



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA

INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

TEMA:

**“LA ANSIEDAD Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS
TRABAJOES DE LA EP-EMAPA- A DE AMBATO”**

Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Psicólogo General

Autor

Apunte Navarrete Erika Estefania

Tutor

Psc. Ind. Taruchaín Pozo Luis Fernando Msc

Ambato - Ecuador

2020

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

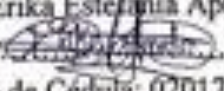
Yo, Erika Estefanía Apunte Navarrete declaro ser autor del Proyecto de Tesis titulado "LA ANSIEDAD Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EP-EMAPA- A DE AMBATO", como requisito para optar al grado de "Psicólogo General", autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica 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 29 del mes de agosto de 2019, firmo conforme:

Autor: Erika Estefanía Apunte Navarrete

Firma: 

Número de Cédula: 0201722519

Dirección: Comercial Ambato Dep. 303

Correo Electrónico: eapunte45 gmail.com

Teléfono: 0961140658



Scanned with
CamScanner

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Luis Fernando Taruchaín Pozo con el número de cédula de ciudadanía 1718570698 en mi calidad de tutor del trabajo de titulación nombrado por el Comité Curricular de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica:

Certifico:

Que el Trabajo de Titulación "LA ANSIEDAD Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EP-EMAPA- A DE AMBATO", desarrollado por Apunte Navarrete Erika Estefania, estudiante de la Carrera Facultad de Ciencia Humana y de la Salud para optar por el Título de Psicóloga 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, 29 de agosto de 2019



Psc. Ind. Luis Fernando Taruchaín Pozo Msc



Scanned with
CamScanner

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

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

Ambato, 29 de agosto de 2019


Erika Estefania Apunte Navarrete
C.C. 020172251-9

Scanned with
CamScanner

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Investigación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: "LA ANSIEDAD Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EP-EMAPA- A DE AMBATO" previo a la obtención del Título de Psicóloga General reúne los méritos suficientes para ser sometido a disertación pública.

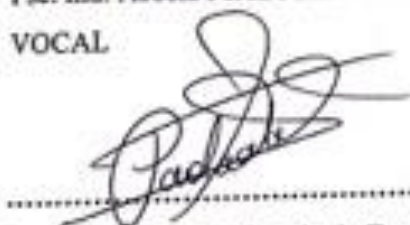
Para constancia firman:



Psc. Cl. Vasco Álvarez Mónica Maribel Mg.
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL



Psc. Ind. Acosta Pérez Paul Bladimir Mg.
VOCAL



Psc. Cl. Salinas Aguilar Paola Estefanía Mg.
VOCAL

Ambato, 14 de enero de 2020



Scanned with
CamScanner

DEDICATORIA

La presente investigación va dedicada especialmente a Dios y a la Virgen de Guadalupe quienes fueron los que me acompañaron y fortalecieron mi fe a lo largo de mi desarrollo profesional, a mi madre pilar de mi vida y ejemplo de lucha, tenacidad y amor, a mi padre ángel de mi guarda que desde el cielo cuida de mí y a mi familia quienes fueron mi soporte y complemento perfecto para enfrentar las adversidades y avanzar hasta cumplir con mi objetivo.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a mi tutor quien supo guiarme con paciencia cada paso que daba además de brindarme su apoyo incondicional a lo largo de esta investigación, a mis docentes por haberme impartido sus conocimientos aportando día a día para mi desarrollo profesional y personal.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PAGINAS PRELIMINARES

PORTADA.....	1
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	2
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	¡Error! Marcador no definido.
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
APROBACIÓN TRIBUNAL.....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	6
AGRADECIMIENTO.....	7
ÍNDICE DE TABLAS	12
ÍNDICE DE GRÁFICOS	13
RESUMEN EJECUTIVO	14
ABSTRACT.....	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN	15

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema.....	18
Contextualización.....	19
Antecedentes investigativos	23
Fundamentación Epistemológica	25
Fundamentación Psicológica.....	26
JUSTIFICACIÓN	27
OBJETIVOS	28

Objetivo General	28
Objetivos Específicos.....	28
MARCO CONCEPTUAL.....	29
LA ANSIEDAD	29
Síntomas de la ansiedad	31
Tipos de ansiedad.....	34
Factores de riesgo de la ansiedad	35
Efectos de la ansiedad	36
CLIMA LABORAL	40
Elementos del clima laboral	45
Tipos de clima laboral.....	47
Perspectivas del clima laboral.....	50

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

Diseño del trabajo	53
Tipo de investigación	53
Exploratorio.....	53
Descriptiva	54
Correlacional	54
Métodos y técnicas de investigación.....	55
Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS).....	55
Área de Estudio	55
Población y muestra	55
Instrumentos.....	57
Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS).....	57
Confiabilidad.....	58

Validez	59
Categorías Diagnosticas de la Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS)	59
Escala Clima Laboral CL – SPC	60
Confiabilidad.....	61
Validez	61
Categorías Diagnosticas de la Escala de Clima Laboral CL-SPC	61
Procedimientos para obtención y análisis de datos	62

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Diagnóstico de la situación actual.....	64
Comprobación de las hipótesis.....	67
Hipótesis.....	67
Especificación de las regiones de aceptación y rechazo	68
Regla de decisión	70

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES	71
RECOMENDACIONES	73
DISCUSIÓN	74

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Tema:.....	76
Justificación.....	76
Objetivos	78
Objetivo general.....	78
Objetivos específicos	79

Estructura técnica de la propuesta.....	79
Argumentación teórica	80
Desarrollo del plan Operativo	83
Fase I. - Logística y organización	83
Fase II. - Socialización.....	86
Taller I - Psicología emocional para la ansiedad	88
Taller II – Manejo de ansiedad.....	97
Taller III –Ansiedad adaptativa a una extrema de inseguridad.....	103
Bibliografía	109
Anexos.....	118

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Métodos y técnicas de la investigación	55
Tabla N° 2: Población.....	56
Tabla N° 3: Población estratificada	57
Tabla N° 4: Mediciones de Confiabilidad.....	58
Tabla N° 5: Interpretación Niveles de Ansiedad.	60
Tabla N° 6: Interpretación Niveles de Clima Laboral.	61
Tabla N° 7: Niveles de Ansiedad.....	64
Tabla N° 8: Niveles de Clima Laboral.....	65
Tabla N° 9: Tabla cruzada Nivel de Ansiedad*Clima Laboral	69
Tabla N° 10: Pruebas de Chi-cuadrado.....	70
Tabla N° 11: Plan Operativo.....	82
Tabla N° 12: Resultados de la asistencia del personal.....	85
Tabla N° 13: Desarrollo de talleres.....	86
Tabla N° 14: Planificación del taller I	88
Tabla N° 16: Planificación del taller 2.....	97
Tabla N° 18: Planificación ansiedad adaptativa a una extrema de inseguridad.	103

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Población y muestra	57
Gráfico N° 2: Niveles de Ansiedad.....	64
Gráfico N° 3: Niveles de Clima Laboral.....	66
Gráfico N° 4: Cálculo Chi Cuadrado	70

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

TEMA: “LA ANSIEDAD Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EP-EMAPA- A DE AMBATO”

AUTOR: Apunte Navarrete Erika Estefania

TUTOR: Psc. Ind. Taruchaín Pozo Luis F. Msc

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio tiene como objetivo investigar los niveles de ansiedad y su influencia en el clima laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A de Ambato. Se propuso la realización de una investigación cuali-cuantitativa, de campo y correlacional, contando con una muestra de 161 servidores de la institución. Concerniente a la recopilación de los datos se aplicó dos reactivos psicológicos, la Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS) y por otro lado, la Escala de Clima Laboral CL – SPC. Como resultado se identificó un bajo nivel de ansiedad en la muestra estudiada y un clima laboral desfavorable, reportándose un valor de 12,401 y el valor crítico de 26,296 como datos obtenidos mediante la prueba estadística del chi cuadrado, donde se menciona que no existió correlación entre estas variables, es decir fue acogida la hipótesis nula. Finalmente, se estructuró una propuesta basada en talleres de manejo de la ansiedad para los trabajos de la entidad pública estudiada.

PALABRAS CLAVES: ansiedad, clima laboral, institución, trabajadores.

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

THEME: "ANXIETY AND ITS INFLUENCE IN ORGANIZATIONAL CLIMATE AMONG WORKERS FROM EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARRILLADO DE AMBATO"

AUTHOR: Aponte Navarrete Erika Estefania

TUTOR: Psc. Ind. Taruchán Pozo Luis F. Msc

ABSTRACT

This study aims to investigate the levels of anxiety and its influence on the working environment of the workers of the Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato. A qualitative-quantitative, field and correlational research was proposed. It was taken a sample of 161 servers from the institution. Two data collection psychological reagents were applied: The Adult Anxiety Scale (AMAS-A) and the CL-SPC Labor Climate Scale. As a result, a low level of anxiety was identified in the sample studied and an unfavorable working environment. It was reported through a value of 12,401 and the critical value of 26,296 as data obtained the statistical test chi-square. The result showed that there was no correlation between these variables, that is, the null hypothesis was accepted. Finally, the structuring of a psychological proposal designed based on workshops for the management of anxiety in the work associates of the public entity studied was feasible.

KEY WORDS: anxiety, institution work environment, workers.



INTRODUCCIÓN

La investigación en materia de Psicología organizacional ha determinado la importancia de abordar el estudio de algunas variables que se han encontrado como relevantes para proporcionar una mayor comprensión del pensamiento y comportamiento humano, dando la oportunidad de contribuir con el desarrollo individual y social. En el ámbito de las empresas se considera indispensable el mantenimiento de un clima laboral apropiado. Para Sum (2015) quien define la ansiedad es el estado emocional en el que se experimenta una sensación de angustia y desesperación permanentes, por causas no conocidas a nivel consciente. Puede afectar a personas de todas las edades y sobre todo a aquellas que están sometidas a una tensión familiar o laboral constante, y en aquellas que han arraigado patrones conductuales un sentido de perfeccionismo hacia todo lo que hacen y dicen, lo cual le genera reacciones fisiológicas, psicológicas y conductuales que afectan su desempeño. Según Landa, (2017) el clima laboral está formado por la percepción que los trabajadores tienen acerca de la estructura y las interacciones que se dan en su ambiente de trabajo. Con frecuencia, a lo interno de las organizaciones el personal manifiesta alteraciones de su afectividad, con síntomas como la ansiedad. Esta es la razón por la cual se investiga sobre la relación entre ansiedad y clima laboral en los trabajadores de la empresa EP-EMAPA-A de Ambato.

El presente trabajo de investigación comprende información de tipo documental y empírica que se distribuye en capítulos. El capítulo I presenta el problema de investigación, la contextualización, los antecedentes, justificación, así como los objetivos tanto generales como específicos y los aspectos teóricos de cada variable del estudio. Mientras, el capítulo II aborda los aspectos metodológicos que se siguieron para lograr el estudio, haciendo referencia al enfoque de la investigación, el diseño propuesto, la población y muestra abordada, los instrumentos utilizados para recopilar los datos y finalmente, los procedimientos empleados para su correcto análisis e interpretación. Por otro lado, el capítulo III presenta los resultados que se obtuvieron con su respectivo análisis e interpretación que conduce a la comprobación de hipótesis. En tanto, el capítulo IV contiene las

conclusiones y recomendaciones alineadas con los objetivos propuestos al inicio de la investigación, además de la discusión de los resultados. Por último, el capítulo V contiene una propuesta fundamentada con un tema de trabajo, su respectiva justificación, objetivos y componente teórico para dar paso a la descripción de tres talleres orientados a reducir los niveles de ansiedad identificados cuya aplicación es factible en el contexto de la empresa analizada.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La empresa EP-EMAPA-A de Ambato es una institución que se dedica a cubrir la demanda de agua potable de la población, respondiendo a las necesidades sociales de contar con un servicio de agua potable y alcantarillado en consonancia con la formulación de políticas públicas que han propuesto distintas entidades gubernamentales a lo largo de la historia. De manera consistente la organización procura ofrecer un servicio de alta calidad mediante la gestión de toda la infraestructura que se requiere para manejar los servicios básicos.

En toda organización existen factores humanos que pueden afectar el bienestar de sus trabajadores. Esta investigación se enfoca a la ansiedad, la cual se define como una sensación incómoda o respuesta de miedo a ser herido o perder algo valioso. De acuerdo con Tayeh, Agámez, y Chaskel (2016) la ansiedad surge de una causa ambigua muchas veces de manera desproporcionada respecto al peligro o amenaza a la que el sujeto está expuesto. De manera excesiva o en contextos inadecuados puede afectar negativamente a las personas.

Por otro lado, dentro de las variables que podrían afectar el desarrollo organizacional, se destaca la relevancia del clima laboral, el cual ha sido considerado fundamental para el desarrollo y crecimiento de la productividad dentro de las organizaciones. Jiménez y Mosquera (2017) mencionan que el clima laboral está relacionado con el ambiente que se crea entre los miembros de una organización, específicamente por el componente motivacional que vincula a sus integrantes. En ese sentido es favorable cuando permite que los individuos estén satisfechos y negativo cuando produce frustración.

La presente investigación está enfocada en conocer los niveles de ansiedad y su influencia en el clima laboral de los trabajadores que se encuentran normados bajo la Ley Orgánica del Servidor Público (LOSEP) de la EP-EMAPA-A, los cuales se encuentran expuestos a carga laboral, tiempos limitados para el cumplimiento de tareas, presión en sus actividades de trabajo, contrariedades con sus superiores y también con la ciudad, esto puede producir efectos que se denotan organización, además, se evidencio la presencia de ciertas conductas y expresiones que evidencian malestar físico y psicológico tensión muscular, mareo, respiración rápida, sudoración, fatiga e irritabilidad en sus trabajadores.

Estas expresiones ocasionan un grado visible de incomodidad, así como también en el componente humano, generando alteraciones dentro del clima laboral debido a la presencia del personal ansioso, estresado, además, en algunos casos cierto porcentaje de violencia. Es decir, el comportamiento de un trabajador que presenta una alteración como la ansiedad influye dentro del área de trabajo afectando a otros.

Evaluando los niveles de ansiedad que presentan los trabajadores que se encuentran normados bajo la ley orgánica del servidor público, mediante las aplicaciones de una escala de ansiedad manifiesta para adultos y una escala laboral CL-SPC, esto con el propósito de determinar cómo influye la ansiedad en el ambiente laboral de los trabajadores.

Contextualización

A lo largo del tiempo Economistas, administradores, y psicólogos han llevado mucho interés en como las condiciones de trabajo puede afectar la salud de los empleados, visto desde dos perspectivas mantener la salud del colaborador y obtener su mejor rendimiento dentro de sus actividades, estudios realizados en Estados Unidos afirman que la pérdida de productividad debido a la depresión u otros trastornos posee un valor de \$ 31 mil millones por año (Fan, Blumenthal, Watkins, y Sherwood, 2015).

El clima laboral es el resultante de la interacción entre características personales y organizacionales, además, interviene en la conducta de los trabajadores que influyen en la perspectiva de la realidad y los niveles de motivación y rendimiento laboral (Chiang, Heredia, y Santamaría, 2017), como lo menciona Gago, Martínez, y Alegre (2017) en actualidad existe un mayor interés en los aspectos que involucran la calidad de vida laboral de los trabajadores, puesto que “la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental de los trabajadores tienen repercusiones sobre la eficacia de la organización y la calidad del servicio que prestan al usuario” (p.2). Los factores que directamente influyen en la organización pueden ser actividades o tareas del puesto de trabajo e incluso en el entorno en donde se encuentra, los cuales contribuye al deterioro de la salud y desde luego a la calidad de vida laboral. Bajo lo antes mencionado se afirma que, cuando los factores se representan en una posición desfavorable para el trabajador, entonces se habla de un posible malestar en el trabajador.

La ansiedad es parte de los trastornos mentales más comunes, sin embargo, dentro de los niveles de equilibrio presenta cierto grado de beneficio para el empleado, por ejemplo, impulsa la capacidad de afrontar los retos que se presentan en el contexto laboral, no obstante cuando los niveles de ansiedad sobrepasa el equilibrio esta se caracteriza por presentar “cuadros de humor depresivo, ansiedad, preocupación, sentimiento de incapacidad para afrontar los problemas, de planificar el futuro o de poder continuar en la situación presente y un cierto grado de deterioro del cómo se lleva a cabo la rutina diaria” (Domínguez, Prieto, y Barraca, 2017). La ansiedad es una experiencia de dominio específico caracterizada por la preocupación y aprensión sobre el desempeño laboral del trabajador creando sentimientos de tensión, que pueden extenderse del trabajo a otros dominios de la vida (Calderwood, Bennett, Trougakos, y Dahling, 2018). Los trastornos de ansiedad son muy comunes y poseen un tratamiento costoso creando limitaciones en la capacidad de trabajar y esto a su vez tiene un impacto negativo en la persona, el empleador y la economía en general.

Varios estudios realizados en los que relacionan los niveles de ansiedad y su efecto en el clima laboral han demostrado que el síntoma de la ansiedad no afecta únicamente en las actividades laborales y cotidianas, dichos efectos se expanden al punto de provocar mayor probabilidad de enfermedades en el colaborador.

La ansiedad se constituye como un elemento de protección a factores que ponen en riesgo el bienestar humano, Según la Organización Mundial de la Salud o por sus siglas OMS (2017) menciona la importancia de la ansiedad en cada uno de las actividades cotidianas del individuo, por ejemplo en el trabajo la ansiedad en el entorno laboral negativo incrementa la probabilidad de adquirir problemas físicos y psíquicos. Esto debido al número de horas laborales que los empleados pasan en su puesto de trabajo, el cual es mayor que el número de horas que el individuo pasa en otros lugares.

Los empleados pueden presentar diferentes niveles dentro de la escala de ansiedad, según Carvajal (2017) en su investigación menciona que “el 8,4% de los profesionales sanitarios, señalan niveles muy altos de ansiedad y el 3,1% manifiestan altos índices de sentimientos relacionados a los trastornos psicológicos” (p.2). Otro de los estudios realizados por organismos internacionales como la Organización Internacional de Trabajo o por sus sigla OIT (2016) el cual señala “la ansiedad puede tener un impacto en el bienestar de los trabajadores contribuyendo directamente a estilos de vida perjudicial que pueden aumentar los riesgos para la salud” (p.6).

