejoramiento de actividades y potencializar el talento humano en las empresas.

Tipos

Dentro de contextos de estrés se determina como principales tipos el eutres y distres, ya que estos se producen ante la presencia de estresores, las reacciones son diferentes ya sea con estrés positivo o negativo ante situaciones amenazantes o de peligro, esta generación mantiene tensión muscular, afectación al estado de vigilia y un agotamiento predominante que disminuye la energía laboral, en las actividades se pierden los umbrales de atención y dificulta el esfuerzo voluntario que se necesita en cada actividad administrativa.

El eutres también llamado estrés positivo, no provoca ningún tipo de desequilibrio de orden fisiológico o psicológico en el ser humano, por ende, la persona puede adaptarse a un cambio desarrollando habilidades de esfuerzo para asumir el

conflicto presentado ya que el organismo se adapta y emite emociones agradables ante el conflicto. Hernández (2016) destaca que este tipo de estrés es un motivador que incluso el individuo determina decisiones de placer con ello, dando incipiente a relaciones interpersonales e intrapersonales en su entorno, incrementa la vitalidad, salud, energía y facilita la solución de problemas para llevar a cabo ideas con iniciativa para el desarrollo personal manteniendo un nivel de conciencia plena ante las dificultades mantiene una relación directa y continua tanto del mundo exterior como interior, ya que el organismo es capaz de enfrentarse a estas adversidades disfrutando de las mismas en vista de que es un estado de conciencia en el cual juegan un papel fundamental el pensamiento y las emociones para determinar un efecto de energía vital así como disfrute un ejemplo claro de eutres se designa mediante la aplicación de técnicas de relajación a causa de que es el objetivo principal para la acción, esta relación existente mantienen mecanismos para afrontar con realismo momentos difíciles que sucederán de manera inevitable en las empresas y sobretodo la creatividad juega un papel fundamental en razón de que genera facilidad para resolver problemas, es por ello que podemos comprender el incremento de salud y además facilita la toma de decisiones.

El distres o estrés negativo determina un desarrollo de presión o sobre esfuerzo mayoritario, va acompañado de una afectación en la parte fisiológica del ser humano como suele presentarse con acortamiento muscular, hiperactividad, hipertensión, taquicardia y desarrollo de nuevas enfermedades como desencadenante del estrés. Conforme con González (2014) las principales situaciones que pueden causar distres es la sobrecarga laboral ya que cada personal realiza las funciones designadas en el perfil de cargos existentes en las organizaciones cuando existe esta aglomeración de trabajo el servidor se frustra y crea una tensión provocando estrés, otra situación es la deficiencia de conocimientos cuando existe este desfase el trabajador no realiza las actividades designadas y existe un deterioro significativo en la rapidez de prestación de servicios, como tercera situación tenemos la ausencia de motivación dado que un personal desmotivado crea una tensión laboral y no trabaja de una forma eficiente considerando que el trabajo que realiza no le gusta pues no está conforme con la

actividad a realizar, esta situación produce una perdida fundamental para le empresa y sobretodo afecta de manera significativa al trabajador.

El estrés en los últimos tiempos es una problemática que se va incrementado puesto que las actividades en el lugar de trabajo han ido cambiando de acuerdo a las necesidades de cumplimiento de cada organización en la actualidad los procesos son más ágiles y demandan tareas con un rendimiento mental mayor debido a que el ritmo de trabajo ha ido aumentando para lograr todos los resultados esperados pero no siempre todas estas demandas son negativas ya que son fundamentales para la supervivencia ante las situaciones de conflicto cada persona requiere de un nivel de estrés para actuar de forma complaciente ante las expectativas necesitadas en el puesto laboral muchos conflictos diariamente se basan en la falta de comunicación ya que al trabajador desmotiva, frustra, entorpece y tensiona arriesga de manera significativa la eficacia de la prestación de servicios al público además la productividad bajan de manera considerable y promueve a índices de absentismo y rotación de personal, mediante ello la cultura organizacional se puede ver afectada ya que un personal desmotivado no rinde de la forma adecuada. García (2016) estipula que conocer este aspecto es fundamental pues ayuda considerablemente a la detección de problemas y mejorar el clima laboral de los colaboradores para lograr así una satisfacción del personal y cumplir sus logros personales y organizacionales, cuando los seres humanos presentamos conflictos se presentan una serie de signos y síntomas ya que tienen las características de ser observadas y no las problemáticas que conllevan a una frustración constante, cuando ya se selecciona la afectación es necesario conocer si se trata de un síndrome o es algo de manera casual la empresa es la encargada de realizar un análisis profundo para determinar las posibles soluciones para poder sobrellevar esta afectación es necesario conocer la cultura y las fallas existentes, para la optimización de estrés en el personal se debe seleccionar los objetivos a los que e se pretende llegar para no desviar el foco atencional de los propósitos que se quiere alcanzar.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

La presente investigación se basa en el enfoque cuantitativo ya que existe aplicación de reactivos que conducen a resultados numéricos y estadísticos realizando un análisis convincente evaluando los datos para una descripción de información obtenida, y cualitativos dado que se determinará cualidades evaluando el desarrollo natural y características de la población planteada, estableciendo un análisis funcional basado en los datos bibliográficos implementados en el marco teórico de cada variable investigada.

Es de tipo descriptivo ya que indaga componentes conjuntos homogéneos con criterios sistémicos que determinan su estructura las causas y efectos que desencadena la problemática obteniendo resultados de la investigación basados en la realidad de la población. Es exploratorio puesto que busca amplitud de información, permite analizar la situación actual que afronta la organización desencadenando nuevos procedimientos investigativos planteando nuevas hipótesis y surgimiento de ideas en el lugar de los hechos. Y además será correlacional ya que asocia la relación directa entre las aptitudes administrativas y el estrés laboral mediante estudios estadísticos para determinar si se comprueba o no la hipótesis planteada.

En la siguiente investigación se utilizará la modalidad de campo ya que se obtiene información en el lugar donde se desarrolla la misma de acuerdo al levantamiento de datos o reactivos existentes entre su objetivo principal se delimita la identificación de la problemática existente en el lugar de los hechos Dirección Distrital 05d06 salud Salcedo, es un método fundamental para la obtención de resultados mediante las fuentes de información para así llegar a los objetivos propuestos, comprende observación e interacción tanto individual como globalizada en el área estipulada. La modalidad bibliográfica determina la relación directa con la información obtenida mediante textos, libros, libros virtuales, artículos científicos revistas y páginas web, que determinan información de la investigación y desencadena su entendimiento descriptivo y exploratorio.

Área de Estudio

Campo: Organizacional

Área: Psicología

Aspecto: Las aptitudes administrativas y el estrés laboral

Delimitación Espacial: Dirección Distrital de salud 05d06 Salcedo

Provincia: Cotopaxi

Delimitación Temporal: La presente investigación se realizará en los periodos establecidos.

Población y muestra

El estudio de la investigación planteada cuenta con 40 trabajadores del personal administrativo de la Dirección Distrital 05d06 salud Salcedo, se aplicará a toda la población cautiva.

Tabla N° 1. Población del estudio

Distrito de salud 05d06 Salcedo	Hombres	Mujeres	Total
	25	15	40

Fuente: Investigación

Elaborado por: El Investigador

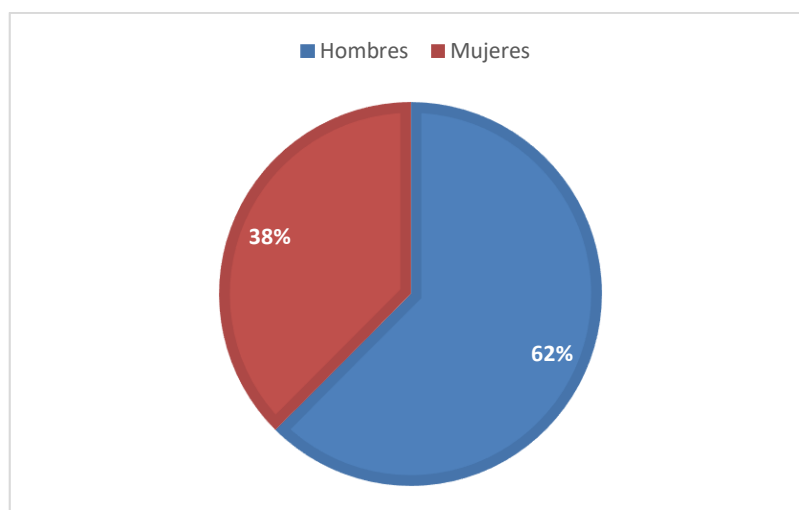


Gráfico N° 1. Distribución de la Población

Fuente: Investigación

Elaborado por: El Investigador

Instrumentos de investigación

Los instrumentos utilizados en la presente investigación son de vital importancia ya que ayuda a desarrollar la medición correcta de las variables, por ello se realizó el test de aptitudes burocráticas administrativas y escala de estresores laborales que son los principales componentes para la realización de la presente investigación.

Test de Aptitudes Burocráticas Administrativas

El reactivo TABA es de procedencia de TEA ediciones destinado a la medición de niveles de aptitudes administrativas como son, aptitud baja, aptitud media, aptitud alta y aptitud muy alta determinado por puntuaciones estandarizadas de acuerdo a lo obtenido también destaca dimensiones aptitudinales como son las administrativas, las numéricas y verbales especialmente en contextos de selección y orientación como , la

aplicación puede ser individual o colectiva, mantiene una duración de 50 minutos de trabajo efectivo aproximadamente en la aplicación completa.

Validez y Confiabilidad

En constructos de validez se ha realizado varios estudios reales para permitir una interpretación argumentada de las puntuaciones, se determinó un estudio de la estructura interna calculando los coeficientes de correlación y determinación entre las ponderaciones, los valores de los coeficientes alfa de combrach de 0,643 alcanzando un nivel de fiabilidad muy satisfactorio.

Tabla N° 2. Cuadro de Niveles de Aptitudes Administrativas

Puntaje	Nivel	Interpretación
1 a 20	Aptitud Baja	Deficiencia en tareas de comprobación clasificación ,numéricas y verbales de índole administrativo
21 a 40	Aptitud Media	Capacidad central en tareas de comprobación, clasificación, numéricas y verbales de índole administrativo
41 a 80	Aptitud Alta	Eficiencia en tareas de comprobación, numéricas y verbales de índole administrativo
81 a 100	Aptitud muy Alta	Capacidad competente en tareas de comprobación ,numéricas y verbales de índole administrativo

Fuente: TABA - Test de Aptitudes Burocráticas Administrativas

Elaborado por: El investigador

Escala de Estresores Laborales

Mide 9 Factores relacionados con la presencia de niveles de estrés en el personal está integrada por 48 estresores situaciones potencialmente causales de estrés identificadas a partir de la literatura, y de entrevistas realizadas a trabajadores, obreros y empleados. Las posibles categorías respuesta de cada uno de los ítems son: nunca (0), alguna vez (1), frecuentemente (2), muy frecuentemente (3). Por tanto, el rango de la

escala va desde 0 (ausencia de estresores). La escala ha sido diseñada para ser utilizada de forma auto-administrada, requiriendo su cumplimentación menos de 10 minutos.

Validez y Confiabilidad

La determinación de la validez de constructo tipo convergente, se obtuvo mediante la correlación de la escala con otras dos escalas cuestionario de salud general de Goldberg en su versión de 28 ítems y siete dimensiones percepción de la realidad situacional, vitalidad, función social, limitaciones del rol por problemas emocionales, limitaciones del rol por problemas físicos, salud mental y dolor del cuestionario de salud SF-36, se formuló la siguiente hipótesis: los trabajadores de las áreas de servicios y atención al cliente que están expuestos a altos niveles de estresores laborales durante la ejecución de su trabajo en una empresa, presentan peor estado de salud físico y mental, los coeficientes alfa Cronbach es de 0,92 y en cada una de las subescalas fluctúa entre 0,83 y 0,49.

Tabla N° 3. Cuadro de Niveles de estrés Laboral

Puntaje	Nivel	Interpretación
1 a 25	Ausencia de Estrés	Los estresores laborales no son significativos para desencadenar niveles de estrés
26 a 43	Nivel Mínimo de Estrés	Los estresores laborales son insuficientes para desencadenar niveles de estrés
44 a 57	Estrés Manejable	Los estresores laborales son adaptables
58 a 74	Elevado nivel de Estrés	Los estresores laborales son significativos para desencadenar niveles estrés
75 a 100	Nivel alto de Estrés	Los estresores laborales son excesivos para desencadenar niveles estrés

Fuente: Escala de Estresores Laborales

Elaborado por: El investigador

Procedimientos para obtención y análisis de datos

La investigación se llevará a cabo mediante actividades fundamentales para la recopilación de información, en primera instancia se solicitó al departamento de talento humano de la dirección distrital 05d06 de salud salcedo la autorización para la aplicación de test psicológicos con un fin investigativo, se aplicó el test de aptitudes burocráticas administrativas y la escala de estresores laborales, se realiza la aplicación, y calificación de los resultados obtenidos, mediante ello se realiza un estudio estadístico para determinar los datos de cada variable y si existe correlación entre las variables a investigar.

Actividades

En primer lugar, se asistió dirección distrital 05d06 de salud salcedo con el objetivo de dar a conocer la investigación en donde se determinó las actividades específicas a realizar, para ello se necesitó una solicitud dirigida a la dirección distrital, mediante la aceptación de la misma se acordó los horarios para la aplicación de reactivos con el fin de no afectar las actividades en su puesto de trabajo, a continuación, se asignó un colaborador de la institución para verificar el trabajo solicitado, se determinó fechas específicas para la toma de reactivos y por último se procedió a la aplicación de los test designando un análisis e interpretación de resultados.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Diagnóstico de la situación actual

Variable Independiente - Aptitudes administrativas

Tabla N° 4. Aptitudes Administrativas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Aptitud baja	16	40%
Aptitud media	13	32%
Aptitud alta	7	18%
Actitud muy alta	4	10%
Total	40	100%

Fuente: Investigación

Elaborado por: El Investigador

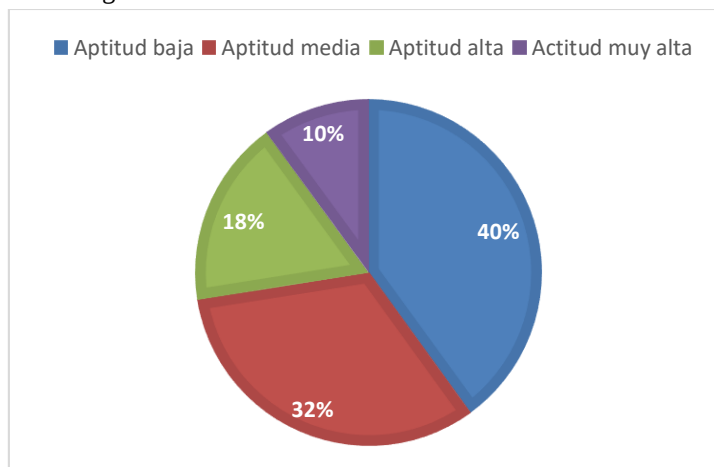


Gráfico N° 2. Aptitudes Administrativas

Fuente: Investigación

Elaborado por: El Investigador

Análisis e Interpretación

En la investigación realizada se presentan los siguientes resultados un poco menos de la mitad de la población presenta aptitud baja lo que significa una deficiencia en tareas de comprobación clasificación, numéricas y verbales de índole administrativo, por ende, existe carencia en detectar posibles errores de transcripción existentes en listas alfanuméricas, falta de exactitud y rapidez en la ejecución de tareas diarias administrativas, deficiencia en áreas de razonamiento y cálculo en actividades numéricas y sobretodo falla en completar textos de formación cultural y profesional; un poco más de la cuarta parte de la población presenta aptitud media lo que significa una capacidad central en tareas de comprobación, clasificación, numéricas y verbales de índole administrativo, por tanto, presentan conocimientos medios en datos alfanuméricos revelados en tareas burocráticas, reconocimiento intermedio en la ejecución de tareas de clasificación, calculo y razonamiento , comprensión lectora integral básica relacionados a aspectos gramaticales, sintaxis y vocabulario, por consiguiente, menos de la cuarta parte de la población presenta aptitud alta lo que significa que manifiesta eficiencia en tareas de comprobación, numéricas y verbales de índole administrativo, velocidad eficaz en detección de errores de transcripción en textos administrativos, expone estrategias de trabajo más inteligentes y eficaces, aptitud numérica capaz en la realización de actividades de cálculo expuestos en operaciones aritméticas, capacidad perceptiva en cumplimiento de normas gramaticales; la minoría de la población presenta aptitud muy alta lo que significa una capacidad competente en tareas de comprobación, clasificación , numéricas y verbales de índole administrativo, de manera que, existe talento en detectar errores en textos administrativos con velocidad de procesamiento apto, elaboración de estrategias de trabajo más convenientes de acuerdo a las exigencias de clasificación administrativas, capacidad competente para comprender, comparar, seleccionar e interpretar informaciones presentadas en forma numérica, riqueza de vocabulario, comprensión de mensajes y emisión de forma precisa, procesamiento selectivo masivo de cada frase existente en las actividades administrativas.

Tabla N° 5. Estrés Laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Ausencia de estrés	4	10%
Nivel mínimo de estrés	12	30%
Estrés manejable	12	30%
Elevado nivel de estrés	6	15%
Nivel alto de estrés	6	15%
Total	40	100%

Fuente: Investigación

Elaborado por: El Investigador

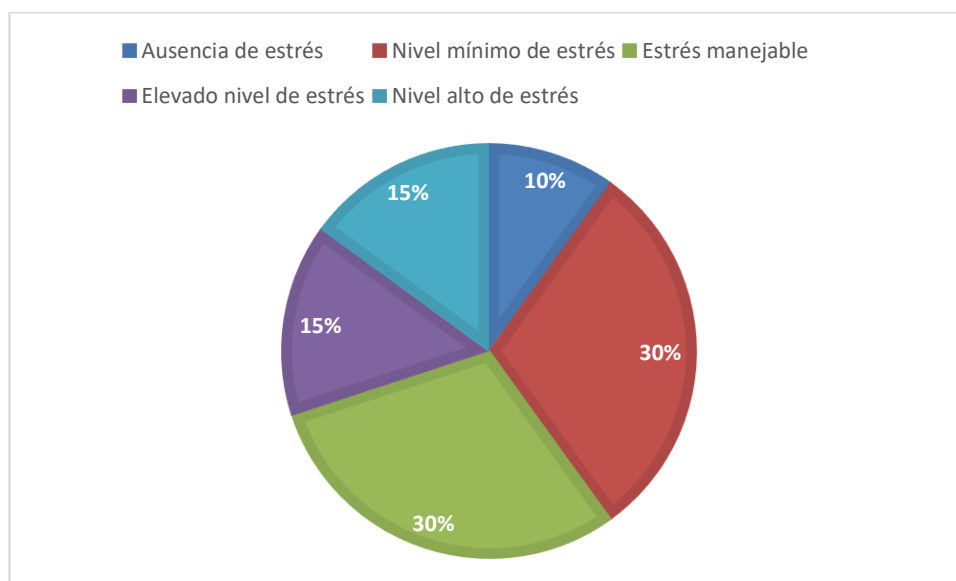


Gráfico N° 3. Estrés Laboral

Fuente: Investigación

Elaborado por: El Investigador

Análisis e Interpretación

Un poco más de la cuarta parte de la población presenta un nivel mínimo de estrés determinando que los estresores laborales son insuficientes para desencadenar niveles de estrés, por ende, los estresores intra-organizacionales son insignificantes prevaleciendo los factores intrínsecos del puesto, estructura organizacional y sistema

de recompensa; por otro lado, un poco más de la cuarta parte presentan un estrés manejable especificando que los estresores laborales son adaptables al cambio, por esta razón, los estresores extra-organizacionales son amoldables como son las relaciones familiares, problemas económicos y problemas legales; menos de la cuarta parte de la población corresponde a un elevado nivel de estrés determinando que los estresores laborales son significativos para desencadenar estrés, debido a ello la exposición al ruido, vibraciones, y altas temperaturas son significativos para que produzca estrés; además un octavo de la población presenta un nivel alto de estrés representando que los estresores laborales son excesivos para desencadenar niveles de estrés, por consiguiente, la sobrecarga laboral y vulnerabilidad se ven muy afectados en los trabajadores presentando afectación en el autoestima para la realización de actividades laborales administrativas; la minoría de la población presenta ausencia de estrés lo que significa que los estresores laborales no son significativos para desencadenar niveles de estrés, por tal motivo, los estresores laborales no afectan al desenvolvimiento de los trabajadores, presenciando un adecuado desenvolvimiento en el lugar de trabajo.