Además, la OMS (2017) menciona la estabilidad emocional como un elemento de vital importancia dentro del ambiente laboral y resalta el papel que debe asumir la organización en brindar un ambiente idóneo a sus colaboradores. Tradicionalmente las empresas enfocaban sus objetivos a producir beneficios económicos y dejaban en segundo plano el bienestar del trabajador, el cual daba lugar a posibles cuadros de ansiedad, depresión, stress, entre otros.

Estudios realizados en Latinoamérica por la Organización Panamericana de la Salud o por sus siglas OPS (2016) menciona que “en América Central se destacó que más del 10% de los encuestados informaron haberse sentido constantemente bajo ansiedad laboral o con pérdida de sueño a causa de sus preocupaciones por las condiciones de trabajo” (p.8). Para Colombia el “24.7% de hombres trabajadores y el 28.4% de mujeres trabajadoras calificaron en un nivel de ansiedad entre 7 y 10 en una escala valorativa de 10 puntos en donde 10 se categoriza como mucho y 1 es poco” (OIT, 2016, p.18).

En Latinoamérica 1 de cada 4 personas posee baja autoestima y presentar cuadros de trastornos de ansiedad (UNESCO, 2014), En Ecuador los niveles bajos de autoestima inciden en el ámbito laboral, como lo menciona Hidalgo (2016) se deduce que los niveles de ansiedad incrementan al pasar de los años y la posible explicación sería la variación de la competitividad laboral, promoviendo en las organizaciones pausas activas realizadas con el objetivo de relajar al empleado. Cuando la ansiedad se presenta en niveles superiores a los normales aflige a los trabajadores para que las funciones en el lugar de trabajo se desarrollen de la mejor manera posible.

En tanto, Naranjo (2017) informa que “Tungurahua ocupó el tercer lugar entre las provincias donde se registran más atenciones médicas relacionadas a la ansiedad. El primer lugar fue para Pichincha, mientras que el segundo para Guayas” (p.5). La provincia de Tungurahua se ha visto afectado por este problema biopsicosocial, pues el ritmo acelerado de vida ha influido en el creciente desarrollo de la ansiedad; en la provincia, igualmente, se aprecia la existencia del problema en estudio, pues en medio de una sociedad en constante evolución y los cambios acelerados generan en la gente altos niveles de ansiedad con facilidad; este factor se debe a las condiciones laborales que se enfrenta el trabajador.

De acuerdo con el INEC (2016) en Tungurahua existe un mayor índice provincial de microempresarios, por lo que el 70% de capital empresarial de la Sierra Centro se concentra en la provincia, como tal, existe un alto índice de

productividad. A más de ello, en el sector educativo la 6 provincia cuenta con 465 instituciones públicas, sin embargo, el déficit de docentes en Tungurahua es preocupante en los centros educativos, pues al no existir reemplazos, los docentes en ocasiones realizan doble jornada.

En el cantón Píllaro provincia de Tungurahua, en la Unidad Educativa Jorge Álvarez, conforme con los datos proporcionados por la institución no existen investigaciones previas realizadas en este contexto; sin embargo, dentro de la institución Naranjo (2018) rectora de la UEJA, refiere que la ansiedad es una situación latente en la institución.

Es decir, los efectos en la productividad del paciente puede presentarse en tres maneras: ausencia del trabajo, limitación de la productividad en el trabajo y pérdida de la capacidad para trabajar (Enns, Bernstein, Kroeker, Graff, y Walker, 2018). Además, los efectos de la ansiedad en el individuo influyen en la probabilidad de no obtener empleo, dentro del funcionamiento laboral y en el registro de asistencia. Estudios afirman que la función laboral en pacientes con trastorno de ansiedad han presentan un alto índice de desempleo o baja calidad de productividad laboral (Erickson, et al, 2009).

Bajo lo antes mencionado se indica que la tensión provocada por la ansiedad laboral puede traducirse en alteraciones más severas, que constituye una reacción negativa prolongada a los problemas relacionados con el trabajo que ocurre durante el tiempo fuera del lugar de trabajo.

Antecedentes investigativos

En el presente apartado se brinda relación a los aportes teóricos que den realce al presente estudio, se consideran los antecedentes investigativos como el soporte de autores que han estudiado temas similares al que se desarrolla, los cuales se presentan a continuación:

Con respecto a la ansiedad laboral Barzallo (2017) menciona en su investigación la importancia de implementar talleres de respiración y relajación dirigido al personal de enfermería del instituto psiquiátrico “Sagrado Corazón” en el periodo 2017 -2018, en donde el 83% de las enfermeras se han visto afectadas por la ansiedad laboral siendo un porcentaje predominante presentaron síntomas como cansancio emocional y despersonalización. Es de gran importancia el mejor desempeño de cada una de las enfermeras en sus actividades de las cuales en su mayoría de tiempo se encuentran en el uso de medicación suministrada por los doctores de turno. La presencia de trastornos de ansiedad y los síntomas tanto cognitivos o físicos puede causar inconvenientes o equivocaciones en sus funciones las cuales pueden presentar grandes inconvenientes con la salud de los pacientes.

Para López (2017) en el estudio de los síntomas de la ansiedad laboral dirigido a funcionarios de 45 a 55 años de la empresa pública Petroecuador presentaron cuadros de ansiedad laboral los cuales muestran síntomas cognitivos identificados en la disminución de los resultados finales y los síntomas físicos se ven reflejados en habilidades motoras, mismos que dieron tratamiento farmacológico conjuntamente con herramientas cognitivos conductuales para el control de los niveles de ansiedad. Uno de los principales causantes de esta alteración sería la sobrecarga laboral con la que los funcionarios estarían sometidos, además, en la empresa no poseen planificaciones estratégicas para disminuir la carga psicológica que posee cada uno de los puestos de trabajo. Es evidente que para evitar trastornos de ansiedad en los colaboradores ameritan la aplicación de talleres de clima laboral respiración entre otros temas específicos.

En la investigación de Zambrano (2018) menciona que uno de los principales factores que afectó el clima laboral en la organización CONAGOPARE en Ecuador es la falta de liderazgo en los equipos de trabajo y a nivel administrativos menciona la necesidad de establecer estrategias que permitan a los colaboradores a tener momentos recreativos en medio de sus actividades laborales con el propósito de disminuir los niveles de ansiedad y estrés laboral. Para el estudio antes mencionado influye de gran manera la percepción que poseen los

colaboradores de la organización en el ambiente laboral en donde trabajan, esto ha provocado problemas y discusiones internos entre compañeros lo que ha impedido el correcto funcionamiento del trabajo en equipo.

El estudio realizado por Aguas (2016) en el cual identifico que el desempeño de los trabajadores influye en el clima laboral, además, los colaboradores mencionaron que residen en un ambiente laboral en donde las personas no son valoradas ni apreciadas y que sus esfuerzos no son reconocidos, esto ha provocado un ambiente laboral hostil caracterizados por la sobrecarga laboral, ansiedad, y altos niveles de estrés.

Fundamentación Epistemológica

Esta investigación se basa en el enfoque intelectualista, que hace énfasis en abrir las posibilidades de indagación para que los investigadores propongan soluciones a determinados problemas. Esta corriente es dinámica y se centra en la relevancia que tiene el conocimiento para el desarrollo moral del hombre, así como para su superación. Este conocimiento no se refiere a un tipo exclusivamente teórico sino que también se vincula con la dimensión práctica del ejercicio humano ya que en el marco de la acción humana es indispensable la adecuada intervención de la racionalidad (Cabezas, Andrade, & Torres, 2018).

Dicho enfoque, permitirá que se puedan identificar los factores a los cuales los trabajadores están sometidos que puedan explicar el malestar manifestado por ellos en previas experiencias en este espacio de trabajo. Debido a que el intelectualismo es una corriente dinámica y abierta se podrán establecer diferentes relaciones para explicar los hallazgos obtenidos y al mismo tiempo formular propuestas orientadas a solventar las dificultades que se encuentren en aras de contribuir con el desarrollo integral, así como el bienestar personal y la salud mental de las personas que allí se encuentran y la satisfacción con las actividades que realizan y el entorno en el cual se desenvuelven.

Fundamentación Psicológica

La presente investigación se desarrollará de acuerdo con la corriente cognitivo-conductual. Ruíz, Díaz y Villalobos citado en López (2017) argumentan que:

El modelo cognitivo hace énfasis en que los individuos frente a una situación determinada, no responden automáticamente, sino que perciben, interpretan, clasifican y evalúan para asignar un significado al estímulo antes de emitir una respuesta conductual o emocional, lo cual trabaja en función de sus supuestos o esquemas cognitivos (p. 7).

Se considera un enfoque apropiado para abordar el tema investigado, ya que se relaciona el componente cognitivo representado por la percepción que tienen los colaboradores en cuanto al entorno laboral con la conducta formada por las manifestaciones tanto físicas como psicológicas de la ansiedad. Según esta perspectiva, cada una de las personas construye y organiza su pensamiento a través de las experiencias vividas y mediante la forma en que cada individuo asimila la información. Para que eso suceda intervienen varios procesos como la percepción, interpretación y memoria, lo que contribuye con la emisión de la conducta. Por tanto, este enfoque respalda la investigación ya que permite entender que hay ciertas conductas adquiridas o provocadas por el medio y pueden modificarse con la correcta aplicación de técnicas para aportar bienestar al individuo y ofrecer una mejor calidad de vida en el entorno en que se desenvuelve.

JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo estudia la relación entre la ansiedad y el clima organizacional. Es importante puesto que permite estudiar dos variables de interés que, como ya se ha observado, son fundamentales para el desarrollo adecuado, tanto para la organización como para alcanzar el bienestar personal de los trabajadores. Dentro del ámbito organizacional se considera indispensable tener un conocimiento pormenorizado de los elementos que afectan cada una de las áreas de la empresa, de manera que estos puedan ser abordados de forma preventiva o que se puedan atender los casos que se consideren necesarios a fin de revertir las situaciones negativas que estén incidiendo en el bienestar del personal en todos sus niveles, sobre el cumplimiento de los objetivos empresariales y en el posible aporte de la empresa al desarrollo general de los mercados, productos y servicios del sector en el cual se inserta su actividad a nivel local, regional y global.

La originalidad de este proceso investigativo radica en la búsqueda de una correlación entre estas dos variables que no han sido estudiadas en conjunto con suficiente exhaustividad. Si bien existe material que da cuenta de ellas por separado, son pocas las investigaciones que las tratan de manera conjunta, puesto que normalmente se encuentran vinculadas con otros factores del entorno laboral como la satisfacción y el desempeño laboral, o del ámbito psicológico del trabajador, como la depresión o el estrés.

Se considera que esta es una investigación factible puesto que la indagación previa muestra que las variables son susceptibles de ser estudiadas en entornos organizacionales como el que se propone. Además, se cuenta con la voluntad de la empresa para participar del proceso que este redundará en una mayor calidad de su desempeño. También están disponibles los recursos materiales y económicos necesarios para solventar los requisitos que se presenten.

Los beneficiarios directos de la investigación son los empleados de la EP-EMAPA-A y la empresa misma. De forma indirecta se beneficiarían los entornos

en los cuales los empleados se desenvuelvan, así como el mercado y los usuarios a los cuales atiende la empresa puesto que se espera que este trabajo se traduzca en mejores condiciones laborales lo que llevaría a una mayor satisfacción y un mejor desenvolvimiento por parte de los trabajadores en la realización de sus actividades.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Conocer sobre los niveles de ansiedad de los trabajadores y su influencia en el clima laboral de la EP-EMAPA-A de Ambato.

Objetivos Específicos

- Determinar los niveles de ansiedad que predominan en los trabajadores de la EP-EMAPA-A de Ambato.
- Identificar el nivel de predominancia en el clima laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A de Ambato.
- Diseñar una alternativa de solución para la problemática

MARCO CONCEPTUAL

LA ANSIEDAD

Se detalla fundamentos teoricos sobre la ansiedad, que fueron extraídos en investigaciones científicas o libros de texto en psicología, los cuales sirven de base para la presente investigación, con el propósito hacer la la investigación mas fácil de interpretar, a continuación se detalla conceptos que describen la ansiedad, síntomas de la ansiedad, tipos de ansiedad, factores de riesgo de la ansiedad y efectos de la ansiedad.

Para Román, Santibáñez, y Vinet (2016) la ansiedad es un trastorno que influye negativamente en el desarrollo de las actividades cotidianas de cada persona. La ansiedad en el individuo promueve la dificultad en la concentración, incrementa el número de errores, ralentizar la toma de decisiones y disminuye la memoria, además que afecta en diversas áreas de la vida de la persona y la predispone a sufrir otros problemas de salud.

La ansiedad es una condición psicológica común, el inicio de la ansiedad puede ocurrir debido a una variedad de razones, pero generalmente se asocia con desafíos físicos o mentales relacionados con el estrés, o una combinación de ambos, Sin embargo, si los estados de ansiedad se vuelven sistemáticos, la respuesta puede ser perjudicial y producir un trastorno de ansiedad (Zhou, et al., 2018).

La ansiedad se caracteriza por un intenso malestar interior que la persona no es capaz de controlar, síntoma que puede deberse a una preocupación exagerada por actividades futuras que las personas tienen que realizar, lo que va generando un grado de ansiedad en ellas, y que generalmente va en aumento.

La ansiedad dentro del ámbito laboral está fuertemente relacionada con las demandas laborales medidas por factores como la ocupación, el nivel académico y las horas de trabajo. Los niveles de ansiedad laboral de los empleados, a su vez,

están negativamente asociados con el clima organizacional y una relación positiva con la participación laboral. (Allam, 2007).

Se concluye en base a varios estudios que los síntomas depresivos y de ansiedad se asocian negativamente con el funcionamiento del trabajo, en donde el 60% o 70% de los empleados de una organización poseen alguno de estos dos trastornos mentales más comunes que se encuentran en el trabajo (Meunier, Coulombe, y Houle, 2018).

Para comprender con exactitud el trastorno de ansiedad (TA), es necesario recurrir a las especificaciones del Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSM-5), que fue actualizado por APA (2018) en este manual se consigue información precisa, el trastorno de ansiedad generalizada se caracteriza clínicamente por:

Ansiedad y preocupación excesivas o persistentes y que las personas tienen dificultades para controlar, sobre diversos acontecimientos o actividades y que se asocian a tres o más síntomas de sobre activación fisiológica. Debe estar presente en las personas durante todo el día por un mínimo de seis meses (p. 16).

Es importante tener presente que las crisis de ansiedad generalmente aparecen de manera espontánea, aunque existen muchos episodios de crisis que aparecen fácilmente ante otros eventos desencadenantes, que son particulares de cada individuo. Entonces, se asume que una de la característica elemental de las crisis de ansiedad es su aparición repentina, inesperada y recurrente. Es común que, durante la crisis, la persona advierta un episodio de angustia inaguantable, acompañado de un sentimiento de terror y aprensión, con miedo a la muerte, a enloquecer o enfermar gravemente. Además, se acompaña de síntomas fisiológicos como palpitaciones y vahídos de manera común los episodios alanzan entre 20 y 30 minutos, aunque en casos severos puede durar horas.

Entonces resumiendo, se asume que el manual consultado en cuanto al reconocimiento del trastorno de ansiedad, establece que solo si el (TA) está permanentemente activo durante seis meses mínimo se considera realmente identificado, de no cumplirse estas dos condiciones no puede ser reconocido y diagnosticado.

Síntomas de la ansiedad

Para identificar los síntomas que presenta el trastorno de ansiedad se han clasificado en síntomas físicos, síntomas cognitivos y síntomas comportamentales. Dichos síntomas reacciones frente a la exposición del individuo sobre los cuales no tiene conciencia de la afectación.

Para Pinto, Calero, Vaca, Sánchez, y Capote (2018) los cuales establecen que la edad, el sexo, el entorno de residencia, la configuración del grupo familiar, autoestima y trastornos como el déficit de atención influyen sobre la experiencia ansiosa, las principales variables relacionadas a la ansiedad pueden ser: biológicas, psicológicas y sociales. La ansiedad tiene variedad de tipos y colores, se han presentado casos de preocupaciones permanentes y otros individuos que poseen ataques de pánico, obsesiones, fobias o a su vez temor por el estado de su salud.

Además, los síntomas de ansiedad pueden referirse a respuestas emocionales y conductuales relacionadas con la ansiedad excesiva y patrones cognitivos relacionados por debajo del umbral hasta los trastornos depresivos y presentan consecuencias precarias para el desarrollo psicológico adaptativo el ajuste social y laboral.

Se han identificado conjuntos específicos de manifestaciones que ahora se toman como síntomas, con el fin de reconocer o diagnosticar una situación de ansiedad, la sintomatología se presentan en función de variaciones individuales, lo que da origen a un amplio espectro de manifestaciones cuyo único rasgo común es que la ansiedad es su núcleo, también es posible que se produzca por estímulos

mentales, especialmente relacionados con intranquilidad por el futuro o por eventos próximos que no hayan sucedido aún.

Los síntomas físicos del trastorno de ansiedad son comunes y se presentan habitualmente acompañados de deficiencia en las actividades autónomas reflejados en palpitaciones, tensión muscular, fatiga, mala concentración, irritabilidad, problemas del sueño, respiración superficial, temblor, enrojecimiento, desmayo, mareos, dolor precordial, sequedad en la boca, tensión muscular, temblores, calambres y espasmos mareos, rigidez o dolor muscular, dilatación de las pupilas que provoca visión borrosa, dificultad para conciliar el sueño, fatiga, taquicardia, sudoración y boca seca. Cisneros y Mantilla (2016) añaden la falta de aire, sensación de opresión en el pecho, molestias digestivas, alteraciones en la alimentación e inestabilidad.

Los síntomas cognitivos aparecen en forma de preocupación excesiva y pensamientos negativos. También dificultades para concentrarse, anticipaciones amenazantes, alteración de la memoria, incapacidad de solucionar. Como lo menciona Ruiz y Lago (2015) las respuestas de ansiedad incluyen síntomas cognitivos y somático que son características y que expresan la atracción del sistema autonómico (inquietud psicomotriz, piloerección, taquicardia, sensación de muerte inminente tensión, etc.).