Comprobación de la Hipótesis

HO (Hipótesis Nula)

Las Aptitudes Administrativas **NO** influye en el estrés laboral del personal administrativo de la Dirección Distrital 05D06 salud Salcedo

HI (Hipótesis alterna)

Las Aptitudes Administrativas **SI** influye en el estrés laboral del personal administrativo de la Dirección Distrital 05D06 salud Salcedo

Con la finalidad de comprobar las hipótesis, se considera la aplicación del método estadístico Chi-Cuadrado.

Especificación de las regiones de aceptación y rechazo

Es necesario especificar los grados de libertad para las regiones de aceptación y rechazo mediante la siguiente formula

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

Donde

Gl= Grados de libertad

F= Número de filas

C= Número de columnas

Distribución

Gl= (4-1) (5-1)

Gl= (3) (4)

Gl= 12

Por ende, con 12 Gl y un resultado del chi-cuadrado de 0,186 es mayor que el valor de significancia de 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Lo que significa que las Aptitudes Administrativas **NO** influye en el estrés laboral del personal administrativo de la Dirección Distrital 05D06 salud Salcedo.

Tabla N° 6. Frecuencias observadas

TB/BA	Ausencia de estrés	Mínimo de estrés	Estrés manejable	Elevado nivel de estrés	Nivel Alto	Total
Aptitud baja	1	1	6	3	5	16
Aptitud media	1	5	4	2	1	13
Aptitud alta	2	3	1	1	0	7
Actitud muy alta	0	3	1	0	0	4
TOTAL	4	12	12	6	6	40

Fuente: Investigación

Elaborado por: El Investigador

Tabla N° 7. Frecuencias Esperadas

TB/BA	Ausencia de estrés	Mínimo de estrés	Estrés manejable	Elevado nivel de estrés	Nivel Alto	Total
Aptitud baja	1,6	4,8	4,8	2,4	2,4	16
Aptitud media	1,3	3,9	3,9	2	2	13
Aptitud alta	0,7	2,1	2,1	1	1	7
Actitud muy alta	0,4	1,2	1,2	0,6	0,6	4
TOTAL	4	12	12	6	6	40

Fuente: Investigación

Elaborado por: El Investigador

Tabla N° 8. Pruebas de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,108 ^a	12	,186
Razón de verosimilitud	18,098	12	,113
Asociación lineal por lineal	8,403	1	,004
N de casos válidos	4	12	12

Fuente: Investigación

Elaborado por: El Investigador

Decisión

Con los resultados ya obtenidos, se observa que el valor del chi- calculado 0,186 es menor que el valor de la tabla del chi-cuadrado critico 5,226, por ende, se acepta la hipótesis nula. **Las Aptitudes Administrativas NO influye en el estrés laboral del personal administrativo de la Dirección Distrital 05D06 salud Salcedo.**

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1.- De acuerdo a los datos obtenidos se determina que las aptitudes administrativas no influyen en el estrés laboral del personal evaluado de la Dirección Distrital 05D06 Salud Salcedo, en base al cálculo del estadístico chi cuadrado determinando un valor calculado de (0,186) siendo este menor al valor del chi critico (5,226), es decir no existe correlación entre las variables planteadas, pudiendo existir otras causas que influyen en los índices de estrés que presentan los colaboradores como son las extensas jornadas laborales, tipo de servicio en el área de salud, inestabilidad laboral entre otras muchas causas que se han evidenciado en la institución.

2.- En referencia a las aptitudes administrativas se concluye resultados específicos un poco menos de la mitad de la población presenta aptitud baja lo que significa una deficiencia en tareas de comprobación clasificación, numéricas y verbales de índole administrativo, por ende, existe carencia en detectar posibles errores de transcripción existentes en listas alfanuméricas, falta de exactitud y rapidez en la ejecución de tareas diarias administrativas, deficiencia en áreas de razonamiento y cálculo en actividades numéricas y sobretodo falla en completar textos de formación cultural, profesional de índole administrativo, evidenciándose deficiencia aptitudinal en el personal administrativo de la Dirección Distrital de Salud Salcedo. (Tabla N°4)

3.- Conforme a los datos obtenidos se ha logrado determinar los distintos niveles de estrés laboral donde se ha identificado que un octavo de la población presenta un nivel alto de estrés representando que los estresores laborales son excesivos para desencadenar niveles de estrés, por consiguiente, la sobrecarga laboral y vulnerabilidad se ven muy afectados en los trabajadores presentando afectación en su

autoestima para la realización de actividades diarias laborales, de tal manera estos factores influyen en la prestación de servicios del trabajador perjudicando la productividad empresarial y su desarrollo individual. (Tabla N°5)

4.- En base a los resultados compilados mediante la aplicación de reactivos al personal administrativo se determina que presentan niveles altos de estrés que se desencadenan en su puesto de trabajo, debido a ello se necesita desarrollar una propuesta que reduzca el estrés y de esa manera reducir los signos y síntomas encontrados en la problemática.

RECOMENDACIONES

1.- De acuerdo a la investigación presentada se recomienda realizar un estudio a una población más amplia en el área administrativa para determinar el grado de afectación y significancia dentro de aptitudes y estrés laboral, es necesario realizar estudios continuos de forma separada para conocer la situación actual, y los elementos desencadenantes que pueden dar origen a esta dificultad.

2.- Al determinar los niveles de aptitudes administrativas, es necesario realizar una intervención con el personal que presentan aptitudes bajas como son carencia en detectar errores alfanuméricos y deficiencia en áreas de razonamiento verbal entre las más afectadas ,por ende, es necesario poder conocer las exigencias del puesto, para entrenar las competencias requeridas y mejorar el rendimiento del personal además se recomienda continuar con la investigación para llegar a obtener resultados beneficiosos en dicha problemática.

3.- Al tener una población con índices de estrés alto es necesario plantear estrategias de intervención que permitan reducir este nivel, y consecuentemente aporten al cumplimiento de los objetivos de la Dirección Distrital de Salud Salcedo de esta manera lograr la misión y visión de la organización.

4.- Se recomienda ejecutar la propuesta planteada para inferir en la problemática identificada a fin de disminuir el porcentaje de colaboradores con estrés alto.

DISCUSIÓN

En concordancia con el estudio desarrollado por Abambari et al. (2015) se trabajó con una población de 90 profesionales de atención de salud, quienes laboraban en el Hospital José Carrasco Arteaga, la media de edad comprendida fue de 29 años. Como instrumento de investigación, se aplicó el cuestionario de Maslach, considerando aspectos como actividades laborales en turno de la noche, relación laboral, consumo de alcohol y tabaco; así como motivación laboral. En el centro de salud, no se demostraron asociación o factores de riesgo para el estrés laboral. Sin embargo, los resultados reflejan una prevalencia significativa de estrés laboral, pese a ello, como se ha manifestado, no se estableció dependencia o relación estadística entre el estrés laboral y los factores ya estipulados. Estos resultados y la investigación presentada no exponen relación entre sus variables, no obstante, se han considerado diferentes aspectos para llegar a esta conclusión; por un lado, difieren de los factores estresores y por otro lado de la población estudiada. Pese a ello, se evidencia una clara existencia de estrés laboral entre los trabajadores de ambos análisis. Como se evidencia en los resultados que muestran que las aptitudes administrativas no guardan relación con el estrés laboral del personal administrativo de la Dirección Distrital 05D06 salud Salcedo; no obstante, la investigación indica que una octava parte de la población presenta un nivel alto de estrés lo que significa que los estresores laborales son excesivos para desencadenar niveles de estrés y la minoría de la población presenta ausencia de estrés concluyendo que los estresores laborales no son significativos para desencadenar niveles de estrés

Por otro lado, el estudio realizado por Borja, López y Lalama (2017) pretende determinar la influencia que tienen los factores estresantes laborales y la afectación de cada estresor en los géneros masculino y femenino. Para ello, se consideró el cuestionario sobre estrés laboral propuesto por la OIT-OMS, mismo que considera aspectos como, condiciones ambientales, dirección y liderazgo, recursos humanos, estructura y clima organizacional. Se trabajó con una población de 70 personas, en

donde se determinó que los factores estresantes causan más estrés en las féminas que en el sexo masculino y que estos tienen relación con el clima organizacional, así como, por las condiciones de trabajo a las que están sometidas. Del mismo modo, la investigación realizada por Portero y Vaquero (2015) evaluó los niveles de estrés laboral de los profesionales de salud, a partir de una muestra de 258 enfermeros y auxiliares, mediante el MBI Maslach Burnout Inventory, la Nursing Stress Scale y el cuestionario Font-Roja. Los resultados indican un nivel medio de estrés laboral y satisfacción, con 44 y 65 puntos, respectivamente. En lo que concierne al desgaste profesional, se pudo observar un nivel medio en la subescala de agotamiento emocional, además de un alto nivel de despersonalización y en el caso de la realización personal es bajo. En este sentido, las variables poseen relación con los niveles de estrés, representando obstáculos en la productividad laboral.

En contraste con las investigaciones realizadas por Borja, López y Lalama (2017) así como Portero y Vaquero (2015), se afirma que la metodología de la investigación difiere de los dos estudios, pues se empleó una Escala de Estresores Laborales, la cual tiene como propósito medir 9 factores relacionados con la presencia de niveles de estrés en el personal como relación con los jefes, preparación inadecuada, carencia de sostén, conflicto con otros trabajadores, sobrecarga de trabajo, incertidumbre, vulnerabilidad y satisfacción. Sin embargo, es necesario destacar que los instrumentos de investigación administrados, posibilitaron identificar la incidencia de cada estresor laboral en el nivel de estrés; reconociendo que, en el estudio de Borja, López y Lalama (2017); y el estudio de Portero y Vaquero (2015) existen niveles bajos y medios de estrés, respectivamente; coincidiendo con la presente investigación en la que se determinó estrés en un niveles mínimos con 30% y manejables con 30% siendo porcentaje significativos en la población de estudio.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

TEMA DE LA PROPUESTA

Talleres para reducir el estrés laboral del personal de la Dirección Distrital 05D06 de Salud Salcedo.

JUSTIFICACIÓN

Es importante puesto que el personal de la Dirección Distrital podrá dinamizar su comportamiento, consolidando una actitud dinámica y proactiva; pero, principalmente, fortalecerá el desarrollo de habilidades y competencias que ayudarán en la identificación de aptitudes idóneas ante situaciones complicadas o difíciles presentes en el entorno laboral. Los talleres de capacitación para prevenir el estrés laboral figuran como un medio significativo que permiten manejar y controlar este riesgo psicosocial; mejora el entorno laboral y evita el desarrollo de otro tipo de estados relacionados con el agotamiento físico, emocional o mental.

La propuesta es originalidad, pues no existe evidencia de intervenciones análogas a ésta; siendo así, constituye una herramienta valiosa, beneficiando directamente al establecimiento. Su desarrollo es factible, puesto que la Dirección Distrital 05D06 de Salud Salcedo dispone de todos los recursos para su aplicación y por ende proporcionaría todas las facilidades. Los beneficiarios serán el personal de la Dirección Distrital 05D06 de Salud Salcedo, en donde el participante podrá aprender y adquirir una serie de técnicas y estrategias posibilitando el conocimiento sobre sí mismo y de su ambiente de trabajo, promoviendo un desarrollo adecuado dentro de relaciones interpersonales.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar talleres para reducir el estrés laboral del personal de la Dirección Distrital 05D06 de Salud Salcedo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Planificar actividades autorreguladas que supriman la intensidad de imágenes, emociones y auto verbalizaciones perturbadoras que ocasionan estrés en la Dirección Distrital 05D06 de Salud Salcedo.
- Modificar estructuras cognitivas en el trabajador por el estrés presentado para facilitar el desempeño productivo en la Dirección Distrital 05D06 de Salud Salcedo.
- Desarrollar estrategias para modificar conductas desadaptativas ocasionadas por el estrés que presenta el personal en la Dirección Distrital 05D06 de Salud Salcedo.

ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA

El contexto teórico recolectado para el desarrollo de la presente propuesta, está sustentado por tres talleres, los cuales pretenden reducir el estrés laboral del personal de la Dirección Distrital 05D06 de Salud Salcedo; cada uno posee su objetivo y trabajando básicamente con entrenamiento en inoculación de estrés esto permite determinar la reducción de la intensidad provocadas por imágenes o auto verbalizaciones y sobre todo determinar la modificación de conductas y su cognición. Cada uno de los talleres presenta sus fases, aspectos a trabajar, así como los resultados esperados. De esta manera se compartirá el conocimiento mediante actividades lúdicas y didácticas, de este modo los participantes aprenderán sobre cada tema seleccionado para la reducción del estrés.

Los talleres se trabajarán mediante dinámicas de introducción, generando un ambiente de confianza y rapport en todo el grupo. Uno de los propósitos fundamentales de la propuesta es estimular la participación activa de todos los asistentes, propiciando un entorno relajado y transmitiendo exposiciones de carácter psicoeducativo. Se ha

estimado que la duración de cada taller es de 2H30 aproximadamente, con la intención de cumplir con los objetivos señalados en cada uno de los talleres. Es importante manifestar que la propuesta está fundamentada dentro de un enfoque cognitivo-conductual, mismo que tiende a influir en la conducta de cada asistente y posibilitando dinamizar su comportamiento. Por último, los talleres finalizan con una retroalimentación, asegurando así, el aprendizaje de todo el grupo, además este último permite disipar cualquier duda generada a lo largo del desarrollo de cada actividad.

ARGUMENTACIÓN TEÓRICA

Las personas pasan casi un tercio de sus vidas adultas en el trabajo, y los problemas laborales son una fuente común de estrés para muchos. Es imposible tener un lugar de trabajo donde los roles, expectativas y personalidades de todos trabajen perfectamente juntos, sin conflictos. Como tal, ciertos problemas en el lugar de trabajo pueden causar síntomas psicológicos negativos. De acuerdo con Ruiz (2014) la inoculación de estrés es primordial para conceptualizar todos los aspectos que afectan a la organización además determina pautas y técnicas fundamentales para su desarrollo interpersonal estas afectaciones pueden ocurrir entre compañeros de trabajo, o entre supervisores y subordinados, o entre proveedores de servicios y sus clientes. También puede ocurrir entre grupos, como la gerencia y la fuerza laboral, o entre departamentos enteros.

Los conflictos pueden hacer que un empleado actúe por intereses que son divergentes de los de su empleador o compañeros de trabajo. En los lugares laborales, los empleados desean evitar cualquier comportamiento o elección que pueda indicar un problema significativo. Son malas noticias para la reputación, integridad y confiabilidad del empleado a los ojos de la gerencia, este entrenamiento sobre inoculación de estrés ayuda al entendimiento continuo para poder sobrellevar los niveles de estrés, está asociado de forma conjunta con aspectos cognitivos y conductuales que presentan los individuos, mediante la modificación de estos aspectos ayudara a la reducción de estrés.

Por ende, en la propuesta planteada se desarrollan actividades aludiendo al entrenamiento en inoculación de estrés representado por técnicas cognitivas y

conductuales por problemas de tensión y ansiedad, actualmente ayudan a determinar lo que ocasiona estrés para así seleccionar un tratamiento preventivo adecuado.

Esta problemática es común en organizaciones que tienen muchos sectores con diferentes gerentes y la necesidad de tomar decisiones colectivas con frecuencia. Estas decisiones requieren varias reuniones y conferencias para alinear a las partes interesadas, fragmentando los horarios ya agitados de los empleados. Este tipo de exceso de trabajo es un problema aún más grave cuando las organizaciones sobreestiman cuánto se puede lograr con las herramientas de productividad digital, pero no toman medidas para verificar lo que sucede en la práctica. En estas situaciones, los profesionales percibidos como más rápidos y más eficientes son aún más víctimas.

Hay muchas maneras en que las conductas desadaptativas afecta las actividades laborales. El ritmo de las demandas de trabajo es tan rápido que nadie se detiene para reconocer incluso un excelente desempeño, las exigencias en la actualidad son varias de acuerdo a la cantidad de tareas que se realiza en cada departamento, ya que son empleadas a fondo en la prestación de servicios o productividad a nivel empresarial. La demanda de productividad ha crecido tanto que nadie siente que está haciendo lo suficiente; todos miran la carga de trabajo deshecha y se sienten inadecuados.

Las estructuras organizacionales cada día son más exigentes para cumplir los servicios destinados en el puesto de trabajo, desarrollando habilidades a partir de conocimientos para un mejoramiento continuo empresarial, todas estas se ven implementadas a la hora de realizar tareas administrativas encaminando al desarrollo aptitudinal.

DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA

Tabla N° 9. Plan Operativo

FASE	ACTIVIDADES	OBJETIVOS	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE
I Logística	Gestión, organización y control de las herramientas y medios para el desarrollo de los talleres.	Organizar los talleres en conjunto con el personal de la Dirección Distrital 05D05.	Tecnológico Humano Bibliográfico	40 minutos	Psicólogo
II Socialización	Socialización y autorización de los talleres a aplicarse, con el personal administrativo del establecimiento.	Socializar los resultados obtenidos en el documento investigativo, a fin de diseñar los talleres.	Tecnológico Humano Bibliográfico	40 minutos	Psicólogo
III Ejecución Taller I	-Técnica Banco de Niebla - Técnica de la pregunta asertiva - Técnica para el cambio	Trabajar en actividades autorreguladas que supriman la intensidad de estrés en el personal que labora en Dirección Distrital 05D06 de Salud Salcedo.	Humanos Tecnológicos Bibliográficos Mobiliario	2h30	Psicólogo
Taller II	-Técnica Parcialización - Clarificación. -Reestructuración Cognitiva	Modificar estructuras cognitivas para aumentar la calidad productiva de vida en los trabajadores de la Dirección Distrital 05D06 de Salud Salcedo.	Humanos Tecnológicos Bibliográficos Mobiliario	2h30	Psicólogo
Taller III	Técnica de Moldeamiento	Modificar conductas desadaptativas para el desarrollo laboral optimo del	Humanos Tecnológicos	2h30	Psicólogo

	-Técnica Encadenamiento -Técnica de Instigación/Atenuación	personal en la Dirección Distrital 05D06 de Salud Salcedo.	Bibliográficos Mobiliario		
--	--	---	------------------------------	--	--

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

Tabla N° 10. Taller I

Taller I					
Tema: Inoculación de Estrés Objetivo: Planificar actividades autorreguladas que supriman la intensidad de imágenes, emociones y auto verbalizaciones perturbadoras que ocasionan estrés en la Dirección Distrital 05D06 de Salud Salcedo.					
Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I – Rapport	Saludo y bienvenida al personal de la Dirección Distrital 05D06 de Salud Salcedo.	Dinámica Grupal “Corazones”	Integrar al grupo	20 minutos	Psicólogo
Fase II – Introducción	-Establecimiento de agenda de taller. -Descripción sobre inoculación de estrés	- Exposición -Técnica expositiva en inoculación de estrés	- Socializar la agenda. - Estimular el aprendizaje sobre la temática.	20 minutos	Psicólogo
Fase III – Procedimiento	- Comunicación asertiva - Trabajo en Equipo - Toma de decisiones	- Técnica Banco de Niebla - Técnica de la pregunta asertiva - Técnica para procesar el cambio	- Fomentar la comunicación intrínseca a nivel empresarial. -Promover el trabajo para potenciar el rendimiento profesional. -Visualizar los problemas y generar alternativas de cambio	3 horas	Psicólogo

Fase VI – Cierre	Preguntas y elementos principales del taller.	Retroalimentación	- Favorecer la comunicación eficaz en toda la organización. - Aprender a solucionar los conflictos generados en el entorno laboral.	30 minutos	Psicólogo
---------------------	--	-------------------	---	------------	-----------

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

DESARROLLO TALLER I

Fase I – Rapport

Para dar lugar al comienzo de esta fase, el modelador inicia con un saludo de bienvenida a los asistentes del taller. El facilitador presenta el objetivo del taller con el propósito de generar un ambiente mucho más confortable entre los participantes. A continuación, se realiza la dinámica grupal “Corazones”, de esta forma los asistentes tendrán la oportunidad de integrarse al grupo.