En cuanto a los síntomas comportamentales, hay una alteración de los estados anímicos, intranquilidad motora, movimientos sin finalidad, sobresaltos y una tendencia a las compulsiones, especialmente en conductas como comer o fumar en exceso, además de temblores de manos y piernas, tensión en el rostro, evitación de situaciones y nerviosismo general (García y Sanz, 2016).

Se considera que la ansiedad es un cuadro que, fundamentalmente, proviene de una alteración del orden afectivo del sujeto, es decir, de su experiencia interna, en el plano emocional se caracteriza por la aparición de sensación de desrealización, despersonalización, sensación de inestabilidad, miedo a perder el control, confusión

y distorsión en la personalidad tristeza, apatía, atimia, baja autoestima, desesperanza, pensamientos negativos, ideación suicida, alteraciones de la concentración y la memoria, abulia, hipotonía, aislamiento, trastornos del sueño y la digestión, alergias, disfunción sexual.

Se comprende que la ansiedad es un rasgo de la personalidad cuya presencia varía cuantitativamente en cada individuo. La intensificación de estas características es lo que puede considerarse patológico (Núñez y Crismán, 2016). Su pronóstico es variable y depende de factores individuales y del curso de la propuesta terapéutica. El tratamiento es fundamentalmente psicológico, excepto en algunos trastornos específicos que requieren de medicación, como la crisis de angustia y el trastorno obsesivo. Para determinar el nivel de un evento ansioso deben considerarse tres elementos:

- Intensidad: hace referencia al grado o nivel en que un suceso o evento conduce a la aparición de la ansiedad que maneja una persona;
- Duración: es el tiempo o el momento que dura los signos y síntomas que genera la ansiedad a causa de las situaciones cotidianas;
- Extensión: es el tiempo y la fecha en que la ansiedad permanezca en el organismo del individuo (Barán, 2018, p. 10).

Finalmente los síntomas en cualquiera de los ámbitos antes señalados presentan gran variabilidad de un individuo a otro, y un acontecimiento puede desencadenar un conjunto de reacciones que pueden ser tomadas como un cuadro agudo de ansiedad leve, por lo que las manifestaciones desaparecerían en un corto período.

Tipos de ansiedad

A continuación, se detalla la clasificación de los trastornos de acuerdo con la visión de varios autores. Se establece las diferentes tipologías bajo las cuales pueden presentar el desorden de ansiedad. Además, se observarán los tipos de ansiedad que se definen según la temporalidad con la que se presentan en el sujeto.

Se pueden presentar distintos tipos de ansiedad dependiendo del grado de estabilidad o del tiempo durante el cual se presenten los síntomas. En tal sentido, se observan dos grandes tipologías: ansiedad estado y ansiedad rasgo (Lorente, 2008). La primera tendría un carácter relativamente estable, ya que formaría parte de la personalidad del sujeto, manteniendo sus niveles de alerta y mejorando el rendimiento mientras que la segunda poseería una cualidad más bien pasajera y obedecería a una reacción puntual ante determinadas circunstancias del ambiente o de la subjetividad del individuo.

La ansiedad estado se considera como una manifestación transitoria en la cual hay una hiperactividad del sistema nervioso autónomo, por lo que se produce una alteración temporal de la atención. El concepto de ansiedad estado o condición emocional transitoria del organismo humano, caracterizado por sentimientos subjetivos, conscientemente percibidos de tensión y aprensión, similar a una hiperactividad del sistema nervioso autónomo (Spielberger, Gorsuch, y Lushene, 2015).

La ansiedad rasgo, constituye un estilo de respuesta relativamente estable en el sujeto, sea o no que las circunstancias en las que se encuentra sean estresantes. Se considera que este tipo de individuo tiene una mayor propensión a desarrollar un trastorno, puesto que la reacción ansiosa está presente de forma estructural (Weiner, Elkins, Pincus, y Comer, 2015). Al ser una manera crónica de responder, la persona evalúa como peligrosas una gran cantidad de situaciones y, por consiguiente, presenta más vulnerabilidad al estrés, esta característica de la personalidad suele acarrear valoraciones negativas por parte de otras personas.

De acuerdo con lo indicado por Ivandic, et al. (2017) Las personas que presentan ansiedad rasgo tienen mayor probabilidad de presentar episodios de ansiedad estado, aun así, estos eventos no se expresarán de la misma forma ya que dependerá de las experiencias previas del sujeto. Cuando esto se aplica en contextos específicos se puede considerar que, para el común de los individuos, determinadas situaciones serán las responsables de la activación del estado ansioso, mientras que los individuos que manifiesten esta característica de personalidad mostrarán síntomas ante un rango amplio de circunstancias.

Una vez establecida esta primera clasificación se observará la taxonomía correspondiente a los trastornos de ansiedad. Tal como se había comentado en páginas anteriores, la ansiedad puede expresarse de manera normal o patológica. Cuando ocurre el segundo caso, debe recurrirse a estas clasificaciones por cuanto guiarán las posibilidades de brindar un tratamiento adecuado al sujeto.

Factores de riesgo de la ansiedad

A continuación, se muestran tres posibles grupos que pueden explicar la aparición de cuadros de ansiedad: condiciones genéticas, ambientales y factores físicos. Los factores de riesgo promueven la presencia del cuadro de ansiedad provocando una alteración en el sistema de alerta del individuo, es decir, activa la percepción de riesgo o amenaza.

Por un lado, los elementos genéticos no están del todo claros en la literatura, aunque se han conducido estudios que han demostrado una cierta herencia genética del trastorno de ansiedad, estas investigaciones mencionan la posibilidad de que los rasgos comunes observados se deban a componentes ambientales, también se ha observado que pueden deberse a una dificultad presente en núcleos familiares, pero, una vez más, se han visto casos de padres cuyos hijos no lo presentan patologías y viceversa.

Entre los factores ambientales se encuentran los componentes de origen externo al sujeto, que podrían explicar la aparición de la ansiedad en algunos individuos, como por ejemplo los estilos de crianza, pueden llevar a los sujetos a dar respuestas emocionales compatibles con el trastorno, de igual manera, hay elementos de la personalidad, como la inhibición conductual o la vulnerabilidad psicológica, que darían cuenta de la manifestación de episodios ansiosos (Ivandic, et al., 2017).

Se considera que hay elementos de la cultura y del entorno que favorecen o inhiben ciertos tipos de respuestas ante determinadas clases de estímulos o situaciones, por ejemplo, cuando las expectativas sociales y los comportamientos individuales son incompatibles, es posible que aparezcan cuadros de tipo ansioso.

En cuanto a los factores físicos, es posible que una combinación de elementos sea la explicación más adecuada, el encuentro de las disposiciones biológicas, componentes de la personalidad, las características del ambiente o la situación estresante, puede significar el surgimiento de un episodio de ansiedad. De manera que se señalan algunos temas que aunque no son su causa directa, influyen en su aparición. Así, se establece una diferencia entre elementos predisponentes, activadores y de mantenimiento.

Efectos de la ansiedad

A continuación, se describen los efectos que se presenta tras un cuadro de ansiedad, estos repercuten en el desempeño cognitivo y físico dificultando el procesamiento de las diversas actividades que realiza el individuo cada día. El cuadro de ansiedad puede obstaculizar el funcionamiento integral del individuo y en casos extremos provocar problemas de salud.

Para Linares y Gutiérrez (2012) es posible visualizar cómo los comportamientos ansiosos pueden afectar el desenvolvimiento de la persona en su entorno de trabajo, llegando a presentar un malestar incapacitante para el sujeto, ya

que también sus funciones corporales se ven comprometidas. Para el empleado que presentan cuadros de ansiedad laboral en niveles superiores a los normales produce cierto grado de inhabilidad en el desenvolvimiento cognitivo y motriz hasta que el cuadro de ansiedad sea controlado y regresar a sus capacidades normales. La activación del estado de alerta emocional durante un periodo elevado de tiempo produce al individuo problemas de salud, tales como, disminución de las defensas, trastorno psicofisiológico, cansancio crónico y agotamiento. Para el organismo representa niveles elevados de esfuerzo, el cual, requiere altos grados de energía para iniciar la activación del estado de alerta, en adición, si se consideran cuadros de ansiedad muy frecuentes el organismo no podrá reponer la energía utilizada lo que provocará un proceso de desgaste a mayor velocidad, añadiendo un posible aislamiento social o en casos de cuadros de ansiedad severo la paralización debido al temor que sobrelleva el individuo.

Para Ivandic et al. (2017) los efectos de la ansiedad, son variados y, a menudo, entorpecen la cotidianidad de las actividades puesto que retraen a los sujetos de situaciones o interacciones específicas. Es decir, en base a las investigaciones antes mencionadas tienen como semejancita que uno de los efectos de la ansiedad es la alteración del rendimiento del individuo, lo que produce un bloqueo en el desempeño del individuo que sobrelleva el cuadro de ansiedad. Cuando los síntomas de la ansiedad se encuentran presentes en el organismo producen efectos negativos en ciertas áreas del cerebro, tales como, la corteza prefrontal y el hipocampo, encargadas del procesamiento lógico de la información y la relación con la memoria, estos efectos de ansiedad son muy frecuentes en personas con cuadros de ansiedad constantes.

Las ansiedades de igual manera se encurtan relacionadas con problemas de fertilidad reduciendo el deseo sexual, a ello se le añade diferentes efectos que deja la crisis de ansiedad como por ejemplo tristeza, desanimo, baja autoestima inseguridad entre otras. Además, en ocasiones los síntomas de la ansiedad son frecuentemente confundidos con problemas cardiovasculares lo que promueve una idea errada de padecer enfermedades muy graves como por ejemplo un infarto de

miocardio. Además, dentro de los síntomas físicos afectan el descanso impidiendo la correcta recuperación de los individuos y sus funciones corporales, sin embargo, en personas con problemas cardiacos un cuadro de ansiedad puede evolucionar en a infartos. Para Andreescu et al. (2015), la hormona principalmente responsable es el cortisol, por cuanto juega un papel principal en el metabolismo durante la reacción de estrés. Si su presencia se prolonga tendrá un efecto negativo sobre la respuesta inmunológica, por sobreactivación, y en los niveles de azúcar en sangre.

Para Quispe (2018) “La ansiedad es un conjunto de manifestaciones que afectan el estado anímico de una persona” (p. 19). Los efectos cognitivos que produce la ansiedad afecta dentro del plano psicológico, conductual e intelectual, existen dos panoramas en los cuales la ansiedad afecta el comportamiento psicológico del individuo. En el primer caso, el temor a perder el autocontrol y por la emisión desordenada de pensamientos, en el segundo el estado de hiperactividad entorpece las manifestaciones conductuales y existe una dificultad importante para procesar información y mantener la concentración, esto como resultado de la sensación de inquietud e inseguridad (Gillet, Fouquereau, Lafrenière, y Huyghebaert, 2016). Además, los trastornos de ansiedad poseen cierto vínculo con las diferentes afecciones mentales, por ejemplo, la depresión, esto debido a que un cuadro ansioso puede evolucionar hacia otros trastornos o manifestaciones como el riesgo de uso de alcohol u otras sustancias, evolución a cuadros depresivos, o ideación suicida. Se debe considerar que los síntomas cognitivos prevalecen una vez que se haya mejorado el cuadro de ansiedad afectando a los pacientes en el funcionamiento de sus actividades.

Acerca de la relación con la depresión Weiner, Elkins, Pincus, y Comer (2015) enfatizan que, así como la ansiedad constituye un desarrollo adaptativo, este trastorno se relaciona con una adaptación deficiente en el campo emocional, restringiendo la búsqueda de placer y el logro de metas u objetivos, por lo que, de no existir una adecuada acomodación al contexto debido a un proceso ansioso, es factible que el sujeto evolucione hacia un cuadro depresivo al no poder satisfacer sus propias expectativas.

En cuanto a la pérdida de memoria a corto plazo producto de la ansiedad, Basara et al., (2015) expresa que algunas investigaciones han determinado que las situaciones ansiógenas y de estrés emocional inhiben el funcionamiento mnémico y cognitivo. Esto explicaría resultados como la disminución del rendimiento académico o laboral cuando los sujetos presentan síntomas ansiosos.

Este tipo de investigaciones permiten afirmar que existe una relación directa entre la ansiedad y la afectación de la memoria a corto plazo, además de contribuir a establecer que los componentes emocionales y cognitivos no interactúan entre sí directamente, sino que existen elementos mediadores. El estudio del trastorno es una de las líneas de indagación que permitiría establecer la naturaleza de estos factores.

CLIMA LABORAL

En este apartado se realizará un recuento detallado de algunas de las descripciones que se encuentran vigentes sobre el tema, que son producto de investigaciones en espacios laborales concretos y que han orientado intervenciones en contextos organizacionales por parte de diferentes especialistas, con la finalidad de apreciar las aristas para profundizar en el conocimiento teórico del área de investigación.

García, Tejedor, y Torres (2010) afirman que el clima organizacional es “la percepción que el individuo tiene respecto a la estructura y las interacciones psicosociales que ocurren en su ambiente de trabajo” (p. 246). Se comprende al clima laboral como uno de los principales elementos que contribuye al buen funcionamiento y crecimiento de una organización, incentiva a una mayor productividad y compromiso por parte de los colaboradores, es por ello la necesidad de que el ambiente laboral sea agradable y estimulante para conseguir un aumento en la productividad. Desde la perspectiva del empleado el clima laboral es un requisito importante para alcanzar la satisfacción en el lugar de trabajo. De lo anterior, es posible deducir que si un empleado reporta una visión negativa sobre el entorno en el cual desarrolla su labor, puede conducir no solo a un desempeño deficiente, sino también al deterioro de su salud mental.

Existen factores tangibles e intangibles que contribuyen a la construcción del clima laboral como por ejemplo su percepción psicosocial de cada trabajador, recompensas o retribuciones y el lugar físico de trabajo, además del vínculo con los superiores y los pares, así como con proveedores y clientes. Estos aspectos promueven una serie de propiedades motivacionales en el personal que pueden ser estimulantes o desfavorables. Otra de las clasificaciones de los componentes del clima laboral en donde se considera el ambiente físico, ambiente social y comportamiento organizacional el cual se trata de la productividad, rotación del personal, ausentismo y nivel de tensión. Se puede mencionar que el clima laboral

es un fenómeno de múltiples dimensiones de los cuales son internos de la organización y externos pertenecientes a la percepción del empleado.

De acuerdo con lo señalado por Uribe, Patlán, y García (2015), la percepción del entorno laboral se forma a partir de las interacciones del individuo con el ambiente y esto genera una serie de consecuencias emocionales que están mediadas por factores tanto cognitivos como de personalidad, tales reacciones modifican el comportamiento del sujeto y este impacta en la organización, lo que produce una retroalimentación sobre el espacio de trabajo. Cuando la organización presenta un ambiente laboral negativo sus consecuencias son la reducción considerable de la productividad laboral, absentismo presencial, baja motivación laboral y ausencia e compromiso con las actividades laborales.

El ambiente laboral está conformado por diversos componentes, entre los que se encuentran: el lugar físico de trabajo, los vínculos con los superiores y los pares, así como con proveedores y clientes, entre otros. Estos aspectos promueven una serie de propiedades en el personal que pueden ser estimulantes o desfavorables. Para varias empresas que consideran la inversión en factores que promueven un clima laboral óptimo como un gasto innecesario, sin embargo, los beneficios que presenta el ambiente laboral saludable es mantener el bienestar del trabajador, favorecer las relaciones interpersonales entre compañeros, disminuye el ausentismo laboral y favorece el desarrollo personal.

Aunque el ambiente de trabajo no es tangible, incide directamente sobre los colaboradores de la empresa ya que es un elemento interno de la organización, sin embargo, será la respuesta adaptativa que los empleados manifiesten la que marcará el desempeño (Zenteno y Silva, 2016). Es vital que quienes se integren a las compañías se adapten positivamente al entorno que la misma ofrece, independientemente de su naturaleza, puesto que de esto depende la motivación que el personal tenga para realizar sus labores. Si se considera la presencia de un clima laboral negativo y una sobrecarga laboral los colaboradores caerán en un continuo desgaste físico y mental.

Cuando los empleados de una organización encuentran un entorno de apoyo, amabilidad, confianza, respeto, entre otras características pueden manifestar conductas positivas que se relacionan tanto con su crecimiento personal como profesional y con el desarrollo de los objetivos organizacionales mientras que un ambiente desfavorable o una adaptación inadecuada será pivote para bajos índices de productividad, lo cual resulta del pobre desempeño, el ausentismo y la rotación laboral (Rakesh, Raja, Nadig, Jayaganthan, y Vasaa, 2019).

En la medida que las organizaciones son más complejas se hace difícil hacer seguimiento del clima en el trabajo, aspecto clave para que los mandos de la empresa tomen decisiones, orientadas a satisfacer las necesidades de sus trabajadores.

A fin de realizar una medición o diagnóstico sobre el clima laboral se toman en cuenta las condiciones de trabajo a las que están expuestos los empleados, esto incluye los aspectos contractuales y la jerarquía o esquema de liderazgo de la compañía y las demandas del cargo sean mentales, emocionales o físicas, así como el sistema de recompensas que se establezca a propósito de la remuneración (Pacheco y Rodríguez , 2019). Analizar estos temas es crucial puesto que son variables que modifican el comportamiento de los colaboradores y permiten a las capas decisorias recibir retroalimentación acerca de los procesos implementados.

Si el ambiente es receptivo y motivador, el desenvolvimiento del individuo será apropiado, en tal sentido se espera que todos los elementos de la organización se configuren en favor del empleado; es decir, que haya una coordinación desde las normas, políticas e instrucciones que permita el libre desarrollo. Esto aplica sobre aspectos de orden subjetivo, es decir, rasgos, valores, creencias o experiencias individuales que, en la medida en la que son compartidos o gozan de una recepción positiva, contribuyen a la satisfacción del trabajador con su entorno (Prado, Saisó, Perea, y Palestina, 2016).

Otros factores que influyen en el desarrollo del clima laboral tales como iluminación o la temperatura, que pueden estimular o inhibir las interacciones o crear una sensación de seguridad o de inseguridad en el empleado (Devos, Dupriez, y Paquay, 2012). Este quizá sea uno de los temas que mayor influencia ejerce en la percepción del clima laboral ya que el ambiente físico no solo tiene que ofrecer al colaborador las condiciones para el desarrollo de sus tareas, sino que también debe facilitar la relación con los demás en el espacio de trabajo, cuidando que los factores externos no distraigan y que las herramientas e implementos estén ergonómicamente dispuestos.