Tema: “Corazones”

Objetivo: Alcanzar una mayor integración grupal.

Tiempo: 15 minutos.

Materiales: Marcadores, hoja en blanco

Procedimiento:

1. El modelador indicará a los participantes las reglas de la dinámica; seguidamente la mitad de los asistentes tomarán una hoja en blanco y un marcador.
2. Aquellos participantes que tengan la hoja, deberán dibujar con su marcador, un corazón en el centro de la misma.
3. Finalizado el dibujo, se parten las hojas por la mitad y se las mezclará; de modo que se obtendrá el número de hojas exactas del total de todos los participantes.
4. A continuación, se solicita a los asistentes tomar una de las mitades de cada hoja, para después buscar entre los participantes su otra mitad exacta.
5. Una vez que cada integrante del grupo haya encontrado a su pareja, cada uno debe contar una experiencia problemática y la forma en que logró recuperarse de la adversidad. Como tiempo estimado se dictaminará 5 minutos.
6. Al finalizar el tiempo las parejas se integrarán al grupo y expondrán la experiencia relatada.

Fase II – Introducción

Después de lograr la integración entre los participantes y brindar un entorno armónico el facilitador expondrá al grupo el objetivo general del taller y los tópicos

que se desarrollarán en el mismo. Esta fase tiene una duración de 15 minutos, en donde se presentará mediante diapositivas la importancia del estrés y su afectación en el ambiente laboral. Seguido de ello, el moderador solicitará a cada integrante del grupo presentarse, este punto es de relevancia, pues permite proveer un vínculo de confianza entre los participantes y el facilitador.

Fase III – Procedimiento

Durante el desarrollo del taller I, se tiene previsto trabajar con tres tópicos con una técnica en particular, el objetivo posibilitará que cada trabajador sea capaz de manejar los conflictos presentes en el ambiente laboral. Este tipo de actividades están diseñadas para ser trabajadas en grupos, considerando las consignas del facilitador.

Tópico: Asertividad

Técnica: Banco de Niebla

1. El objetivo de la técnica es lograr una mejor relación asertiva entre dos o más personas de la organización y disminuir la tensión presentada en los trabajadores.
2. El facilitador definirá la comunicación asertiva y su importancia en el manejo dentro de la inoculación de estrés, además formulará una serie de estrategias para adoptar las habilidades asertivas.
3. Se formarán grupos de 2 personas con todos los integrantes
4. Seguidamente, cada colaborador debe exponer una crítica hacia su pareja de grupo.
5. Después el participante deberá responder a la crítica negándose, pero sin entrar en conflictos y tomando en cuenta evitar las discusiones.
6. A continuación, se afirma la crítica sin ceder al contexto inicial ya que se mantiene en la postura principal.
7. Después se desarrolla el mismo ejercicio mediante una rotación de parejas.
8. Al finalizar la actividad se expondrán aquellas situaciones que determinan tensión en los trabajadores y aspectos estratégicos de asertividad que han funcionado en la actividad.

Tópico: Trabajo en equipo

Técnica: Técnica de la pregunta asertiva

1. Esta técnica consiste en identificar y analizar las críticas y dar las mismas como bienvenidas.
2. El facilitador, pedirá a los integrantes dividirse en varios grupos y asignarles la tarea de realizar.
3. Es importante manifestar que cada equipo tendrá un material para escribir su crítica en un papel sobre sus compañeros.
4. Después, se leerá la crítica, y se seleccionará al colaborador que lo expuso.
5. Se desarrolla la respuesta hacia la crítica de manera que el moderador lo indique
6. Se determinará nuevos grupos y se desarrollará el ejercicio
7. Tras la realización de la pregunta asertiva, el facilitador comprobará el nivel de tensión existente en cada grupo. Al finalizar, se analizará aquellos aspectos que facilitaron la tarea encomendada y aquellos que la limitaron.

Tópico: Toma de decisiones.

Técnica: Técnica para procesar el cambio.

1. El moderador seleccionará a dos colaboradores para la aplicación del ejercicio.
2. Se explica la técnica al grupo general, se manifiesta que exista una conversación conflictiva dentro de cada puesto de la organización
3. La discusión se realiza implementando el foco atencional de la crítica hacia otro tema sin perder el sentido.
4. El grupo deberá ser capaz de expresar libremente sus opiniones, los cuales no pueden llegar a generar discusiones.
5. Las mociones manifestadas serán aceptadas y escritas sobre un pizarrón de manera que todos los participantes puedan visibilizarlas.
6. Los criterios se recogerán de forma despersonalizada y con opiniones que expongan un contenido objetivo sobre la técnica.

Fase IV – Cierre

Una vez culminado el taller, se desarrollará una retroalimentación acerca de la temática tratada; aquello permitirá que el facilitador identifique las experiencias

generadas durante la realización de los tópicos, así como el aprendizaje adquirido por cada integrante del grupo. El moderador realizará una breve síntesis sobre las actividades y enfocarse particularmente en sus elementos positivos. Esta fase tendrá una duración de aproximadamente 20 minutos; además sería factible que los asistentes expongan las sugerencias para los próximos talleres. Adicionalmente, se disiparán todo tipo de dudas sobre el tema general, a fin de lograr una mejor comprensión sobre el manejo de conflictos.

Tabla N° 11. Taller II

Taller II Tema: Esfera cognitiva Objetivo: Modificar estructuras cognitivas en el trabajador por el estrés presentado para facilitar el desempeño productivo en la Dirección Distrital 05D06 de Salud Salcedo.					
Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I – Rapport	Saludo y bienvenida al personal de la Dirección Distrital 05D06 de Salud Salcedo.	Dinámica Grupal “Esto me recuerda”	-Integrar al personal	20 minutos	Psicólogo
Fase II – Introducción	-Establecimiento de agenda de taller. -Descripción acerca de la insatisfacción laboral	- Exposición -Técnica expositiva sobre insatisfacción laboral.	- Socializar la agenda. - Estimular el aprendizaje sobre la temática.	20 minutos	Psicólogo
Fase III – Procedimiento	- Identificar los aspectos que generan estrés laboral - Detalle de cada una de lo los aspectos que ocasionan estrés	- Parcialización. - Clarificación.	- Conocer los efectos insatisfactorios que ocasionan estrés. - Determinar la consecuencia más significativa sobre insatisfacción laboral	3 horas	Psicólogo

	- Modificación del pensamiento a través de capacitaciones para generar una nueva conducta.	-Reestructuración Cognitiva	- Cambiar el pensamiento del personal para mejorar la satisfacción laboral.		
Fase VI – Cierre	Preguntas y elementos principales del taller	Retroalimentación	-Promover una mayor competencia.	30 minutos	Psicólogo

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

DESARROLLO TALLER II

Fase I – Rapport

El modelador inicia con un saludo de bienvenida a los asistentes del taller. El facilitador presenta el objetivo del taller de manera que los asistentes conozcan a breves rasgos el tema general del taller. A continuación, se realiza la dinámica grupal “Esto me recuerda”, de esta forma los asistentes tendrán la oportunidad de integrarse de mejor manera al taller y al grupo.

Tema: Esto me recuerda

Objetivo: Reconocer las situaciones que generan tensión en los trabajadores y proponer soluciones

Tiempo: 20 minutos.

Materiales: Recurso humano

Procedimiento:

1. El moderador solicitará a los integrantes que se sienten de forma circular.
2. Se pide a cada asistente, de manera aleatoria, que recuerden una circunstancia o evento problemático.
3. Los demás participantes deben exponer posibles alternativas para sobrellevar las situaciones elegidas.
4. Los integrantes que expongan la opción menos adecuada para sobreponerse de dicho evento, deberán ser excluidos de la dinámica y cumplir con una penitencia propuesta por el grupo.

Fase II – Introducción

Después de lograr la integración entre los participantes y brindar un entorno armónico el facilitador expondrá al grupo el objetivo general del taller y los tópicos que se desarrollarán en el mismo. Esta fase tiene una duración de 20 minutos, en donde se presentará mediante diapositivas la importancia de la sobrecarga laboral. Del mismo modo, se pretende presentar todas las fases que conlleva el taller, particularmente las técnicas que se aplicarán a los participantes.

Fase III – Procedimiento

Para el desarrollo del taller II, se tiene previsto trabajar con dos tópicos con una técnica en particular, el objetivo posibilitará que cada trabajador sea capaz de sobrellevar aquellas situaciones que generan estrés por la insatisfacción laboral. Este tipo de actividades están diseñadas para ser trabajadas en grupos, considerando las consignas del facilitador.

Tópico: Resolución de problemas

Técnica: Parcialización

1. Esta técnica es posible aplicarla en momentos de insatisfacción laboral excesiva.
2. El facilitador anuncia a los asistentes exponer sus problemas sobre insatisfacción laboral generado por el estrés
3. Seguidamente se deberá realizar una lista de forma organizada.
4. A continuación, se separa o parcializa los problemas presentados por cada uno de los colaboradores
5. Al obtener todos los problemas a trabajar se determina la urgencia y viabilidad requerida para solucionar el problema.

Tópico: Resolución de Problemas

Técnica: Clarificación

1. Primero se delimita todas las consecuencias presentadas en el personal administrativo y su afectación en el estrés del personal.
2. Seguidamente se explica cada una de forma separada y concreta.
3. Se establece la consecuencia más insatisfactoria del personal.
4. Por último, se recapitula todo lo expuesto, y se determina estrategias de solución.