En el clima organizacional interactúan factores que pertenecen a la organización y otros a la subjetividad de los trabajadores, en el primer conjunto de circunstancias se encuentran la responsabilidad que la empresa delega sobre los empleados, lo que permite que asuman desafíos y sientan que realizan una mayor contribución a la compañía y proporciona un amplio sentido del compromiso al entender los colaboradores que sus intereses personales están alineados con los corporativos (Sobhania, Wahabb, y Jaberb, 2019).

El mismo autor señala que en este conjunto se encuentran las recompensas que la empresa ofrece en todos los niveles de las jerarquías, principalmente en el incentivo salarial pero también en otras expresiones como flexibilidad de horarios o naturaleza de las tareas. En lo que respecta a la remuneración y los incentivos, es de hacer notar que lo que los trabajadores valoran, a menudo, no es la cantidad de salario sino su justa distribución, es decir que si la organización presenta desafíos a los empleados ellos pueden establecer relaciones de sana competencia y mejorar su desempeño.

En cuanto a los estándares, estos se refieren a aquellos parámetros que la empresa establezca de forma racional a fin de que puedan ser cumplidos por cualquier miembro del equipo; este también es un factor que incide en la percepción del entorno.

La presencia de conflicto altera significativamente la visión que el empleado tiene sobre su ambiente de trabajo; la compañía debe procurar prevenir el brote de clima laboral negativo empleando todos los medios de resolución favorable y armónica (Morales, 2016). La identificación que posee la organización y las actividades que realiza con el propósito de originar actitudes positivas y que beneficie en cierto grado al cumplimiento objetivos organizacionales.

Si un trabajador no percibe un entorno que le motive, sus resultados serán pobres, por lo cual las empresas deben invertir en el incremento de la valoración del clima laboral para observar frutos positivos por parte de sus trabajadores. Definición acorde a lo escrito por Villegas y Jimenez (2017) en la medida que el entorno laboral sea propicio, este logrará que el grupo trabajador se vincule orgánicamente y que sus actividades facilitan el logro de los objetivos en vez de obstaculizarlos; también incrementa el espíritu de trabajo al verse cubiertas las necesidades.

Los empleados que están motivados por un ambiente provechoso tendrán mayor empuje para esforzarse en el cumplimiento de sus deberes y aumentará su consideración hacia los demás colaboradores, además su sentido de responsabilidad será amplio y serán capaces de retroalimentar a la estructura organizativa.

Algunas señales que pueden dar indicios acerca de la adecuación o grado de adaptación de los empleados son: el ausentismo laboral, conflictos, rotación de personal, quejas, bajos resultados y cantidad de accidentes laborales, es necesario crear una alineación entre los valores, políticas y normas de la compañía y la percepción que los trabajadores tienen de la misma (Francis, Castañeda, Campos, y Castillo, 2012).

Las mediciones del clima organizacional deben ser suficientemente sensibles a fin de identificar los rasgos indicadores de la variable, bien sea mediante la realización de observaciones sistemáticas, entrevistas o encuestas (Jones, Latreille, y Sloane, 2016). La medición del clima organizacional también busca

aumentar el potencial individual de los empleados ya que estos son un recurso inestimable en la organización y el cuidado de su salud y bienestar debe ser prioridad para las compañías, y de hecho lo es en empresas que están a la vanguardia en materia de gestión y desarrollo del talento humano.

Saharia, Yaman, Morni, y Johari (2013) para algunas compañías, la efectividad de la gestión se encuentra en la adecuada armonización del componente humano en el entorno de trabajo, lo que puede resultar en mejoras significativas sobre la motivación de los trabajadores, de manera estable. La asertividad en esta materia resulta clave en un contexto social lo que pone en riesgo la competitividad de las organizaciones en un mercado de complejidad creciente.

En conclusión, garantizar el funcionamiento interno es lo que permitirá un posicionamiento efectivo de la organización, los empleados con una percepción positiva del clima tienen una mayor tolerancia a los errores propios y ajenos y se sienten reconocidos y recompensados, son capaces de asumir mayores riesgos creativos, manifestar apoyo y mantener la cordialidad, además, poseen un sentido elevado de las normas tanto implícitas como explícitas y se pueden conducir apropiadamente ante diferencias de criterios.

Elementos del clima laboral

A continuación, se exponen cuatro elementos del clima laboral que se consideran de gran importancia para su adecuado diagnóstico y desarrollo, los factores están relacionados con asuntos internos de la organización y pertenecen a las esferas de la subjetividad de los trabajadores y de su ambiente inmediato y son: la motivación, la estructura social, la cultura y la comunicación. Estos interactúan entre sí, a fin de favorecer o entorpecer el entramado de relaciones que el trabajador percibe y evalúa en su entorno.

La motivación es una de las áreas que tiene mayor incidencia sobre la percepción del entorno laboral, cuando esta cualidad es alta se facilita el

establecimiento de relaciones positivas y se muestra interés por las tareas, mientras que si su grado es bajo se crea frustración y pueden darse vínculos agresivos e inconformidad (Jair, 2015). Estos comportamientos son adaptativos y tendentes a la satisfacción de las necesidades individuales, desde las básicas como las fisiológicas hasta las de gran complejidad, como en el caso de la autorrealización.

Se conoce que la motivación es el resultado de factores internos y externos que llevan al empleado a tomar un curso de acción para orientarse al logro de una meta, en este caso organizacional. Las fuerzas psicológicas han de confluir a fin de conducir al sujeto hacia la satisfacción de tal o cual propósito. Es relevante establecer criterios que permitan distinguir con precisión lo que impulsa a, y lo que necesita cada trabajador.

La estructura social está relacionada con las características resultantes de la división de la compañía, es decir, tanto en sus niveles jerárquicos como en la manera en la que están segmentadas las tareas y cómo se coordinan cada una de ellas (Raziq y Maulabakhsh, 2015). En otras palabras, en la estructura social se establecen algunas normas y principios que permitan el correcto desarrollo de las tareas que corresponden a cada área y la satisfacción del empleado en su cumplimiento.

La cultura en el contexto empresarial, se relaciona con las formas de pensar, los valores y las normas que identifican a una empresa en su cotidianidad, este elemento se contemplan aspectos como los mecanismos para la gestión de los conflictos y la resolución de imprevistos. Las actitudes y comportamientos se generan en la interacción entre los miembros de la organización, pero supone un nivel de profundidad mayor que el clima en sí mismo, aunque se influyen de forma recíproca.

La diferencia principal estaría en que el clima puede presentar una mayor variabilidad, mientras que la cultura tiende a mantenerse de forma más estable en el tiempo, es posible, también, que se presenten diferentes culturas a lo largo de la estructura organizativa, lo que da origen a distintos climas. Es esperable que las

suposiciones y creencias que circulan en la esfera cultural de una empresa sean compartidas por sus miembros. Dada esta característica, se considera indispensable para un ambiente positivo, que se promuevan unas prácticas que posibiliten la adaptación armónica de los trabajadores y potencien las buenas relaciones entre ellos (Jair, 2015).

La comunicación en las organizaciones comparte elementos comunes con los procesos comunicativos que se conocen cotidianamente, sin embargo, se diferencia de ellos en que ocurre en un contexto particular y con unos propósitos específicos. De hecho, las relaciones deben permitir el intercambio de ideas y la configuración de sentidos en común, es decir, que se debe favorecer la interacción entre dos factores para llegar a un entendimiento mutuo.

En ese sentido, y con el propósito de favorecer un clima adecuado en el trabajo, han de evitarse los obstáculos en la comunicación en lo estructural y los comportamientos que entorpezcan las relaciones, tanto en el nivel interpersonal como en los canales institucionales (Morales, 2016).

Como se ha observado, resultan de gran importancia para explicar cómo los empleados perciben el entorno dentro del cual desarrollan sus labores, cuando uno de estos factores se encuentra disminuido impacta sobre los demás, por lo que es importante realizar seguimientos en los cuales se valore la interacción que tienen entre sí, el diagnóstico temprano de las debilidades en dichos aspectos puede resultar en la toma de medidas efectivas, para reorientar las percepciones de los colaboradores hacia un sentido más positivo.

Tipos de clima laboral

A continuación, se definen distintos tipos de clima organizacional que corresponden a una visión del panorama general de experiencias en contextos específicos puesto que, como ya se ha mencionado, el ambiente es único para cada organización y contribuye a diferenciar una empresa de otra. En tal sentido, de

acuerdo a lo que recogen diferentes autores, se identifican y describen los ambientes definidos por Rensis Likert en la década de los 70 y 80 y ratificados por Luc Brunet en 1987: autoritario, en sus versiones coercitiva y benevolente; y de participación, en sus variantes consultiva y participativa o plena (Plaisier et al., 2018).

En el ambiente autoritario coercitivo existe una falta de confianza de la dirección hacia los empleados y la mayor parte de las decisiones y definición de objetivos se concentran en los mandos más altos y desde allí se distribuyen (Plaisier et al., 2018). La atmósfera de trabajo es de miedo, castigo y amenazas, y ocasionalmente se otorgan recompensas, a menudo hay un alto nivel de burocratización y los procesos están centralizados. La estructura es rígida y el clima se torna desfavorable; además, la interacción entre los niveles de mando superiores e inferiores es escasa.

Al clima benevolente se le denomina «autoritario paternalista» y, aunque los directivos expresan un mayor grado de confianza hacia los empleados –así como más atención a sus necesidades y bienestar, la comunicación sigue siendo casi nula y no se consideran los rangos bajos para la toma de decisiones, se emplean recompensas y castigos a fin de motivar al personal (Mitamura y Sekine, 2019). Este tipo de ambiente se percibe con estabilidad y estructura, pero internamente se juega con las carencias sociales de los trabajadores, los niveles supervisorios manejan mecanismos de control, es decir que está centralizado.

En el clima de participación consultativo se manifiesta confianza hacia los empleados y las decisiones se comparten entre los niveles de mando altos y bajos, correspondiendo las más importantes a los estratos superiores de la jerarquía empresarial. Esto confiere un sentido de responsabilidad en todos los miembros y rangos de la organización. La recompensa se emplea para motivar y el castigo es ocasional, se busca el bienestar del empleado y la satisfacción de sus necesidades, incluso las de estima y reconocimiento (Morales, 2016).

El último tipo de clima también es denominado «participativo en grupo» o «de participación plena» y, en él, la dirección confía plenamente en los trabajadores. Las decisiones se reparten en todos los niveles de la organización, sin importar su relevancia, se distribuye la comunicación de manera ascendente y descendente y en la estructura horizontal (Ivandic et al., 2017). Bajo este clima, el grado de implicación es altamente motivador para los empleados, por lo que su productividad se valora en cuanto a objetivos logrados y rendimiento alcanzado. Existe un nivel predominante de trabajo en equipo y planificación estratégica, no existen amenazas, amedrentamientos ni castigo; por el contrario, las relaciones son de apertura, confianza y empatía.

Los cuatro tipos de clima laboral estudiados permiten apreciar cómo la configuración de los elementos examinados anteriormente interactúa en favor o en contra del bienestar de los empleados. Como se mencionó antes, este tipo de entornos no inciden de manera uniforme en todos los trabajadores, puesto que hay factores de personalidad que median en esos casos. Sin embargo, se ha comprobado, a través de la experiencia, que los climas participativos generan mayor motivación y facilitan el rendimiento y compromiso de los colaboradores.

Perspectivas del clima laboral

El ambiente laboral puede ser conceptualizado desde diferentes enfoques, cada uno de los cuales asume que hay un nivel de realidad al cual es posible acceder para diagnosticar adecuadamente las percepciones que los trabajadores tienen sobre su entorno. En tal sentido, se describen a continuación las perspectivas realista, fenomenológica e interaccionista, que acentúan distintos aspectos, para poder evaluar el clima de trabajo.

La perspectiva realista u objetiva presenta el clima como un aspecto objetivo y considera que este puede ser medido, es decir, que es un fenómeno tangible. Por lo tanto, su medición se basa en características presentes que pueden ser componentes, normas, sistemas y estilos de dirección. El tipo de relación que se establece desde dicho enfoque es de causa y efecto (De la Cruz y Huaman, 2016).

Los elementos que se consideran pertinentes son siempre externos al sujeto y la medición no depende de sus percepciones. Por ello, también se toman en cuenta los factores físicos y la infraestructura, así como la protección de la integridad física y mental de la que el individuo goza en el entorno laboral. Incluso, se puede considerar el salario o remuneración que debe ser equitativo y acorde a la experiencia de la persona (Arauz, 2015).

Desde esta visión se considera que el diseño del puesto de trabajo es un elemento susceptible de ser evaluado, ya que se puede apreciar si las tareas están correctamente formuladas, si el personal ha sido seleccionado atendiendo a sus habilidades y si este se identifica con las actividades que realiza, le resultan significativas y se siente responsable de ellas. El sujeto debe ser capaz de recibir una retroalimentación, plantearse desafíos y ganar libertad o autonomía para innovar en su campo de acción. Se evalúan también en dicha perspectiva los procesos, procedimientos, instrucciones y facilitadores a los que está expuesto el empleado.

En la perspectiva fenomenológica o subjetiva se puede apreciar que hay un mayor peso que recae sobre factores individuales o psicológicos, especialmente las percepciones propias acerca de los elementos y eventos que le rodean. Para Arauz (2015) menciona “Relativos a los valores y necesidades de los individuos, sus actitudes y motivación, con un componente relacional muy significativo” (p. 32). Bajo este enfoque son típicas las definiciones que enfatizan el carácter personal de la experiencia de trabajo, dando una importancia notable a los sentimientos, intereses y actitudes personales e interpersonales, así como a los rasgos conductuales de los colaboradores.

Desde este enfoque, se evaluarán el sentimiento de autonomía o autocontrol del trabajador respecto de su puesto y acciones laborales, su posibilidad de participación en diferentes situaciones del trabajo, las cualidades de liderazgo que manifieste o que perciba en el contexto, la comunicación y el grado de efectividad que le atribuya. Los conocimientos y experiencias previas son factores que inciden al optar por esta perspectiva para hacer un diagnóstico del clima.

El enfoque subjetivo puede ser concebido como individual cuando cada persona elabora su visión de la organización y los eventos que en ella se suscitan, por lo que el clima es un constructo personal en el que el sujeto ha procesado los elementos externos y los valora desde su propia personalidad, valores, necesidades y expectativas. También es visto de forma colectiva si se considera que las percepciones del entorno son compartidas por los miembros de la institución, lo cual refleja un sentido de comunidad que se manifiesta en un discurso común del que los individuos pueden ser o no conscientes y orientarse de manera positiva o negativa hacia miradas divergentes (De la Cruz y Huaman, 2016).

Estas dos visiones pueden ser conciliadas desde la perspectiva interaccionista que considera que cada uno de los enfoques anteriores solo permite aproximarse a un componente de la realidad y que la integración de ambos es lo que posibilita la mirada general del clima de la empresa. En esta visión, los elementos objetivos y subjetivos interactúan y se retroalimentan en un todo que

puede ser individual o compartido e incide sobre la conducta en esa medida (De la Cruz y Huaman, 2016).

Las tres perspectivas descritas se han empleado para proponer tanto mediciones como intervenciones sobre los entornos laborales. El énfasis que cada uno de los enfoques pone en diferentes elementos de la realidad posibilita ver la complejidad del tema del clima laboral y permite comprender que los factores físicos y los subjetivos inciden en el estado de los colaboradores de la organización y favorecen u obstaculizan el desempeño de sus labores, en aras del cumplimiento de los objetivos de la empresa. Cuando esos temas se encuentran balanceados de forma correcta, potencian el rendimiento y el bienestar, mientras que, si no están correctamente articulados, tienen una repercusión negativa.

La importancia de esta variable radica en que permite abordar espacios de trabajo específicos con el fin de realizar intervenciones que se orienten a mejorar la calidad de vida de los trabajos y el rendimiento de la organización. Esto repercute en un crecimiento de los segmentos de mercado dentro de los cuales la empresa desarrolle su oferta de productos y servicios, es decir, que trasciende el espacio de lo local, a fin de generar impactos positivos en componentes sociales de más amplia repercusión. De manera que se puede inferir que estudiar las variables individuales con relación a otras de mayor alcance tiene especial relevancia para beneficiar a un conjunto amplio de la sociedad.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

Diseño del trabajo

La presente investigación se sustentó en un enfoque mixto cuali-cuantitativo; considerándose que Hernández, Fernández, y Baptista (2016) fomenta que el enfoque cuantitativo que utiliza la recolección, análisis de los datos en base a cuestionamientos que incorporan la confianza en la medición numérica, el conteo y el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en una población. Que para este estudio se considerara los indicadores porcentuales de las dimensiones de los reactivos. Mientras que el enfoque cualitativo identifica la naturaleza profunda de las realidades, de un sistema de relaciones, su estructura dinámica (Calero, 2014). Así mismo en la investigación mediante este enfoque determina que fuerza de asociación o correlación existe entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de la población. Por ende, se basa en el análisis e interpretación de resultados recolectado en campo con base a las técnicas e instrumentos investigativos; y relacionados con los criterios científicos de los autores; así mismo se permite el acercamiento para conocer los aspectos de la realidad entre las variables de estudio.

Tipo de investigación

Exploratorio

La investigación exploratoria busca una visión general de la problemática suscita en la empresa EP-EMAPA-A Cantón Ambato, en la que la temática se ha explorado en el personal que labora en la empresa y fundamentada mediante las fuentes de información primaria y secundarias de la investigación bibliográfica, por ello que se ha incrementado el nivel de familiaridad entre las dos variables de estudio, posteriormente servirá de fundamento a otras investigaciones para que las

mismas se encarguen de recopilar las consecuencias que conlleven a las conclusiones pertinentes.

Descriptiva

La investigación descriptiva permite que él trabajó sobre sucesos reales en los que se enfatiza los niveles de ansiedad de los trabajadores en el clima laboral de la EP-EMAPA-A de Ambato que conlleve a evaluar y afianzar un ambiente laboral adecuado en las empresas propiamente dicha, a más de ello se detalla el marco conceptual, el procesamiento y análisis de la información.