Tópico: Cognición

Técnica: Restructuración Cognitiva

1. Primero se identifica los pensamientos irracionales sobre insatisfacción laboral.
2. Segundo se discute la validez y utilidad de los pensamientos presentados
3. Seguidamente se realiza preguntas enfocadas en la afectación para dar origen a una conducta
4. Por último, se busca alternativas racionales mediante lo expuesto

Fase IV – Cierre

Una vez culminado el taller, se desarrollará una retroalimentación acerca de la temática tratada; aquello permitirá que el facilitador identifique las experiencias generadas durante la realización de los tópicos, así como el aprendizaje adquirido por cada integrante del grupo. El moderador realizará una breve síntesis sobre las actividades y enfocarse particularmente en sus elementos positivos. Esta fase tendrá una duración de aproximadamente 20 minutos; además sería factible que los asistentes expongan las sugerencias para los próximos talleres. Adicionalmente, se disiparán todo tipo de dudas sobre el tema general, a fin de lograr una mejor comprensión sobre el manejo de conflictos.

Tabla N° 12. Taller III

Taller III					
Tema: Modificación de Conductas Objetivo: Desarrollar estrategias para modificar conductas desadaptativas ocasionadas por el estrés que presenta el personal en la Dirección Distrital 05D06 de Salud Salcedo.					
Fase	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Fase I – Rapport	Saludo y bienvenida al personal de la Dirección Distrital 05D06 de Salud Salcedo.	Dinámica Grupal “Yo tengo un tic”	Favorecer el desarrollo de la autoconfianza a través de la interacción con otros.	20 minutos	Psicólogo
Fase II – Introducción	-Establecimiento de agenda de taller. -Descripción sobre conductas desadaptativas.	- Exposición -Técnica expositiva en conductas desadaptativas.	- Socializar la agenda. - Estimular el aprendizaje sobre la temática.	20 minutos	Psicólogo
Fase III – Procedimiento	- Frecuencia, intensidad y duración de la conducta. - Reforzamiento a una nueva conducta. - Desarrollar confrontación ante situaciones de estrés	-Técnica de Moldeamiento -Técnica Encadenamiento -Técnica de Instigación/Atenuación	- Establecer la instauración de una nueva conducta. -Seleccionar conductas desadaptativas y modificarlas. - Conocer el origen de estrés proporcionando	3 horas	Psicólogo

			instrucciones para poder sobrellevarlo.		
Fase VI – Cierre	Preguntas y elementos principales del taller.	Retroalimentación	-Mejorar los niveles de autoestima laboral. -Promover la confianza entre compañeros de trabajo.	30 minutos	Psicólogo

Elaborado por: El Investigador

Fuente: Investigación de campo

DESARROLLO TALLER III

Fase I – Rapport

El modelador inicia con un saludo de bienvenida a los asistentes del taller. El facilitador presenta el objetivo del taller de manera que los asistentes conozcan a breves rasgos el tema general del taller. A continuación, se realiza la dinámica grupal “Yo tengo un tic”, de esta forma los asistentes tendrán la oportunidad de integrarse de mejor manera al taller y al grupo.

Tema: Yo tengo un tic

Objetivo: Favorecer el desarrollo de la autoconfianza a través de la interacción con otros.

Tiempo: 20 minutos.

Materiales: Recurso humano

Procedimiento:

1. La actividad permite generar interacción y emociones entre los integrantes del grupo, así se puede lograr equilibrio emocional a través de los movimientos que se desarrollen.
2. El facilitador pedirá a los asistentes ubicarse en forma de círculo. El moderador solicita a los participantes repetir al final de cada actividad “yo tengo un tic y se repite tic, tic”
3. Uno de los participantes empezará diciendo “El doctor me ha mandado a que mueva la pierna izquierda yo tengo un tic y se repite tic, tic”.
4. Otro de los participantes puede decir “El doctor me ha mandado a que baile en puntillas yo tengo un tic y se repite tic, tic”.
5. Los participantes deberán ser creativos, se puede hacer uso de cualquier movimiento corporal.

Fase II – Introducción

Después de lograr la integración entre los participantes y brindar un entorno armónico el facilitador expondrá al grupo el objetivo general del taller y los tópicos que se desarrollarán en el mismo. Esta fase tiene una duración de 20 minutos, en donde se

presentará mediante diapositivas la importancia sobre la modificación de conductas en los trabajadores. Del mismo modo, se pretende presentar todas las fases que conlleva el taller, particularmente las técnicas que se aplicarán a los participantes.

Fase III – Procedimiento

Para el desarrollo del taller III, se tiene previsto trabajar con dos tópicos con una técnica en particular, el objetivo posibilitará que cada trabajador adquiera una modificación conductual. Este tipo de actividades están diseñadas para ser trabajadas en grupos o individual, considerando las consignas del facilitador.

Tópico: Modificación Conductual

Técnica: Técnica de Moldeamiento

1. El facilitador entregará a cada participante del grupo una hoja para que se determine cuál es la afectación más significativa que presenta en la vida diaria laboral y como es su comportamiento ante ello.
2. Se selecciona los reforzadores presentados en aquella conducta determinado por el modelador
3. Se divide la conducta afectada en pasos sucesivos
4. Seguidamente se delimitará la especificación de una meta a la que pretende llegar.
5. El moderador propone la instauración de una nueva conducta y cada colaborador va anotándola en su hoja
6. Al finalizar la actividad, el dinamizador tomará las hojas y los repartirá; pero esta vez los participantes tendrán con sus nombres.
7. El propósito de la dinámica es que cada integrante obtenga una perspectiva imparcial sobre ellos mismo, identificando sus debilidades y conductas para mejorarlas y modificarlas.
8. Finalmente se realizará una breve charla sobre la experiencia obtenida.

Tópico: Encadenamiento

Técnica: Técnica de Encadenamiento

1. El facilitador entregará una hoja a los participantes, ellos deberán escribir conductas que ya son dominadas o cualidades que lo definan.
2. Una vez que hayan escrito, Se refuerza lo escrito y los integrantes devolverán los papeles al facilitador.
3. Nuevamente, el moderador repartirá los papeles de forma aleatoria; es importante que cada participante obtenga un papel que no sea haya escrito.
4. Después, el dinamizador entregará un segundo papel, en donde escribirán como ven a la persona sobre ya lo mencionado y se determina un elogio al final de lo escrito
5. Al finalizar, se leerá de forma ordenada las conductas expuestas y su elogio por cada colaborador emitido.
6. Es importante generar un conversatorio para determinar emociones, sensaciones y experiencias sobre la técnica.

Tópico: Instigación

Técnica: Técnica de Instigación/Atenuación

1. La técnica de instigación posibilita la oportunidad a cada participante para expresar ideas y opiniones mediante implementación de gestos, instrucciones y señas para dar origen a nuevos puntos de vista manifestados de los compañeros.
2. EL moderador solicita al grupo formar grupos de 5 personas, se delimitara las problemáticas encontradas por el nivel de estrés presentado.
3. El dinamizador indica que en la actividad se simulará la sobrecarga laboral en cada puesto de trabajo; se hará uso de ciertas señas como golpear la pelota, gestos, entre otros.
4. Se desarrollará actividades de acuerdo al puesto bajo presión
5. El moderador dará instrucciones verbalmente para poder sobrellevar la problemática, y se planteará ejemplos visualmente.

6. Al terminar el moderador solicita al grupo ubicarse en forma de círculo; cada integrante manifestará su experiencia y expondrá las fallas que existieron en el grupo, así como los aspectos que pueden fortalecer al equipo.

Fase IV – Cierre

Una vez culminado el taller, se desarrollará una retroalimentación acerca de la temática tratada; aquello permitirá que el facilitador identifique las experiencias generadas durante la realización de los tópicos, así como el aprendizaje adquirido por cada integrante del grupo. El moderador realizará una breve síntesis sobre las actividades y enfocarse particularmente en sus elementos positivos. Esta fase tendrá una duración de aproximadamente 20 minutos; además sería factible que los asistentes expongan las sugerencias para los próximos talleres. Adicionalmente, se disiparán todo tipo de dudas sobre el tema general, a fin de lograr una mejor comprensión sobre el manejo de conflictos.

BIBLIOGRAFÍA

- Abambari, C., Barros, I., Dután, m., García, D., Yumbra, L., & Narváez, M. (2015). Prevalencia y factores asociados a estrés laboral en el personal del servicio de emergencia del Hospital "José Carrasco Arteaga" 2014. *Revista Médica HJCA*, 134-138.
- Agudero. (4 de Enero de 2016). Recurso Humano y Calidad en el Servicio. (Copyright, Ed.) *Gerencia Y Administarcion*, 16-18.
- Alvarez. (2017). *Combate ele stres laboral*. Bogota, Colombia: Tecnichals.
- Anderson. (1 de Julio de 2014). Estres laboral en el personal. (b. profit, Ed.) *Gestion del estres*, 63.
- Arribas. (25 de Julio de 2014). Aptitudes Administrativas. (T. Ediciones, Ed.) *Administracion* , 6-8.
- Bakker, A. B. (11 de Diciembre de 2014). La teoría de las demandas y los recursos laborales. (P. B. Science, Ed.) *Modelo de demanda de trabajo-recursos.*, 46.
- Ballesteros. (19 de Abril de 2014). Estres Laboral. (Soledad, Ed.) *Redalyc*, 28.
- Borja, K., López, P., & Lalama, J. (2017). Evaluación del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos. *Dominio de las Ciencias*, 509-518.
- Camacho. (14 de Marzo de 2018). Estres y Salud. (Copyright, Ed.) *Estres laboral*, 15.
- Cordero, L. y. (17 de Agosto de 2016). Flexibilidad Cognitiva. (Copyright, Ed.) *Psicologia del Desarrollo*, 19.
- Corral. (12 de Enero de 2014). Aptitud Funcional Laboral. (T. Ediciones, Ed.) *TABA*, 15.