Correlacional

La investigación es correlacional porque se mide el grado de relación que tienen las variables, así mismo muestran un valor explicativo, se precisó el problema, la determinación del diseño operacional que consta en elegir los sujetos adecuados, los instrumentos, técnicas y el análisis e interpretación de datos alcanzados, previo a la comprobación de la hipótesis en la cual se trata de evidenciar que los niveles de ansiedad incide en el clima laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A de Ambato.

Modalidad de investigación

La modalidad de investigación son relacionados en base a la investigación de campo como también con la investigación bibliográfica o documental en la que busca criterios técnicos científicos de las experiencias de los autores indagadas en las fuentes de información primarias o secundarios como libros, artículos, revistas científicas como también en repositorios de las universidades y escuelas politécnicas encontradas en la que tengan relación con los aspectos de la ansiedad y su influencia en clima laboral; así mismo con la investigación de campo permite indagar desde el origen la situación actual de los servidores públicos de la empresa EP-EMAPA-A Cantón Ambato; consiguiente serán analizadas bajo reactivos que

involucre a las variables en estudio, estos tendrán un procesos estadístico para su difusión mediante cuadros y gráficos, mismos que serán analizados e interpretados; permitiendo tener una comprobación de hipótesis en función al estudio realizados.

Métodos y técnicas de investigación

A continuación, se explica los métodos y técnicas a considerar en la presente investigación misma que se la consideran en la siguiente tabla:

Tabla N° 1: Métodos y técnicas de la investigación

Variables de estudio	Método	Técnicas
Los niveles de ansiedad	Inductivo	Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS)
Clima Laboral	Inductivo	Escala Clima Laboral CL – SPC

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de campo

Área de Estudio

Campo: Psicología

Área: Organizacional

Aspecto: Ansiedad y Clima Laboral

Delimitación espacial: EP-EMAPA-A de Ambato

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Delimitación Temporal: 2018-2019

Población y muestra

En la presente investigación realizada en la EP-EMAPA-A Cantón Ambato, en donde consta un total de trabajadores y empleadores de 412, en donde se considera al personal administrativo registrados bajo el código de la LOSEP; donde existe características específicas de los instrumentos a utilizar; tomando en cuenta el área administrativa a la operativa; por ende, se realiza el muestreo estratificado siendo la población tomada de 161 cabe recalcar que este tipo de muestreo divide a

la población en grupos o estratos que tengan relación o compartan características similares y posteriormente se selecciona al azar o aleatoriamente a los sujetos finales de los grupos o estratos formados en este caso será por departamentos. Este método es utilizado para cuando los investigadores pretenden que dentro de la muestra se encuentren incluidos todos los grupos de interés que puedan representar significancia para la investigación.

Para el cálculo muestra estratificado se consideró la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N - 1) + Z^2 p \cdot q}$$

Mediante la fórmula muestras expresada con anterioridad se analiza cada uno de sus siglas en donde:

- n= Tamaño de la muestra=161
- Z²= Niveles de confianza se lo toma en relación al 95%=1,96
- p=Probabilidad de ocurrencia= 0,5
- q= Probabilidad de no ocurrencia= 0,5
- N=Tamaño de la población = 412
- e= Limite aceptable de error 5% o 0,05

Nota: como la muestra es estratificada a cada uno de los departamentos de la EP-EMAPA-A Cantón Ambato; se considera que; en algunos casos la población será igual al estudio muestral esto cuando posee un número inferior de trabajadores tal como se indica en las siguientes tablas:

Tabla N° 2: Población

Hombres	Mujeres	Total
85	76	161

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de campo

Tabla N° 3: Población estratificada

Muestra estratificada	Frecuencia	Porcentaje
Departamento Administrativo	31	19%
Departamento Administrativo Central (Gerencia)	26	16%
Departamento de Gestión de proyecto e Infraestructura	23	14%
Departamento Comercial	37	23%
Departamento Financiero	30	19%
Departamento Servicios Generales	14	9%
TOTAL	161	100%

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de campo

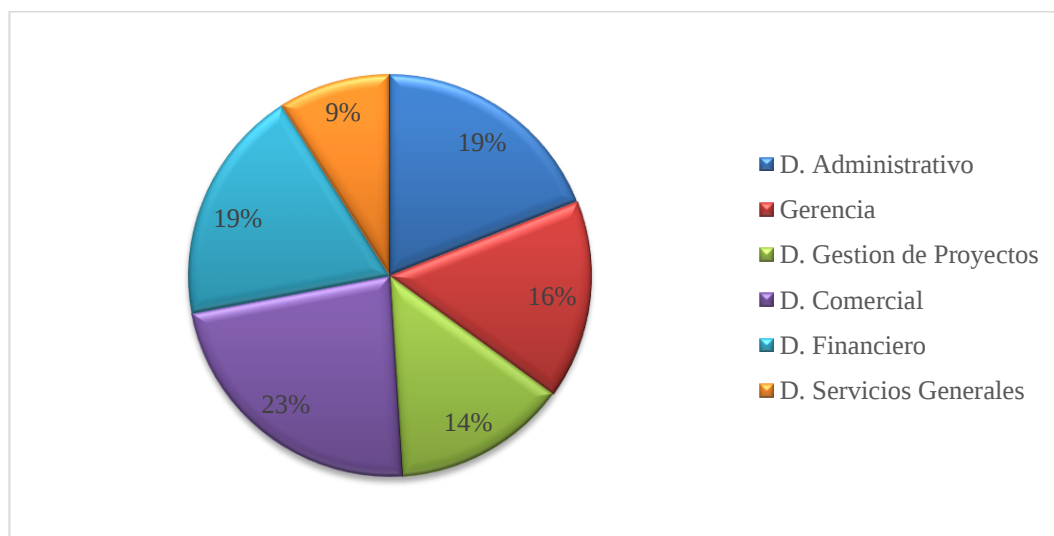


Gráfico N° 1: Población y muestra

Elaborado por: La Investigadora

Análisis e interpretación

La población a trabajar será estratificada por cada departamento a estudiar en la EP-EMAPA-A Cantón Ambato por ende la mayor parte se encuentra en el departamento administrativo, financieros y comercial, mientras que la menor parte están el departamento de gestión de proyectos, y servicios generales.

Instrumentos

Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS)

La Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS) consiste en tres instrumentos diferentes: la AMAS-A direccionado para adultos, la AMAS-C

conlleva para estudiantes universitarios y la AMAS-E con el enfoque para adultos mayores. La primera está diseñada para utilizarse en la evaluación del nivel de ansiedad que experimentan los individuos a lo largo del rango de edad que va desde la adultez temprana hasta la media edad tardía. Esta normativizada para individuos de 19 a 59 años de edad, consta de 36 reactivos que contiene 3 sub escalas de ansiedad y una validez.

Confiabilidad

De manera común, se utilizan los estimados de consistencia interna y de estabilidad temporal para establecer la confiabilidad de un instrumento. Ambos tipos de evidencia se encuentran disponibles en AMAS. Un coeficiente de .70 se considera suficiente para la mayoría de las mediciones de variables psicológicas, en especial para constructos afectivos como la ansiedad (Nulally, 1978). Una vez establecida la estructura de la escala para cada medida, se calcularon los estimados de consistencia interna para las puntuaciones de las escalas de la AMAS-A, AMAS-C, AMAS-E. Se calcularon coeficientes alfa (Cronbach, 1951) equivalentes a los estimados de confiabilidad más sencillos en términos de computo de la fórmula 20 de Kuder-Richardson, los cuales en ocasiones se aplican a medidas con escalas de respuesta dicotómica, para las tres versiones de la prueba.

Tabla N° 4: Mediciones de Confiabilidad

Escala	Coeficiente de confiabilidad	
	Retest	Alfa
AMAS-A		
Inquietud/Hipersensibilidad (IHS)	0,80	0,85
Ansiedad fisiológica (FIS)	0,67	0,82
Preocupaciones sociales/estrés (SOC)	0,82	0,71
Mentira	0,89	0,76
Ansiedad total (TOT)	0,85	0,91
AMAS-C		
IHS	0,83	0,79
FIS	0,80	0,72
Ansiedad ante los Exámenes	0,82	0,95
SOC	0,76	0,85
Mentira	0,68	0,87
TOT	0,87	0,94
AMAS-E		
IHS	0,82	0,91
FIS	0,73	0,71
Temor al envejecimiento	0,90	0,82

Mentira	0,75	0,76
TOT	83,00	0,92

Retest N = 65; intervalo de una semana. Alfa N = 1 419

Retest N = 70. Alfa N = 818.

Retest N = 20. Alfa N = 636.

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: (Reynolds y B.O., 2016)

Validez

La validez de constructo la intercorrelación entre las escalas, mostrando una correlación de 0,91; 0,83 y 0,84 de la escala total con las escalas de inquietud/hipersensibilidad, ansiedad fisiológica y precauciones sociales/sociales, correspondientemente. La validez convergente del instrumento al correlacionarlo con el Inventario de Ansiedad Estado/Rasgo (Spielberger, Gorsuch y Lushene, 2015) y la Escala de Autoconcepto de Tennessee (Fitts y Warren, 1996). Fue evaluada la validez convergente mediante las correlaciones de las puntuaciones totales del AMAS y el puntaje de Ansiedad-Rasgo, y se obtuvo una correlación de 0,80 (Sotelo, Sotelo, Dominguez, y Padilla, 2013).

Categorías Diagnosticas de la Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS)

En la presente tabla se habla de los niveles de ansiedad que tiene como objetivo fundamental determinar las propiedades psicométricas de la escala, las cuales corresponden a conductas relacionadas con la ansiedad.

Tabla N° 5: Interpretación Niveles de Ansiedad.

NIVELES	INTERPRETACIÓN
Extrema	Graves niveles de ansiedad con probable alteración de pensamiento y debilitamiento de la energía emocional; preocupación y rumiación excesivas; temores vagos; deficiencia en toma de decisiones; y frecuente evidencia de falta de juicio; probable depresión concomitante.
Clínicamente significativa	Individuo temeroso y ansioso, posible exceso de preocupaciones, probabilidad de algunas manifestaciones psicofisiológicas de la ansiedad; posible rigidez en el proceso de pensamiento.
Elevación Leve	Individuo adaptado a su entorno, posiblemente excitable, trata de estar bien a pesar de ciertas inseguridades; tiende a depender de la interpretación psicológica de sus problemas.
Esperada	Individuo típico sin patrones anormales de estrés ni reacciones poco comunes.
Baja	Individuo confiado y centrado, pero tal vez las puntuaciones muy bajas también se asocian con tendencias narcisistas.

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos.

Escala Clima Laboral CL – SPC

Diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo de la Universidad Ricardo Palma en el 2004 en Lima-Perú. Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo con un total de 50 ítems que 40 explora el nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales (Palma, 2014).

La aplicación del instrumento puede ser manual o computarizada; para la puntuación por factores y escala general de Clima Laboral que de acuerdo a las normas técnicas se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores. Las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas; se toma como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación es la interpretación contraria (Palma, 2014).

Confiabilidad

La Escala CL -SPC, los datos obtenidos de la muestra total se analizaron y con los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman se estimó la confiabilidad, evidenciando correlaciones de 0.97 y 0.90 respectivamente; lo que refiere que de una alta consistencia interna de los datos permite afirmar que el instrumento es confiable (Palma, 2014).

Validez

La validez estimada por lo método e estudio conlleva tener un análisis de correlación a 0.87 y 0.84 del procedimiento del análisis factorial, que permitió el ajuste de ítems en la escala y que conformarías los niveles de climas laboral siendo la denominación producto de un análisis cualitativo del contenido; la versión preliminar conformada por 66 ítem se sometió al Test de Kaiser Meyer Olkin obteniendo un nivel de 0.980 lo que evidenció la adecuación de la muestra para efectos del análisis factorial desarrollado en los programas estadísticos como SPSS; Microsoft Excel; Minitab; R entre otros (Sanchez, 2016).

Categorías Diagnosticas de la Escala de Clima Laboral CL-SPC

Tabla N° 6: Interpretación Niveles de Clima Laboral.

NIVELES	INTERPRETACIÓN
Muy Favorable	La percepción del clima organizacional de las personas que se encuentran en este nivel es excelente, ya que el medio laboral favorece el desarrollo personal y profesional, los trabajadores se identifican en su totalidad con los valores organizacionales, existe optimo compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización, los superiores supervisan la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación de las tareas, la comunicación es fluida, clara, coherente, precisa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios o clientes de la misma, y finalmente la institución se encarga en totalidad de proveer los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.
Favorable	La percepción del clima laboral de las personas que se encuentran en este nivel es buena, debido a que el medio laboral favorece el desarrollo personal, la identificación con los valores organizacionales es buena, los superiores supervisan la actividad laboral en relación de apoyo, la comunicación es buena, clara, coherente, y pertinente al funcionamiento interno de la empresa, y la institución se encarga casi en su totalidad de

Media	proveer los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. La percepción del clima laboral de las personas que se encuentran en este nivel es buena, debido a que el medio laboral favorece el desarrollo personal, la identificación con los valores organizacionales es buena, los superiores supervisan la actividad laboral en relación de apoyo, la comunicación es buena, clara, coherente, y pertinente al funcionamiento interno de la empresa, y la institución se encarga casi en su totalidad de proveer los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.
Desfavorable	La percepción del clima laboral de las personas que se encuentran en este nivel tiende a ser regular por lo tanto la institución ayuda en un nivel medio al desarrollo personal y profesional, el involucramiento para con la entidad es adecuado, la supervisión realizada por los superiores se da de manera ocasional, la comunicación viene a ser fluida pero muy rígida, y por último la empresa provee de materiales básicos y esenciales. La percepción del clima laboral de las personas que se encuentran en este nivel tiende a ser mala, de modo que el medio laboral no favorece al desarrollo personal, los valores organizacionales no son respetados, el compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización es escaso, la supervisión por parte de los superiores y el apoyo que estos brindan es ineficiente, la comunicación es poco efectiva entre compañeros y clientes, y la organización no provee con todos los recursos materiales y económicos.
Muy Desfavorable	La percepción del clima laboral de las personas que se encuentran en este nivel es pésima, el medio laboral no favorece ni al desarrollo personal ni al profesional, los trabajadores no se sienten identificados en ningún aspecto con los valores organizacionales, el compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización es nulo, no existe supervisión por parte de los superiores en relación de apoyo u orientación de tareas, la comunicación es escasa entre compañeros e incluso con los clientes, y la institución no provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Escala de Clima Laboral CL-SPC.

Procedimientos para obtención y análisis de datos

En la investigación se realizó en primera instancia se realizó un oficio a la empresa EP-EMAPA-A de Ambato para solicitar una audiencia con el Ing. Xavier Miño Director Administrativo posterior a ello se solicitó el permiso correspondiente para la investigación en la empresa EP-EMAPA-A de Ambato y la asignación de los días en que se puede realizar la obtención de la información, continuamos con la distribución de las direcciones de acuerdo a los días establecidos para la recolección de los datos en caso que no se obtuvo la información requerida se solicitara la asignación de un día más para culminar con la investigación, una vez realizado la aplicación de los reactivos Escala de Ansiedad Manifiesta para Adultos (AMAS-A) para la variable independiente que es ansiedad y la Escala de Clima

Laboral CL-SPC para la variable dependiente siendo clima laboral, luego de ello se obtuvo los resultados los cuales fueron sujetos a análisis e interpretación mediante cálculos estadísticos para corroborar su veracidad y confiabilidad además de la comprobación de la hipótesis posteriormente se realizara conclusiones y recomendaciones, finalmente se diseñara una propuesta para dar solución a la problemática encontrada.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Diagnóstico de la situación actual

Tabla N° 7: Niveles de Ansiedad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	73	45,3	45,3	45,3
	Esperada	45	28,0	28,0	73,3
	Elevación leve	27	16,8	16,8	90,1
	Clínicamente Significativa	15	9,3	9,3	99,4
	Extrema	1	,6	,6	100,0
	Total	161	100,0	100,0	

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de campo

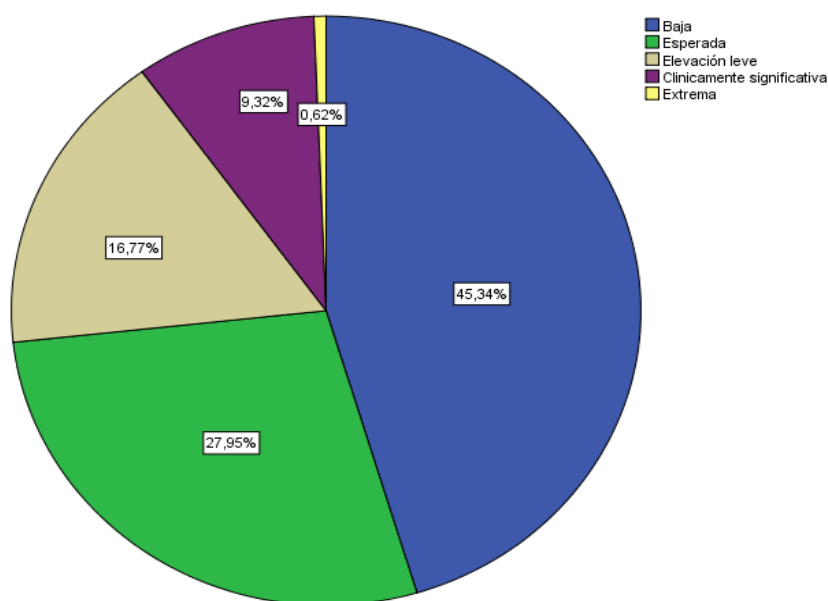


Gráfico N° 2: Niveles de Ansiedad

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Escala Manifiesta en Adultos (AMAS-A)

Análisis e interpretación

Conforme a los datos recopilados, el nivel de ansiedad de la mayoría es baja debido que el individuo mantiene una personalidad de confiado y centrado, o que se asocian con tendencias narcisistas esto conforme a la tercera parte de las personas intervenidas; así mismo, menos de la tercera parte menciona que el nivel de ansiedad es la esperada donde conlleva que el individuo presenta patrones anormales de estrés; y menos de la quinta parte deduce que el nivel es leve por que el individuo adaptado a su entorno probabilidades de confort, trata de estar bien a pesar de ciertas inseguridades; mientras que los dos grupos que representan la minoría están por debajo de la sexta parte, aludiendo que es clínicamente significativa y extrema considerándose que el individuo tiene un efecto temeroso, ansioso y posible exceso de preocupaciones o manifestaciones psicofisiológicas de la ansiedad; así también defiende una probable alteración de pensamiento y debilitamiento de la energía emocional; preocupación, temores vagos y deficiencia en toma decisiones.

El nivel de ansiedad se considera bajo, debido a que no hay mayor problema, sin embargo; hay que tomar en cuenta al grupo que presenta un nivel leve de ansiedad, como también a los otros que se encuentran en un estado de riesgo crítico o puede ser un factor de riesgo para el desarrollo de algunos trastornos; considerándose que existe una oportunidad de estudio en la empresa pública municipal EP-EMAPA-A del Cantón Ambato.

Tabla N° 8: Niveles de Clima Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desfavorable	3	1,9	1,9	1,9
	Desfavorable	57	35,4	35,4	37,3
	Media	46	28,6	28,6	65,8
	Favorable	46	28,6	28,6	94,4
	Muy favorable	9	5,6	5,6	100,0
	Total	161	100,0	100,0	

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de campo

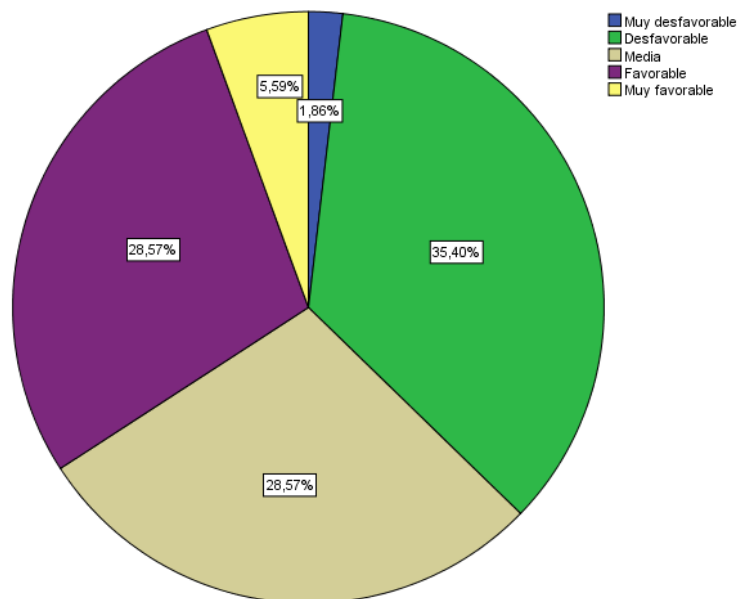


Gráfico N° 3: Niveles de Clima Laboral
Elaborado por: La Investigadora
Fuente: Escala de Clima Laboral CL-SPC.

Análisis e interpretación

En base a los datos expuestos; un grupo que representa a la totalidad analizada y que se encuentra por encima de la tercera parte, refleja que el nivel del clima laboral es desfavorable debido a que las personas que se encuentran en este nivel tiende a ser regular y la comunicación viene a ser fluida pero muy rígida; mientras que menos de la tercera partes consideran en igual porcentaje que existe un nivel medio o favorable donde las personas se encuentran en un nivel buena, debido a que el medio laboral favorece el desarrollo personal, como también los superiores supervisan la actividad laboral en relación de apoyo, y la comunicación es clara, coherente y pertinente al funcionamiento interno de la empresa; donde finalmente dos grupos que son la minoría y representan menos de una quinta parte mencionan que el clima laboral es muy favorable porque las personas que se encuentran en este nivel es excelente, ya que el medio laboral favorece el desarrollo personal y profesional, los trabajadores se identifican en su totalidad con los valores organizacionales, existe optimo compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización como también muy desfavorable debido todos los parámetros evaluados con anterioridad son inversos.

La mayoría se encuentra en un nivel desfavorable bajo el acondicionamiento del clima laboral, esto según las cifras presentadas; en donde se debe buscar soluciones prácticas para que el sentido de pertenencia hacia la empresa se involucre con los logros, productividad, satisfacción, adaptación e innovación.

Comprobación de las hipótesis

Analizado los datos, es necesario que se verifique la hipótesis mediante el estadístico chi-cuadrado; en la que se desarrollan y plantean las hipótesis nulas y alternas, a fin de comprobar o no la existencia del problema:

Hipótesis

- **H₀**=Hipótesis nula.
- **H₁**=Hipótesis alternativa.

H₀= Los niveles de ansiedad **no** influyen en el clima laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A de Ambato.

H₁= Los niveles de ansiedad **si** influyen en el clima laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A de Ambato.

Con el propósito de verificar las hipótesis planteadas, se ha considerado el método estadístico Chi Cuadrado. Su fórmula se expone a continuación:

$$\chi^2 = \sum \left[\frac{(O - E)^2}{E} \right]$$

χ^2 = chi cuadrado

$\sum$ = sumatoria

O= frecuencias observadas

E= frecuencias esperadas

Especificación de las regiones de aceptación y rechazo

Para especificar las regiones de aceptación y rechazo, se determina los grados de libertad; y bajo este contexto, se ha desarrollado la siguiente fórmula.

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

Dónde:

GI = grados de libertad

f = número de filas

c = número de columnas

Distribución

$$GI = (5-1) (5-1)$$

$$GI = (4) (4)$$

$$GI = 16$$

En consecuencia, con 16 gl de libertad y un nivel de significancia de 0,05 los valores de la tabla X^2T arrojan un valor de 26,296.

En seguida, se desarrolla el cálculo de Chi Cuadrado mediante la siguiente tabla cruzada:

Tabla N° 9: Tabla cruzada Nivel de Ansiedad*Clima Laboral

			Clima Laboral					Total
			Muy desfavorable	Desfavorable	Media	Favorable	Muy favorable	
Nivel de Ansiedad	Baja	Recuento	2	25	26	15	5	73
		% dentro de Clima Laboral	66,7%	43,9%	56,5%	32,6%	55,6%	45,3%
	Esperada	Recuento	1	16	11	16	1	45
		% dentro de Clima Laboral	33,3%	28,1%	23,9%	34,8%	11,1%	28,0%
	Elevación leve	Recuento	0	12	6	7	2	27
		% dentro de Clima Laboral	0,0%	21,1%	13,0%	15,2%	22,2%	16,8%
	Clínicamente significativa	Recuento	0	4	3	7	1	15
		% dentro de Clima Laboral	0,0%	7,0%	6,5%	15,2%	11,1%	9,3%
	Extrema	Recuento	0	0	0	1	0	1
		% dentro de Clima Laboral	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,6%
	Total	Recuento	3	57	46	46	9	161
		% dentro de Clima Laboral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de campo

Tabla N° 10: Pruebas de Chi-cuadrado

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,401 ^a	16	,716
Razón de verosimilitud	13,221	16	,657
Asociación lineal por lineal	1,632	1	,201
N de casos válidos	161		

a. 15 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Investigación de campo

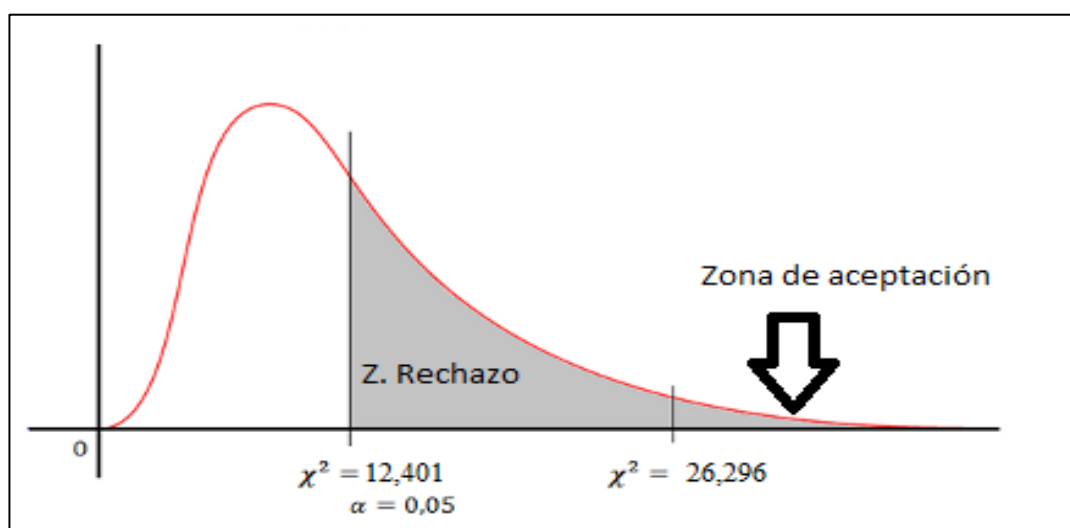


Gráfico N° 4: Cálculo Chi Cuadrado

Elaborado por: La Investigadora

Fuente: Procesamiento estadístico de datos.

Regla de decisión

En caso de que el valor calculado sea mayor al valor tabular, se rechaza la hipótesis nula y consecuentemente se acepta la hipótesis alternativa. $X^2_T > X^2_C$. Por consiguiente, se determina que con 16 gl de libertad y un nivel de significancia de 0,05; los datos de la tabla X^2_T arrojan un valor de 26,296; mientras que el valor de Chi-Cuadrado X^2_c es 12,401. En consecuencia X^2_T (26,296) es mayor que X^2_c (12,401), así pues se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula H_0 : **Los niveles de ansiedad no influyen en el clima laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A de Ambato.**

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Se investigó los niveles de ansiedad y su influencia en el clima laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A mediante el estudio hipotético del estadígrafo del chi cuadrado generándose resultados del X^2 crítico de tabla es de 26,296 es mayor que X^2 calculado o experimenta 12,401; por ende, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula bajo la condición hipotética es decir que los niveles de ansiedad no influyen en el clima laboral de los trabajadores de la empresa. Tabla 6
2. Se determinó que los niveles de ansiedad que predominan en los trabajadores de la empresa pública EP-EMAPA-A de Ambato; obtuvo un resultado significativo de la tercera parte de las personas intervenidas en la que indican que el nivel de ansiedad es bajo debido que el individuo mantiene una personalidad de confiado y centrado, o que se asocian con tendencias narcisistas; así mismo, menos de la tercera parte menciona que el nivel de ansiedad esperado donde conlleva que el individuo presenta patrones anormales de estrés; y menos de la quinta parte deduce que el nivel es leve por que el individuo adaptado a su entorno probabilidades de confort, trata de estar bien a pesar de ciertas inseguridades esto según la mayoría de trabajadores; indicando que no hay problemas de ansiedad en esta empresa pública, pese a que en los factores presentan un alto índice en la escala de mentira enfocándose a un estado de riesgo crítico o puede ser un factor de riesgo para el desarrollo de algunos trastornos; considerándose que existe una oportunidad de estudio en la EP-EMAPA-A del Cantón Ambato en la Tabla N° 7.
3. En base a la investigación desarrollada se identificó el nivel de predominancia en el clima laboral de los trabajadores de la empresa pública EP-EMAPA-A de Ambato, cuyos resultados indican que más de la tercera

parte, refleja tener un nivel del clima laboral desfavorable debido a que las personas que se encuentran en este nivel tiende a ser regular y la comunicación viene a ser fluida pero muy rígida; mientras que menos de la tercera partes consideran en igual porcentaje que existe un nivel medio o favorable donde las personas se encuentran en un nivel buena, debido a que el medio laboral favorece el desarrollo personal, como también los superiores supervisan la actividad laboral en relación de apoyo, y la comunicación es clara, coherente y pertinente al funcionamiento interno de la empresa; por lo tanto si existe problemas en el ambiente laboral percibido por los trabajadores, ya que además, los factores predominantes son el involucramiento laboral y las condiciones laborales, el primero se traduce como trabajo excesivo por dar cumplimiento a los objetivos planteados en la organización mientras que la segunda se refiere a las condiciones dentro de la organización, cuyas políticas están sujetas a los principios de ansiedad se puede observar en la tabla N° 8.

4. Finalmente, con los resultados obtenidos se verifica que un 17% de la población estudiada presenta un nivel de ansiedad leve considerándose que el individuo adaptado a su entorno probabilidades de confort, trata de estar bien a pesar de ciertas inseguridades con ello promueve la oportunidad de desarrollar una propuesta de intervención para el nivel de ansiedad afectado con talleres para el manejo y control de dicha patología.

RECOMENDACIONES

1. Conociendo que los niveles de ansiedad no son influyentes en el clima laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A, se recomienda establecer otros estudios mediante las variables antes mencionadas, para que de esta manera se logre conocer los diferentes factores que pueden estar afectando el clima o el ambiente laboral del personal administrativo y operativo de la empresa.
2. Es recomendable observar con mayor frecuencia los niveles de ansiedad que predomina en los trabajadores de la empresa pública EP-EMAPA-A de Ambato; estableciendo una resolución del problema, debido al alto índice en las sub escalas de mentira y preocupaciones sociales dentro de esta organización; por consiguiente, si es necesario, se deberá buscar y aplicar nuevos test que ayuden a medir la ansiedad.
3. Es de relevancia cuidar el nivel de predominancia de clima laboral de los trabajadores de la empresa pública EP-EMAPA-A de Ambato, de esta manera se debe hacer un ambiente favorable para el desarrollo de los trabajadores; poniendo énfasis en el involucramiento laboral y las condiciones laborales, que son puntos de los cuales si existe una queja por parte de los trabajadores; debiendo buscar formas de hacer más agradable su trabajo, como las pausas laborales y otras actividades que generen un vínculo social entre los colaboradores y la empresa.
4. Es factible la aplicación y ejecución de una propuesta en base a “Talleres de control y manejo de la ansiedad” con la objetividad de minimizar la patología en estudio y que esta ayude a facilitar una adecuada guía de técnicas psicológicas para el personal administrado y operativo de la empresa pública EP-EMAPA-A de Ambato.

DISCUSIÓN

El presente estudio se realizó con el propósito de investigar los niveles de ansiedad y su influencia en el clima laboral de los trabajadores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato (EP-EMAPA-A); que mediante las técnicas de investigación como la escala de ansiedad que se manifiesta en Adultos (AMAS-A) que se enfoca en indagar a los 36 reactivos que competen a 4 sub escalas como la Inquietud/hipersensibilidad, ansiedad fisiológica, preocupaciones sociales/concentración y la mentira, generando un nivel de ansiedad de la mayoría del personal de la empresa es baja cuya puntuación $T < 45$ T indica que son confiados y tendencia a Narcisista; dichos aspectos hacen referencia a la preocupación por eventos futuros, los cuales podría causarle algún tipo de aprensión al evaluado, además los reactivos se refieren a aspectos cotidianos en la vida de la persona sin embargo parece haber un aspecto en el instrumento que lo hace más sensible a dificultades presentes en la persona, para Herrera (2013), “la ansiedad sí afecta a los trabajadores en el ámbito laboral, y ésta puede manifestarse en cualquier persona cuando se encuentra ante situaciones que amenazan su bienestar” (p. 48); Así mismo en la presente investigación se refleja que el nivel del clima laboral es desfavorable, considerando que los autores Sotelo, Sotelo, Dominguez, y Padilla (2013), alude que la escala de Clima Laboral CL-SPC determina operacionalmente la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados con las actividades o tarea asignada este mismo contempla un clima laboral desfavorable; así también los autores Alva y Domínguez (2015) indican que “(...) el personal se halla moderadamente satisfecho con el puesto de trabajo que ocupa por realizar una labor que le interesa en un ambiente laboral desfavorable, que le permite estar regularmente a gusto, que permite cubrir sus expectativas parcialmente” (p. 59).

Los problemas de ansiedad en la empresa pública EMAPA de Ambato es baja pese a que en los factores presentan un alto índice de mentiras ante el clima laboral encuentra desfavorable en las personas investigadas, considerándose que el personal trabaja y se desempeña con normalidad sin mayores presiones, sin llegar

a constituirse en el más óptimo clima para el desarrollo de la organización. Revalidando con el estudio de Sum (2015), revela que, “Los Niveles de Ansiedad en trabajadores, a los cuales les puede o no perjudicar en el desenvolvimiento laboral. Cabe mencionar que la ansiedad es un proceso físico, químico o emocional productor de una tensión que lleva a la enfermedad física” (p. 60); determinándose que los datos obtenidos concuerdan parcialmente con Sum esto, debido a los diferentes factores que se cita con anterioridad generalice la oportunidad de realizar otros estudios analizando los puesto de trabajo que puede llegar a causar estrés y otros problemas de trastorno emocionales que están directamente vinculados con la ansiedad, la cual si no es manejada de manera correcta, puede llegar a afectar la vida de las personas, tanto en el ámbito laboral como personal.

PROPUESTA

Tema

“Talleres para el manejo de ansiedad en los trabajadores de la EP-EMAPA-A de Ambato”

Justificación

En la presente propuesta, esta direccionada a minimizar los nivel de ansiedad elevada que se encontraron en la población investigada, es necesario desarrollar talleres que ayuden a resolver los factores negativos que como se evidenció en el levantamiento de información, debido a que estos no favorecen el bienestar de los trabajadores; por lo cual, el planteamiento de la propuesta contribuirá al mejoramiento continuo, y a la salud mental de las personas, ayudando que su tiempo en el trabajo sea beneficioso y puedan cumplir con sus labores, sin terminar con niveles de ansiedad y estrés elevados.

En la empresa EP-EMAPA-A esta propuesta es original, debido a que no se ha realizado este tipo de estudios, lo cual, incluso pueda influir en una mala atención al ciudadano; por ello, su estructuración en esta empresa se realiza por primera vez, además que no se contempla ningún tipo de capacitaciones o talleres en temáticas relacionadas, que le vendrá bien al personal de la empresa.

Finalmente, los beneficiarios son múltiples, es decir los empleados públicos de EP-EMAPA-A, puesto que son quienes reciben los talleres, en segundo plano la empresa pública ya que contara con empleados con bajos niveles de ansiedad que permitirá que trabajen mejor después de los talleres, y de la misma manera los ciudadanos, pues recibirán un mejor servicio de los empleados.