- Diaz. (2017). *Estres Laboral y Riesgos Psicosociales*. Valencia, España: ISBN:978-84-370.
- Domínguez, I., Prieto, V., & Barraca, J. (2017). Un estudio de caso de trastorno adaptativo con ansiedad por situación de sobrecarga laboral. *Clínica y Salud*, 139-146.
- Fernandez. (10 de Junio de 2014). Psicología general. *Estres y Salud*. Buenos Aires, Argentina: Apuntes de Psicología1(99).
- Garcia. (29 de Noviembre de 2016). Administracion Financiera. (P. M. Impresores, Ed.) *Fundamentos y Aplicacion*, 15.
- GFK. (Lunes de Marzo de 2018). El 10% de la poblacion econmicamente activa presenta estres . (P. F. (CEO), Ed.) *Estudio en provincias mas extensas del Ecuador*, págs. 10-12.
- Gutierrez. (1 de Abril de 2014). Riesgos Piscosociales y estres en el ambiente laboral. *Redalyc*, 30(1), 6.
- Gutierrez. (9 de Junio de 2016). Contexto Empresarial. (Copyright, Ed.) *Estres laboral*, 39.
- Guzman. (6 de Junio de 2015). Habilidades Sociales. (Copyright, Ed.) *Estrategia didactuca ara el desarrollo*, 50.
- Hernandez. (2016). Administracion Escuelas. En Luna, *Procesos administrativos* (págs. 17-18). Bogota: Copyright.2016.
- Hernandez, L. y. (10 de 05 de 2014). Operaciones Administrativas en Recursos Humanos. (Copibook, Ed.) *Gestion Administrativa Empresarial*, 11.
- Herrera. (3 de Abril de 2015). Aptitudes Burocraticas. (Copyright, Ed.) *Aptitudes Burocraticas Administrativas*, 36.

- Hoyo, D. (2015). EsTRES LABORAL. En R. P. Manuel, *Documentos Divulgativos* (págs. 15-17). Madrid: Servicio de Ediciones y Publicaciones. I.N.S.H.T. MADRID.
- INEC. (04 de Marzo de 2016). Estresores Laborales. (C. Inec, Ed.) *Estadísticas Organizacionales*, 15, 10.
- Introzzi. (22 de Enero de 2015). Procesos Inhibitorios y flexibilidad cognitiva: evidencia a favor de la Teoría de la Inercia. (I. J. Research, Ed.) *International Journal of Psychological*, 8(2), 60-61.
- Jimenez. (17 de Junio de 2014). Proceso Atencional. (Copyright, Ed.) *Atencion a la diversidad*.
- Larrotta, R., Sánchez, L., & Sánchez, J. (2016). Niveles de autoestima y uso de estrategias de afrontamiento en un grupo de personas privadas de la libertad en un centro de reclusión de la ciudad de Bucaramanga / Colombia. *Informes Psicológicos*, 51-64.
- Montoya, S. y. (2 de Diciembre de 2016). EL RECURSO HUMANO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE. (S. d. Científica, Ed.) *Vision De Futuro*, 20(2), 5-6.
- MSP. (20 de Mayo de 2014). Administrativos, estres y sufrimiento mental, deterioro de la salud de los colaboradores. (P. G. Social, Ed.) *Estres(Psicologia)*, 12-13-14-15.
- OIT. (18 de Febrero de 2016). Estres en el Trabajo. (C.-1. G. Oficina Internacional del Trabajo, Ed.) *Estres en la Organizacion*, Uno, 62.
- OMS. (28 de Abril de 2016). Estres Laboral. (L. G. (Editor-in-Chief), M. G. Editor), & K. K. Editor), Edits.) *Seguridad y Salud Organizacional*, 16.
- Oviedo. (5 de Julio de 2016). FORMACIÓN Y DESARROLLO DE HABILIDADES TÉCNICAS. (G. Margarita, Ed.) *Didactica y Educacion*(3), 247.

- Pagani. (2014). *El ciclo del estres Laboral* (Vol. 2). Madrid, España: Copyright.
- Pereña, A. y. (2014). *Aptitudes Burocraticas Administrativas*. Barcelona, España: TABA. Test de Aptitudes Burocráticas y Administrativas.
- Portero, S., & Vaquero, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 543-552.
- Ramos, A. y. (14 de Octubre de 2017). Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral. (Almeida, Ed.) *Revista de Psicologia*, 35(1), 38.
- Ramos, P. y. (2 de Agosto de 2015). Estres de rol y satisfaccion laboral. (C. o. Madrid, Ed.) *Psicologia del trabajo organizacional*, 31(2), 73.
- Rodríguez, M. (2016). *Manejo de conflictos*. Madrid: Editorial El Manual Moderno.
- Saavedra. (26 de Agosto de 2016). Gestion de Recursos Humanos. (Copyrighy, Ed.) *Recursos Humanos, Septimo*, 4.
- Sanchez, F. &. (31 de Octubre de 2017). Evalaucion del estres laboral y su influencia en el genero de los servidores laborales. (A. Investigativos, Ed.) *Domino de las Ciencias*, 16-17.
- Sanchez, N. y. (18 de Marzo de 2004). Flexibilidad Cognitiva. (Copyright, Ed.) *Neurologia* , 29.
- Santamaria. (2014). *Aptitudes Administrativas*. (cOPYRIGHT, Ed.) Madrid, España : TEA Ediciones.
- Soriano. (16 de Diciembre de 2014). Deficit de Atencion. (Copyright, Ed.) *ATENCION*, 3-4.
- Vargas, G. y. (12 de Mayo de 2015). Atencion. (Copyright, Ed.) *Sistema de Registro De Atencion*.

Villacis. (22 de Julio de 2015). Eficacia en la administracion Empresarial. (Copyright, Ed.) *Universal Norbet Wiener*, 6-9.

Villalobos. (7 de Junio de 2017). Corrientes Pisologicas. *Psicologia* , 18.

Villanueva. (2016). *Origen organizacional*. Lima, Peru: Copyright.

Vinuesa. (13 de Agosto de 2017). Las provincias de Guayas,Pichicinch y Tungurahua derivan altos niveles de estres . (Valdemar, Ed.) *Riesgos Psicosociales en Ecuador*, 8-9.

Zimmerman. (18 de Febrero de 2014). Aptitudes Laborales. (E. C. Castilla, Ed.) *Administracion Publica Administrativa*, 2, 10.

ANEXOS



Foto 1: Información de los instrumentos de investigación



Foto 2: Información sobre la investigación



Foto 3. Aplicación del Test de Aptitudes Burocráticas Administrativas



Foto 4. Aplicación del Test de Aptitudes Burocráticas Administrativas



Foto 5. Aplicación del Test de Estresores Laborales

REACTIVOS PSICOLÓGICOS

TEST DE APTITUDES BUROCRÁTICAS ADMINISTRATIVAS



Esta prueba consta de siete partes diferentes y para cada una se concede un tiempo límite. Tenga en cuenta que el tiempo concedido incluye la lectura de las instrucciones y la realización de los ejercicios. No se preocupe si no resuelve todos los ejercicios en el tiempo concedido; es lo normal.

Siga atentamente las instrucciones del examinador.

Trabaje lo más rápidamente que pueda pero trate de no cometer errores, puesto que las respuestas erróneas restan puntos.

Si necesita hacer algún cálculo, hágalo en la hoja que se le ha entregado aparte. No anote nada en este cuadernillo.

TABA

I. COMPROBACIÓN

⌚ Dispone de 3 minutos para esta prueba.

A continuación se presenta una relación de códigos de libros y en la página siguiente una copia de la misma. En la copia puede haber errores. Cada línea se corresponde con una pregunta y su tarea consiste en localizar el error e indicarlo de la forma siguiente. Deberá marcar:

- A para indicar que el error está en la columna SIGNATURA
B para indicar que el error está en la columna DEPÓSITO LEGAL
C para indicar que el error está en la columna ISBN
D para indicar que no hay ningún error en esa línea.

RELACIÓN DE CÓDIGOS DE LIBROS

	SIGNATURA	DEPÓSITO LEGAL	ISBN
1	GZL5164JUF	M885733633	8176908361
2	BR51248KH	N442321464	8522866202
3	KJU3736UUL	W528296218	8203648528
4	LXH3629DO5	X963442896	8561017345
5	EPJ7354WVB	K134654171	8491597893
6	ISD9898KH	Y759177325	8455643160
7	CGK45412SAM	M617889987	8694879676
8	DQK4541CUQ	W291968549	8244250992
9	FUT4598RED	K376515752	8807729287
10	MYP527HER	S522631178	8063014451
11	HWF9564QOW	D158474436	8980736484
12	OVY6612BIX	F943742665	8385922714
13	AWO5825ROZ	G784327324	8112331573
14	JTZ2087TAV	H435196213	8779155035
15	NHGA970TAS	IR60751801	8779155035

2. CLASIFICACIÓN

⌚ Dispone de 5 minutos para esta prueba.

En una oficina se clasifican distintos documentos. En cada documento aparecen varios datos: provincia, tipo de documento, departamento de origen, departamento de destino y prioridad. Debe clasificar los documentos como A, B, C o D, atendiendo a los siguientes criterios:

- A si el documento es de las provincias 6 a 16 (ambas inclusive) o 36 a 40 (ambas inclusive) y no se puede clasificar ni como B ni como C.
B si el documento tiene como departamento de origen el 1 o el 3 y no se puede clasificar como tipo C.
C si el documento es una reclamación, un informe o una solicitud y la prioridad es media o alta.
D si no puede ser clasificado como A ni como B ni como C.

3. CÁLCULO

⌚ Dispone de 5 minutos para esta prueba.

En los siguientes 6 ejercicios debe indicar qué fila da una suma mayor.

1.

8	6	7	8
6	8	9	7
7	9	8	6
9	7	6	8

 A B C D
2.

9	2	3	4
4	1	5	6
5	6	2	1
7	8	3	9

 A B C D
3.

6	7	3	8
8	7	4	6
3	6	2	9
7	9	8	6

 A B C D
4.

3	6	9	5
4	7	5	6
5	6	4	8
9	6	8	5

 A B C D
5.

6	3	8	2
6	5	7	6
9	3	5	7
8	7	5	4

 A B C D
6.