La psicología emocional para la ansiedad se fundamenta de en las emociones que presenta el individuo considerando que actuar en situaciones en las

que se vive. Para García (2013) los experimentos que definen más claramente qué es la ansiedad es el experimento de Schachter y Singer de los años 60: Dos grupos de personas, se da adrenalina a un grupo y un placebo a otro, sin decirles que es lo que les va a pasar. La mitad de cada grupo se mete en una habitación con gente eufórica y la otra mitad en una habitación con gente enfadada. Resultado, la emoción que sienten viene definida por la gente que había en la habitación. Haber recibido o no adrenalina solamente influía en la intensidad de la emoción que mostraba la persona; la psicología emocional percibida ha mostrado ser un buen predictor del funcionamiento personal y social del sujeto (Cazalla y Nerea, 2014).

El manejo de la ansiedad forma parte de la terapia llamada cognitivo conductual, la modalidad de psicoterapia que, según la evidencia científica, ha demostrado ser más eficaz en el tratamiento de este tipo de patologías. García, Pérez y Nogueras (2013), contempla que los tipo de trastornos están asociados significativamente a los factores de riesgo social, más prevalentes en mujeres que en varones, como las carencias socioeconómicas. Ruvalcaba y Galván (2015), responde a la técnica de respiración diafragmática porque promoverá en el paciente mejores estados emocionales y de salud. Estos supuestos se apoyan en las relaciones que existen entre la mecánica respiratoria y la activación parasimpática que se le relaciona. El control de la mecánica de la respiración; de basa en las técnicas de relajación somática, respiración diafragmática, imaginería mental no fueron menos importantes; de hecho, todas las técnicas fueron de interés ya que habían empleado pocas de ellas, en tanto que a otras las consideraron prácticas; es decir, los mismos participantes las llevaron a cabo durante los momentos de ansiedad previos a la competencia (Paredes, Rodríguez, y Lira, 2014).

El clima laboral libre de ansiedad se considera un desafío para las organizaciones comprendiendo que se debe aplicar los conocimientos teóricos prácticos de la psicología comprendiendo científicamente el comportamiento del hombre que trabaja, como también utilizando el potencial humano con mayor eficacia y eficiencia en armonía con una filosofía de promoción humana (Estrada, 2012). Asi mismo el autor Guasma (2014), indica que el clima laboral con la

condición de ansiedad genera la percepción individual que cada trabajador tiene acerca de las características de su organización; por ende ocasiona efectos en la salud psicológicas se evidencia principalmente en el hastío y estrés de los trabajadores, esto motivado por aspectos del clima organizacional (Chiang, Heredia, y Santamaría, 2017). Aasi también Ruiz, Díaz, y Villalobos (2012) hace un enfoque a la técnica de moldeamiento que se enfoca a la adquisición de nuevas conductas donde la objetividad es objetivo es desarrollar una determinada conducta final, con independencia de cómo se llegue a ella y, por consiguiente, las conductas de aproximación reforzadas en el camino hacia la meta no tiene por qué estar pre definida ni especificada.

Objetivos

Objetivo general

Estructurar talleres de control y manejo de ansiedad para los trabajadores de la EP-EMAPA-A de Ambato”

Objetivos específicos

1. Planificar talleres con técnicas apropiadas en el control y manejo de los niveles de ansiedad para los trabajadores de la EP-EMAPA-A de Ambato.
2. Implementar talleres encaminados al mejoramiento de los niveles de ansiedad en los trabajadores de la EP-EMAPA-A de Ambato.

Estructura técnica de la propuesta

La propuesta es creada de tal manera que los talleres contribuyan a mejorar el involucramiento laboral y reduzcan niveles de ansiedad; el estrés moderado es algo habitual en este tipo de instituciones, activa y ayuda a reaccionar ante diversas circunstancias de la vida cotidiana, pero cuando la demanda supera las capacidades (o sentimos que las supera) se convierte en una sobrecarga con la que no es fácil convivir; y eso se previene con la estructuración de los talleres.

De igual manera la ansiedad es una respuesta de anticipación ante posibles amenazas. Una reacción de alerta a algo que puede ocurrir, que al igual que el estrés, contribuye a que las personas estén preparadas. Esta respuesta puede ser normal o desproporcionada, misma que deriva en angustia y miedo constantes ante una causa inexistente o un peligro difícil de identificar por las personas que lo parecen. Pero ¿Cómo lo prevenimos?, es uno de los cuestionamientos que se verán involucrados en los talleres, el sentirse nerviosos, preocupados o ansiosos se ha convertido en una rutina, en la que se debe hacer lo posible por cambiarla, y se espera cumplir con los talleres y sus temáticas en acción. Cada taller será revisado, para que tenga una consistencia teórica y responda la mayoría de respuestas buscados por las personas que padecen de estas enfermedades que se las ha denominado como modernas; además, del detalle de los talleres, se estimaran los recursos necesarios para su aplicación.

Argumentación teórica

La Ansiedad

El término ansiedad proviene del latín *anxietas*, refiriendo un estado de agitación, inquietud o zozobra del ánimo, y suponiendo una de las sensaciones más frecuentes del ser humano, la ansiedad es su carácter anticipatorio, es decir, posee la capacidad de prever o señalar el peligro o amenaza para el propio individuo, confiriéndole un valor funcional importante (Diccionario de la Real Academia Española p. 14 - 15).

Es bastante común que los miembros de la misma familia luchen contra los síntomas sinónimos de la ansiedad. Al analizar la prevalencia de estos padecimientos entre las personas con genes similares, los investigadores han determinado que la ansiedad tiene una influencia genética, al igual que ocurre con otras enfermedades mentales. (Bermudez, 2017). Los investigadores han concluido que las personas que luchan contra un trastorno de ansiedad suelen tener un desequilibrio químico en el cerebro. La principal función de estos químicos es regular las emociones y las respuestas ante las situaciones estresantes. Cuando estos químicos están en desequilibrio, la persona puede tener una gran dificultad para controlar su ansiedad y responder adecuadamente ante las dificultades, especialmente cuando son inesperadas. (Macías, 2017 p. 39)

Clima laboral

En un mundo competitivo y globalizado, como el actual, cada empresa se preocupa por mantener un puesto destacado dentro del mercado laboral y comercial, no obstante para la adquisición de dicho objetivo resulta infausto aventurarse apostar únicamente por los factores más usuales; inversión tecnológica vigente, cuantiosas campañas publicitarias que ostentan creatividad e ingenio, bienes y servicios subastados a cantidades adaptables a la realidad económica, desvinculando así a un componente primordial el factor humano este es

desencadenante del buen funcionamiento empresarial y de él depende el realce o menoscabo de la visión corporativa por parte de los posibles adquirentes y agentes extrínsecos con respecto a la percepción de la compañía, por tal motivo es valioso aludir que internamente en los disímiles establecimientos, el clima organizacional es diferente, ya que en estas, una posee competencias tales como cultura, valores, misión, visión, estructura inclusive tipo de negocio.

Cuadro N° 1: Plan Operativo

Tabla N° 11: Plan Operativo

FASE	ACTIVIDADES	OBJETIVOS	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE
I Logística y organización	Preparación y organización del espacio físico donde se ejecutará los talleres y los materiales que se emplearán.	Adecuar el espacio y el horario más oportuno para realizar los talleres.	Humano Bibliográficos Tecnológicos Materiales	1 Día	El investigador
II Socialización	Socializar los resultados y desarrollar los talleres	Conocer los resultados y la propuesta.	Humano Bibliográficos Tecnológicos	1 horas	El investigador
Taller I La ansiedad como factor que afecta la vida	Argumentación teórica y los efectos de la esfera emocional	Dar a conocer cómo la ansiedad como factor que afecta la vida	Humano Bibliográficos Tecnológicos	2 horas	Facilitador
Taller II El Manejo de ansiedad en la vida laboral	Desarrollo de técnicas para el manejo de la sintomatología ansiosa	Establecer técnicas para el control de la ansiedad.	Humano Bibliográficos Tecnológicos	2 horas	Facilitador
Taller III Libre de ansiedad	Aplicación de estrategias para el manejo de la ansiedad	Mejorar la adaptabilidad al medio libre de factores ansiosos.	Humano Bibliográficos Tecnológicos	2 horas	Facilitador

Elaborado por: La Investigadora

Desarrollo del plan Operativo

Fase I. - Logística y organización

La logística y organización de para llevar a cabo los talleres para mejorar los niveles de ansiedad de los servidores públicos de la EP-EMAPA-A de Ambato; mediante la fase inicial o introducción es como el aperitivo de un evento.

Objetivo

Adecuar el espacio y el horario más oportuno para realizar los talleres a los servidores públicos de la EP-EMAPA-A de Ambato.

Alcance:

La finalidad es orientar y motivar a las/os participantes, crear un ambiente de confianza, recoger las expectativas y temores, presentar los objetivos del evento, así como agendas, horarios, coffee break, entre otros; esto puede ser breve en caso que el evento sea corto y las personas participantes ya se conozcan. Sin embargo, se le puede dedicar varias horas en caso de eventos largos y grupos recién formados.

Desarrollo

- Bienvenida y presentación de las personas facilitadoras
- Horarios
- Presentación de las y los participantes
- Expectativas
- Temas a tratar
- Objetivos y
- Logros

Responsable

EL jefe de recursos Humanos conjuntamente con el investigador; tendrán la responsabilidad de utilizarse un sinnúmero de métodos y técnicas, tanto para la presentación de contenidos como para el desarrollo temático. La presentación de contenidos estará más dirigida por el/la facilitador/a, mientras que el desarrollo temático debería tomar en cuenta una participación activa de todos/as los/las participantes.

Actividades

Se recomienda que cada taller que se lleve a cabo debe hacerse en forma grupal que no supere las 15 personas por grupo; para la captación de ideas y sincronización de criterios que brinde cada participante por ende con el personal estratificado para el trabajo del taller se fomenta la disciplina, para luego generar los temas a tratar profundizándolos y discutiéndolos; para esto se organizan las intervenciones de los y las participantes a través de un equilibrado trabajo, personal, grupal.

A cada taller se le debe considerar como un estudio en común de las situaciones problemáticas concretas, presentadas con sus detalles reales. Busca provocar, a partir de su análisis, una visión exacta y objetiva de la situación. Después se sacan conclusiones, se buscan soluciones válidas para situaciones similares y se establecen los mecanismos de acción de las mismas.

Los grupos tienen que tener tareas diferentes para que se dinamicen y retroalimentan a través de una relación interactiva entre ellos para enriquecer el momento de producción y elaboración. Los trabajos grupales deben ser estructurados y visualizados. En la plenaria se hace un análisis de las presentaciones utilizando signos que indiquen preguntas, acuerdos, desacuerdos, impases, etc.

El plan de acción es un elemento importante para la aplicación de lo aprendido. Los talleres dan impulsos otros, los cuales deben ser canalizados en actividades. La planificación de estas actividades depende del contenido del taller que puede variar de un intercambio oral en la plenaria, fijando momentos en nuestro trabajo en los que se puede aplicar lo aprendido, hasta un plan de acción por escrito, fijando los elementos más importantes, como el tipo de actividad, las responsabilidades, el tiempo y los resultados atendidos, como lo muestra el ejemplo siguiente:

Tabla N° 12: Resultados de la asistencia del personal

N°	Nombre	Actividad	Responsable	Cuando	Resultado
1					
2					
3					

Elaborado por: La Investigadora

Evaluación

El elemento indispensable en eventos de capacitación con metodología participativa, porque permite la retroalimentación de los y las participantes en cuanto al programa, método, aprendizaje y ambiente del taller. Mediante técnicas de evaluación permanentes y no solamente al final del evento se facilita la intervención activa en la realización del programa y se ofrece compartir de esta manera la responsabilidad de los servidores públicos de la EP-EMAPA-A.

Fase II. - Socialización

El proceso de socialización se fomenta como la de capacitación que involucre la participación aumenta la motivación individual y la capacidad para aprender; es decir que la capacitación es más eficaz si aprendemos haciendo por ende de los talleres a realizar.

Objetivo

Socializar los talleres planteados en propuesta de la investigación con la finalidad de disminuir los niveles de ansiedad y su influencia en el clima laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A.

Alcance

Es importante socializar lo que se va a realizar en cada taller

Desarrollo

Tabla N° 13: Desarrollo de talleres

Talleres	Tipología de talleres	Propósito
Taller I	Psicología emocional para cubrir la ansiedad	La psicología emocional ayuda a disminuir la ansiedad por el aporte práctico y teórico que representa al analizar las variables planteadas. Apoya al desarrollo laboral y personal, obteniendo datos para mejorar el crecimiento del trabajador dentro y fuera de la institución, permitiendo desarrollar estrategias para mejorar la posible problemática a evidenciar, previniendo daños psicológicos y físicos.
Taller II	Manejo de ansiedad	La distracción es una forma de manejar la ansiedad, al menos en ocasiones, y de forma más o menos consciente. Algunas formas de distracción que pueden resultarte útiles para manejar el pánico son: ponerte a hablar con alguien, cantar, sumar los números de las matrículas de los coches que encuentras por la calle, o mirar escaparates de tiendas.
Taller III	El clima laboral libre de ansiedad	La temática se logra mejorar el clima laboral de la institución mejorando el rendimiento laboral y la conducta de forma asertiva tanto con los compañeros de trabajo como con las personas las cuales brinda su servicio.

Elaborado por: La Investigadora

Responsable

Los responsables de la socialización de los talleres implantados corresponden al investigador, y al coordinador de la empresa o el responsable de talento humano para que se ejecute de acuerdo a los lineamientos establecidos por la empresa.

Taller I - Psicología emocional para la ansiedad

Tabla N° 14: Planificación del taller I

Planificación del Taller 1					
Tema: La ansiedad como factor que afecta la vida Objetivo: Dar a conocer como la ansiedad como factor que afecta la vida					
					
Etapas	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Etapa I - Rapport	Saludo de bienvenida	Dinámica “Rompe Hielo”	Crear un ambiente de trabajo Cohesión grupal	20 minutos	El investigador
Etapa II – Introducción	Socialización de resultados investigativos	Expositiva Psicoeducativa	Informar sobre la temática que va a ser tratada en el taller.	10 minutos	El investigador
Etapa III – Desarrollo	Ansiedad fisiológica Ansiedad somática	Técnica: Reflexiva Respiración Progresiva	- Dar una respuesta adaptada a una situación o factor estresante y exitosa cuando se produce un agudo malestar de descontrol e indefensión que le desequilibra. - Lograr tranquilizar a los colaboradores	40 minutos	El investigador
Etapa IV- Cierre	Refuerzo de los conocimientos	Foros o conversatorio	Fortalecer los conocimientos adquiridos en los talleres	20 minutos	El investigador

Elaborado por: La Investigadora

Fase I – Rapport

- Establecimiento del grupo de trabajo
- Mantener un técnico de comunicación grupal con los participantes del taller.

Técnica: Rompe hielo

Objetivo: Desarrollar el contenido del taller con el enfoque de concentración y atención con los colaboradores.

Tiempo de duración: 20 min

Materiales: N/A

Desarrollo:

Todos dando vueltas en círculo se van acercando poco a poco hasta quedar todos pegaditos, el directo (a) da la orden de sentarse y todos se tienen que sentar en las piernas del compañero, luego ordena dar un paso con el pie derecho hacia delante, luego con el pie izquierdo, después un paso hacia atrás. Si uno se cae se caen todos.

Fase II – Introducción

Técnica de introducción explicativa que cada participante debe asimilar la palabra ansiedad se utiliza para describir la respuesta mental y física que se produce ante situaciones de peligro. Se trata de una reacción normal que experimenta todo el mundo a veces (por ejemplo, antes de una prueba médica, al hablar en público, antes de una cita importante, etc.). Puede proporcionarle una ayuda adicional para escapar del peligro o darle una energía mayor para completar las tareas que tiene pendientes. Entendida como tal, es un mecanismo de defensa del organismo y por tanto no necesariamente negativa

Por lo tanto, el objetivo no es suprimirla sino aprender a controlarla. Se trata de vivir con menos ansiedad y no de vivir sin ansiedad.

Etapas III – Desarrollo

Relajación probablemente la técnica más utilizada en las intervenciones psicológicas, siendo un elemento fundamental en algunos procedimientos como el caso de la técnica de Desensibilización Sistemática que se acaba de exponer. Probablemente es también uno de los procedimientos que tiene una aplicabilidad más diversa, siendo muy pocos los problemas y trastornos que no se pueden beneficiar, de una forma u otra, de sus efectos (Sultanoff y Zalaquett, 2000). La relajación tiene como objeto reducir el estado de actividad fisiológica, facilitando la recuperación de la calma, el equilibrio mental y la sensación de paz interior. Sus efectos, por tanto, no pertenecen solo a una mera dimensión fisiológica, sino que también afecta a los procesos emocionales, cognitivos, y conductuales (Ruiz, Díaz, y Villalobos, 2012).

Esta técnica ayuda a reducir la gravedad de los síntomas físicos sería mejor “cortar el círculo vicioso de la ansiedad” al reconocer los primeros signos de tensión. Una vez que se han detectado se puede prevenir la ansiedad con el uso de técnicas de relajación. Algunas personas pueden relajarse a través del ejercicio, escuchar música, ver televisión, leer un libro, acudir a clases de yoga, etc. Para otros, es más útil tener una serie de ejercicios a seguir. La relajación es una habilidad como cualquier otra que debe ser aprendida y requiere tiempo. Si desea más información sobre estas técnicas pida a su médico/a el folleto: “Aprenda a relajarse” (García, Pérez, y Nogueras, 2013).

Taller Reflexivo

Técnica: Telarañas

Objetivo: Desarrollar la capacidad colectiva de tomar decisiones y resolver conflictos para fomentar la necesidad de cooperar.

Tiempo de duración: 20 min

Materiales: Cuerda y un espacio que tenga dos postes, dos árboles, entre los que se pueda construir la telaraña

Desarrollo:

Consignas de partida: Utilizando la cuerda, construir una telaraña entre dos lados (árboles, postes,) de unos dos metros de ancho. Conviene hacerla dejando muchos espacios de varios tamaños, los más grandes por encima de un metro.

El grupo debe pasar por la telaraña sin tocarla, es decir, sin tocar las cuerdas. podemos plantearle al grupo que están atrapados en una cueva o una prisión y que la única salida es a través de esta valla electrificada. Hay que buscar la solución para pasar los primeros con la ayuda de los demás; luego uno a uno van saliendo hasta llegar al nuevo problema de los/as últimos/as.

EVALUACIÓN:

- ¿Cómo se tomaron las decisiones?
- ¿Qué tipo de estrategia se siguió?