8	4	5	7
5	2	7	9
3	9	5	4
3	9	5	4

 A B C D

En los siguientes 6 ejercicios debe indicar qué columna da una suma mayor.

7.

8	6	7	8
6	8	9	7
7	9	8	6
9	7	6	8

 A B C D
8.

9	2	3	4
4	1	5	6
5	6	2	1
7	8	3	9

 A B C D
9.

6	7	3	8
8	7	4	6
3	6	2	9
7	9	8	6

 A B C D
10.

3	6	9	5
4	7	5	6
5	6	4	8
9	6	8	5

 A B C D
11.

6	3	8	2
6	5	7	6
9	3	5	7
8	7	5	4

 A B C D
12.

8	4	5	7
5	2	7	9
3	9	5	4
3	9	5	4

 A B C D

CS Scanned with CamScanner

TABA

F. RAZONAMIENTO NUMÉRICO

⌚ Dispone de 10 minutos para esta prueba.

En un establecimiento comercial se han registrado en un año las cifras de compras y ventas que figuran en la tabla siguiente. Con estos datos responda a los ejercicios siguientes.

	COMPRAS	VENTAS		COMPRAS	VENTAS
Enero	1.500	1.750	Julio	3.000	2.500
Febrero	2.500	3.000	Agosto	2.250	1.750
Marzo	1.000	750	Septiembre	1.500	1.250
Abril	1.750	2.000	Octubre	2.750	2.500
Mayo	2.000	2.250	Noviembre	3.250	2.250
Junio	2.750	3.000	Diciembre	1.500	3.500

1. ¿En cuántos meses la cifra de ventas superó a la de compras?

- A. 9
B. 6
C. 7
D. 8

2. El importe de las ventas en el tercer trimestre es...

- A. 6.500
B. 6.000
C. 5.500
D. 5.750

3. La cifra de ventas de septiembre es igual al 50% de la de compras del mes de...

- A. Julio
B. Junio
C. Octubre
D. Febrero

4. El incremento de las ventas de octubre respecto a las de septiembre fue del...

- A. 25%
B. 50%
C. 75%
D. 100%

5. ¿En qué mes se observa un aumento mayor en valores absolutos en el importe de las compras, al compararlo con el mes anterior?

- A. Noviembre
B. Febrero
C. Junio
D. Octubre

CS Scanned with CamScanner

	Provincia	Tipo	Dep. origen	Dep. destino	Prioridad
1	39	Reclamación	1	6	Alta
2	39	Factura	4	6	Media
3	31	Reclamación	4	5	Baja
4	40	Factura	1	8	Alta
5	15	Solicitud	3	6	Alta
6	8	Factura	2	5	Alta
7	34	Reclamación	3	6	Media
8	42	Factura	3	7	Alta
9	48	Informe	2	7	Baja
10	38	Factura	3	6	Baja
11	28	Informe	1	7	Alta
12	6	Reclamación	3	7	Alta
13	22	Factura	4	6	Media
14	8	Factura	3	5	Baja
15	35	Solicitud	3	7	Alta
16	9	Reclamación	1	7	Baja
17	34	Informe	4	8	Baja
18	12	Factura	2	6	Alta
19	36	Solicitud	3	5	Alta
20	8	Informe	3	6	Media
21	20	Reclamación	1	6	Media
22	40	Solicitud	3	8	Baja
23	32	Factura	4	8	Baja
24	39	Factura	2	8	Baja
25	29	Factura	4	8	Media
26	11	Factura	3	6	Alta
27	16	Reclamación	3	5	Media
28	12	Factura	1	6	Alta
29	7	Reclamación	5	3	Baja
30	11	Factura	3	2	Baja
31	37	Solicitud	4	5	Baja
32	38	Reclamación	2	7	Media

TABA

F. RAZONAMIENTO NUMÉRICO

⌚ Dispone de 10 minutos para esta prueba.

En un establecimiento comercial se han registrado en un año las cifras de compras y ventas que figuran en la tabla siguiente. Con estos datos responda a los ejercicios siguientes.

	COMPRAS	VENTAS		COMPRAS	VENTAS
Enero	1.500	1.750	Julio	3.000	2.500
Febrero	2.500	3.000	Agosto	2.250	1.750
Marzo	1.000	750	Septiembre	1.500	1.250
Abril	1.750	2.000	Octubre	2.750	2.500
Mayo	2.000	2.250	Noviembre	3.250	2.250
Junio	2.750	3.000	Diciembre	1.500	3.500

1. ¿En cuántos meses la cifra de ventas superó a la de compras?

- A. 9
B. 6
C. 7
D. 8

2. El importe de las ventas en el tercer trimestre es...

- A. 6.500
B. 6.000
C. 5.500
D. 5.750

3. La cifra de ventas de septiembre es igual al 50% de la de compras del mes de...

- A. Julio
B. Junio
C. Octubre
D. Febrero

4. El incremento de las ventas de octubre respecto a las de septiembre fue del...

- A. 25%
B. 50%
C. 75%
D. 100%

5. ¿En qué mes se observa un aumento mayor en valores absolutos en el importe de las compras, al compararlo con el mes anterior?

- A. Noviembre
B. Febrero
C. Junio
D. Octubre

CS Scanned with CamScanner

ESCALA DE ESTRESORES LABORALES.-

ESCALA DE ESTRESORES LABORALES

EN PERSONAL DE SERVICIOS Y ATENCION AL CLIENTE

NOMBRE _____

EDAD _____ INSTRUCCIÓN _____ SEXO _____

FECHA _____

EXAMINADOR: _____

EN LA SIGUIENTE HOJA UD ENCONTRARA UNA SERIE DE SITUACIONES VALORADAS DEL 0 AL 3 (0 1 2 3), OTORQUE UN VALOR A CADA SITUACIÓN, CONSIDERANDO CÓMO LE AFECTA.
RESPONDA CON HONESTIDAD. NO EXISTEN PUNTAJES BUENOS NI MALOS.
POR EJEMPLO:

nº. Suenan el timbre de salida y no estoy listo (0 1 2 3) **2**

Esta situación la valoré con 2. Pues considero que esta situación me preocupa Bastante pero **NO ME** desespero. Si hubiese escogido el valor 0, significaría que **no me preocupa** en lo absoluto. Si escojo el valor **2**, la situación me fastidia un poco ; y si escojo 3 significa que **me desesperaría** si se presenta esta situación

A	B	C	D
Nº	SITUACIONES DE PREOCCUPACION O DE INTERES	CRITERIOS	
1	Exceso de crítica por parte de los jefes o supervisores	0 1 2 3	
2	Conflictos con los jefes o supervisores	0 1 2 3	
3	Temor de cometer errores en el tratamiento del cliente	0 1 2 3	
4	Desacuerdo con el tratamiento del cliente o usuario	0 1 2 3	
5	Tomar una decisión concerniente al cliente cuando el supervisor no se encuentra de inmediato disponible.	0 1 2 3	
6	Ser interrogado(a) por el cliente sobre cuestiones que no poseo una respuesta satisfactoria.	0 1 2 3	
7	Sentir inadecuada preparación para enfrentar las necesidades de los clientes .	0 1 2 3	
8	Carencia de oportunidades para hablar francamente con los compañeros acerca de los problemas de la sección.	0 1 2 3	
9	Carencia de oportunidades para compartir experiencias con otros compañeros en la sección.	0 1 2 3	
10	Carencia de oportunidades para expresar a otros compañeros de la sección mis sentimientos negativos hacia los clientes .	0 1 2 3	
11	Conflictos con mis superiores.	0 1 2 3	
12	sección.	0 1 2 3	
13	Exceso de crítica de los supervisores.	0 1 2 3	
14	misma sección.	0 1 2 3	
15	Grupo de compañeros y horarios impredecibles.	0 1 2 3	
16	Carencia de tiempo para ofrecer atención empática al cliente.	0 1 2 3	
17	Carencia de tiempo para completar todas mis tareas.	0 1 2 3	
18	Carencia de personal adecuado para cubrir la sección.	0 1 2 3	
19	Inadecuada información del jefe sobre el cliente.	0 1 2 3	

20	Indicación del jefe o supervisor que parece ser inapropiada para el correcto tratamiento del cliente.	0 1 2 3	
21	Desconocimiento de lo que puede informarse a un cliente.	0 1 2 3	
22	Incertidumbre respecto a la operación o funcionamiento de un equipo especializado.	0 1 2 3	
23	Dormir por lo menos 4 noches a la semana durante 7 u 8 horas.	0 1 2 3	
24	Confiar en un familiar cercano dentro de un radio de 10 km.	0 1 2 3	
25	Hacer ejercicios hasta sudar.	0 1 2 3	
26	Fumar.	0 1 2 3	
27	Tomar bebidas alcohólicas.	0 1 2 3	
28	Tomar café.	0 1 2 3	
29	Asistir a actividades sociales o recreativas.	0 1 2 3	
30	Confiar mis problemas personales a mis amigos.	0 1 2 3	
31	Enfermar.	0 1 2 3	
32	convivo.	0 1 2 3	
33	Divertirme.	0 1 2 3	
34	Dedicar durante el día un rato a mi tranquilidad.	0 1 2 3	
35	Organizar racionalmente mi tiempo.	0 1 2 3	
36	Me siento feliz con mi trabajo.	0 1 2 3	
37	Quisiera cambiar de actividad	0 1 2 3	
38	Quisiera cambiar de institución en la que trabajo.	0 1 2 3	
39	Me siento feliz en mi hogar.	0 1 2 3	
40	Los problemas me afectan.	0 1 2 3	
41	Puedo tomar una decisión fácilmente.	0 1 2 3	
42	Me gustaría ser otra persona.	0 1 2 3	
43	Soy una persona simpática	0 1 2 3	
45	Soy popular entre las personas de mi edad.	0 1 2 3	
46	Se tienen en cuenta mis sentimientos.	0 1 2 3	
47	Me doy por vencido (a) fácilmente.	0 1 2 3	
48	Me cuesta mucho trabajo aceptarme como soy.	0 1 2 3	
SI TERMINO, REVISE QUE HAYA VALORADO TODAS LAS SITUACIONES			