La respiración progresiva controlada

Es muy común que las personas estén nerviosas por los cambios que se producen en su respiración. Puede empezar a “tragar aire”, pensando que va a asfixiarse o respirar muy rápido. Esto probablemente hará que sienta mareo y por lo tanto más ansiedad.

Esto se llama exceso de respiración o hiperventilación. Trate de reconocer si está haciendo esto y respire más despacio. A veces puede resultar útil respirar en una bolsa de plástico, cubriéndose la nariz y la boca. Si desea más información sobre técnicas para controlar la respiración pida a su médico/a el folleto: “Aprenda a relajarse”. (García, Pérez, y Nogueras, 2013).

La relajación, los ejercicios de respiración y las técnicas de distracción pueden ayudar a reducir la ansiedad, es sumamente importante tener en cuenta que no es perjudicial o peligrosa, incluso si no usamos estas técnicas, no sucederá nada

terrible. La ansiedad no puede hacernos daño, pero puede ser incómoda. Estas técnicas pueden ayudar a reducir el malestar.

Implementación de las técnicas de relajación

Como se ha explicado anteriormente, el pánico suele iniciarse con una sensación normal en la ansiedad, seguida de una evaluación automática de dicha sensación como peligro. Esa percepción errónea de peligro pone en marcha al sistema de alarma. La activación del sistema de alarma incluye una reacción fisiológica acompañada de las sensaciones típicas del pánico.

Una técnica útil para impedir que se forme ese círculo vicioso que da lugar al pánico, es centrarte en la reacción fisiológica y aprender a disminuirla mediante la relajación en forma parecida a lo que hemos explicado que ocurre con la respiración diafragmática lenta), para que las sensaciones temidas no lleguen a ser tan intensas. La tensión muscular es uno de los componentes de la ansiedad y el pánico (igual que la HV) (García, Pérez, y Nogueras, 2013).

Se trata de un mecanismo generalmente automático e involuntario, pero que podemos aprender a controlar voluntariamente, igual que ocurre con la respiración o con algunos pensamientos.

Su activación implica una serie de cambios fisiológicos, entre los que se incluye la tensión muscular. Por el contrario, cuando nos hallamos en estado de relajación, es el sistema parasimpático el que toma el control en nuestro organismo. Entonces, la tasa cardíaca disminuye, la respiración se vuelve más lenta, la tensión muscular disminuye y se nota una sensación de relajación, o incluso de pesadez muscular.

La activación del sistema nervioso simpático es incompatible con la activación del parasimpático, y viceversa. Por tanto, si estás relajado no puedes estar tenso a la vez. Como la tensión muscular forma parte de la reacción de

ansiedad, y la relajación muscular es un componente de la relajación, podemos avanzar desde la ansiedad hacia la relajación, centrándonos en cambiar la tensión muscular por la relajación.

El aprendizaje de la relajación puede compararse al de otras habilidades como aprender a nadar, a montar en bicicleta o a conducir un coche: es necesario dedicarle tiempo y practicar una y otra vez hasta que se aprende; pero una vez aprendida puede ponerse en práctica sin esfuerzo y en cualquier lugar. Así podrás relajarte y estar tranquilo, en cualquier situación en que lo desees.

Aunque existen diversos métodos para aprender relajación, te aconsejamos usar la grabación “Relajación para superar la ansiedad por la ansiedad”. Se centra en: relajar los músculos y la mente; modificar los pensamientos que te provocan ansiedad, y practicar, al mismo tiempo, la respiración diafragmática lenta que ya has aprendido con anterioridad. Cada ejercicio de relajación cuesta alrededor de 25 minutos, y hay que practicarlo una o dos veces al día.

Al empezar, se aconseja anotar los resultados de cada práctica en el registro de la página siguiente. Para aprender a relajarte, es importante mantener una actitud de atención pasiva: no convertirlo en una autoexigencia y no tener prisa. También es importante que no temas experimentar la sensación de relajación.

La relajación sin la ayuda de la grabación también debes practicarla en varias fases:

- En un lugar tranquilo y silencioso, cómodamente tumbado o recostado.
- En diferentes posiciones (sentado, de pie, etc.) y en diferentes lugares.
- Simultáneamente a otras actividades, empezando por las más fáciles (p. ej., mientras caminas estando sólo).
- Al mismo tiempo que llevas a cabo tus actividades cotidianas: hablar con alguien, trabajar, etc.

La respiración, la práctica de la relajación para afrontar la ansiedad y el pánico, supone que seas capaz de ocupar en ella una parte de tu atención, mientras dejas libre otra parte de tu mente, para atender otras tareas. Por tanto, la relajación sólo te será útil para afrontar el pánico, cuando ya seas capaz de relajarte sin ayuda de la grabación, en cualquier situación, y simultáneamente a la realización de cualquier tarea o a la interacción con otras personas. Para conseguirlo, antes tendrás que practicar mucho.

Los comportamientos relacionados con la ansiedad

- Trate de reconocer cuando está evitando las cosas.
- Siempre que sea posible trate de hacer frente a estos temores, no todos a la vez, pero sí de una manera gradual.
- Establezca metas pequeñas.
- Las personas a menudo establecen como hábito escapar de las situaciones que le generan ansiedad. En lugar de hacer esto aumente gradualmente la duración de su estancia en esa situación.

La ansiedad a menudo llega a un punto álgido, a continuación, comienza a desaparecer de forma natural. La gente suele pensar que cada vez irá a peor. Cuando compruebe que tras un periodo desciende la intensidad de los síntomas, mejorará la confianza en sus posibilidades.

Las personas no sólo evitan las situaciones y tratan de escapar, también a menudo hacen cosas para sentirse más seguras, por ejemplo, salir siempre acompañados/as, ir pegados/as a la pared cuando van por la calle, sentarse cerca de la salida, etc. Estas “conductas de seguridad” podrían ayudar en el momento, pero también ayudan a mantener la ansiedad porque la persona ansiosa nunca se dará cuenta de que nada horrible le hubiera pasado, si no las hubiera hecho.

Trate de hacer cosas para probar si sus pensamientos de ansiedad son realistas, por ejemplo, si piensa que yendo al centro comercial se desmayaría, vaya

y compruebe lo que de hecho ocurre. Realmente es muy importante reconocer que cuanto más evite algo, más difícil será superarlo y cada vez le generará más ansiedad.

Técnica: Aguantar el muro

Objetivo: Favorecer la resistencia a la manipulación, bajo la capacidad colectiva de tomar decisiones y resolver conflictos.

Tiempo de duración: 20 min

Materiales: Cuerda y un espacio que tenga dos postes, dos árboles, entre los que se pueda construir la telaraña

Desarrollo

El instructor plantea el cómo va a tratar el tema de la desobediencia. No dar más explicaciones que las precisas. A partir de planteado el conflicto es el grupo quien tiene que decidir su solución y cuándo termina el juego. Esto puede conducir a que dure poco o que se haga realmente largo. Eludir la tentación de acabarlo el animador/a.

Se invita a todo el grupo a colocarse frente a un muro (Una pared) a corta distancia. Se les indica que el muro se aguenta gracias a su fuerza y que, si apartan la vista del muro, éste se caerá. Una persona queda fuera del grupo e intentará convencer a los demás para que dejen de mirar el muro. Los/as que vayan dejándolo pueden ayudarlo. El juego terminará cuando todos/as dejen de mirar el muro y estén de acuerdo en terminar el juego.

Evaluación: Se puede comenzar planteando una discusión sobre el concepto de obediencia - desobediencia.

- ¿Cómo os habéis sentido?
- ¿Qué significaba el muro para quienes han quedado hasta el final?
- ¿A quién hay que desobedecer o a quién obedecer? ¿Por qué?

- ¿Qué dificultades entraña mantener esta postura en la
- vida real?

Notas: Es bueno meter algunos elementos externos que dificulten la permanencia en el muro (hacerlo bajo el sol en verano o la lluvia en invierno, en un espacio breve, justo un rato antes de algo que interesaba al grupo: el recreo, la comidas). Hay que tener cuidado con el juego no se vaya de las manos. Normalmente hay un punto en el juego (no siempre de da) en el que ha cobrado significado propio. A partir de este momento cobra su máximo interés. Pero si llegara a una tensión excesiva, sin vías de solución (darles tiempo para intentarlo), entrar en un proceso de relajación - distanciamiento y pasar a la evaluación después de un rato (Gonzales E. , 2014).

Etapas VI- Cierre

Los pensamientos tienen en el mantenimiento del círculo vicioso de la ansiedad. A veces también pueden aparecer imágenes en su mente. No siempre es fácil saber lo que está pensando y lo que está haciendo que su ansiedad empeore. Los pensamientos que experimentan las personas ansiosas pueden aparecer y desaparecer en un instante y pueden ser tan habituales que se produzcan automáticamente. Suelen ser tan familiares que puede sentirlos como parte suya. Ahora, trate de imaginar la última vez en la que se sintió muy nervioso/a. Ninguno es demasiado pequeño o demasiado tonto. Incluso “otra vez igual” o “ya está pasando de nuevo” puede aumentar la tensión y la ansiedad. Algunos pensamientos son como imágenes desagradables en su mente.

Taller II – Manejo de ansiedad

Tabla N° 15: Planificación del taller 2

Planificación del Taller II					
Tema: Manejo de la Ansiedad Objetivo: Desarrollar técnicas para el manejo de la sintomatología ansiosa					
					
Etapas	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Etapas I - Rapport	Saludo Bienvenida	Dinámica “Abrazos musicales cooperativos”	Crear un ambiente de trabajo Cohesión grupal	20 minutos	El investigador
Etapas II – Introducción	Introducción	Expositiva psicoeducativa	Informar sobre la temática que va a ser tratada en el taller.	10 minutos	El investigador
Etapas III – Desarrollo	Preocupación Inseguridad Toma de decisiones	Técnicas Buscar distracciones “Toma y Dame” Aférrate a lo real “Conociendo a mis compañeros” Analítica “Toma de decisiones rápida”	Manejar las técnicas de Estrategias cognitivas conductuales para la sintomatología ansiosa	40 minutos	El investigador
Etapas IV- Cierre	Refuerzo de los conocimientos	Foros o conversatorio	Fortalecer los conocimientos adquiridos en los talleres	20 minutos	El investigador

Elaborado por: La Investigadora

Fase I – Rapport

- Genera el grupo del trabajo en la empresa
- Mantener un técnico de comunicación grupal con los participantes del taller.

Técnica: Abrazos musicales cooperativos

Objetivo: Favorecer el sentimiento de grupo, desde una acogida positiva a todos los participantes.

Tiempo de duración: 20 min

Materiales: Aparato de música o instrumento musical.

Desarrollo:

- Una música suena, a la vez que los participantes danzan por la habitación.
- Cuando la música se detiene, cada persona abraza a otra.
- La música continúa, los participantes vuelven a bailar (si quieren, con su compañero).
- La siguiente vez que la música se detiene, se abrazan tres personas. el abrazo se va haciendo cada vez mayor, hasta llegar al final.

Evaluación: El juego intenta romper el posible ambiente de tensión que puede haber al principio de una sesión o un primer encuentro. Dejar expresar a cada uno, cómo se siente y cómo ha vivido.

Fase II – Introducción

Las técnicas se instruir al participante que adopten una situación agradable, si la condición de vestidura es incomoda se debe desabotonar cualquier prenda de ropa que pueda causar fastidio. Asi mismo el promotor indica algunos ejercicios uno de ellos es que cierra los ojos concéntrate en tu respiración percibe el aire que inhalas y el aire que exhalas, durante las cuatro o cinco respiraciones no hagas ningún cambio toma aire lentamente por la nariz dirija a la parte baja del estómago,

por debajo del diafragma. Sigue inhalando y siente como el aire ingresa en la parte media, y finalmente en la parte alta de los pulmones hasta que el pecho se expande. Esto ayudara para que los participantes mantengan un equilibrio interno y una estabilidad emocional

Etapa III – Desarrollo

Manejar las técnicas de Estrategias cognitivas que son mecanismo fisiológico, generalmente automático e involuntario, que se modifica cuando nos sentimos o actuamos de determinadas formas. Por ejemplo, la respiración aumenta su frecuencia e intensidad cuando hacemos ejercicio o sentimos ansiedad; y disminuye y se vuelve más diafragmática, cuando estamos relajados. Y también ocurre al revés: si aprendemos a respirar en forma diafragmática lenta, esto puede ayudarnos a relajarnos y a controlar la ansiedad (Roca, 2016).

Buscar distracciones

Consiste en la preocupación que se convierte en algo angustioso, puede provocar trastornos de ansiedad, afectar a la eficiencia cognitiva y, como consecuencia, a la productividad laboral y a las relaciones personales.

Técnica: Toma y dame:

Objetivo: Favorecer el sentimiento de grupo

Tiempo de duración: 20 min

Materiales: Hay que sacrificar esa ropa vieja de papá que ya no se pone, por ejemplo: dos camisas, dos pares de calcetines, dos jerseys y dos pantalones cortos.

Desarrollo:

Dos equipos alineados frente a frente. Con la señal de salida, comienza una carrera de vestirse y desvestirse con relevos. El primer miembro de cada equipo se tiene que poner toda la ropa. Una vez conseguido, se irá quitando las prendas y

pasándoselas al segundo, que hará lo mismo. Así hasta el último relevista. ¿Quién ganará?

A ferrete a lo real

Las dudas son amenazadoras porque siempre pueden volverse ciertas, pero si te enfocas en lo que ya sabes que es cierto en lugar de fantasear te sentirás mucho más tranquilo. Si lo que otros puedan pensar de tu trabajo o de tu persona te hace sentir inseguro, repítete las cosas sobre ti mismo de las que sí estás seguro: "soy organizado", "soy responsable", "soy bueno resolviendo problemas". Además, Todas estas técnicas son efectivas, pero solamente funcionan si eres capaz de confiar en ti mismo. Tu mente podrá ponerte trampas muchas veces, pero si crees en ti mismo las usarás a tu favor para crecer.

Técnica: Conociendo a mis compañeros

Objetivo: Favorecer el conocimiento entre los participantes, a través de una serie de juegos con una pelota.

Tiempo de duración: 20 min

Materiales: Un balón

Desarrollo:

En este juego uno de los jugadores (jugador 1) toma el balón y lo arroja hacia arriba al mismo tiempo que dice el nombre de uno de los otros (jugador 2). Mientras el que fue nombrado (jugador 2) corre a tomar el balón, el resto arranca lo más lejos posible. Para que paren de correr, el jugador (jugador 2) nombrado debe tomar el balón y decir fuerte una característica que distinga al primero (jugador 1) que arrojó el balón hacia arriba. Cuando los jugadores que corrían escuchen esta característica deben pararse en el lugar que están para que el que tiene el balón (jugador 2) trate de golpearlos con él. El que sea golpeado con el balón pierde una vida y debe comenzar otra vez el juego. Si no golpea a nadie, el jugador nombrado pierde una vida y debe reanudar ella el juego. Se puede asignar un número de vidas

a cada participante o eliminar a la primera vez que se es golpeado o que no se pudo tocar a nadie con el balón.

Toma de decisiones Analítica

La toma de decisiones consiste en el proceso en la cual debe seleccionar dos o más alternativas. Por ende, algunas decisiones tienen una importancia relativa en el desarrollo de la vida, mientras otras son gravitantes en ella; por consiguiente

Técnica: Toma de decisiones rápida

Objetivo: Aprender a concentrarse en lo esencial a la hora de tomar decisiones, desarrollando la creatividad a la hora de buscar soluciones rápidamente, en situaciones difíciles.

Tiempo de duración: 20 min

Materiales: Útiles para escribir

Desarrollo:

El animador/a va planteando situaciones, dando un tiempo para que los grupos escriban sus soluciones. Se continúa, de igual forma, con el resto de situaciones (unas 6). A continuación, se vuelve a leer a una de las situaciones, escuchando todas las soluciones escritas por los grupos y evaluándolas, antes de pasar a la siguiente situación.

Evaluación: Se discute sobre las diferentes soluciones planteadas. Se puede intentar sacar otras nuevas que salgan de escuchar las planteadas. NOTAS: Plantear cuestiones variadas, por ejemplo: - A la salida del cine llegamos al coche. Alguien está intentando abrirlo forzando la cerradura. ¿Qué haríais? - Estás moderando una reunión muy importante. Un grupito perturba continuamente. ¿Qué haces? - Organizáis una conferencia sobre pacifismo. La sala está llena. La policía anuncia un aviso de bomba en el local y hay que desalojar. ¿Qué haríais? - Unos amigos se han ido de vacaciones y te han dejado la llave de su piso. Esa noche vas a dormir allí sólo. A media noche oyes que se abre la puerta, ¿qué haces?

Etapas IV – Cierre

La ansiedad y las sensaciones cuando aparezcan, y comprender bien cuál es la utilidad de mantener esta actitud, te ayudará a iniciar con entusiasmo los ejercicios de la tercera etapa, que consisten en provocarte reiteradamente las sensaciones internas que antes temías, pero sin llevar a cabo la interpretación catastrofista acerca de las mismas, ya que no se producirá el pánico.

Taller III –Ansiedad adaptativa a una extrema de inseguridad

Tabla N° 16: Planificación ansiedad adaptativa a una extrema de inseguridad

Planificación del Taller III					
Tema: Libres de ansiedad					
Objetivo: Poner en prácticas las técnica aprendidas para el control ansiosos					
Etapas	Aspecto a trabajar	Técnica	Metas de resultados esperados	Tiempo	Responsable
Etapa I - Rapport	Saludo Bienvenida	Dinámica “Barcos en la niebla”	Crear un ambiente de trabajo Cohesión grupal	20 minutos	El investigador
Etapa II – Introducción	Introducción	Expositiva psicoeducativa	Informar sobre la temática que va hacer tratada en el taller.	20 minutos	El investigador
Etapa III – Desarrollo	Manejo de técnicas Inseguridad Preocupación Toma de decisiones	La Reestructuración cognitiva: Auto amor “El baile de la alfombra” Autoconcepto “El dialogo” Autoconfianza “Cangrejos, cuervos y grullas”	Estrategias cognitivas conductual libre de ansiedad manejar un nivel óptimo de tolerancia, respeto hacia los demás. Aceptar las opiniones de los demás Convivencia con los compañeros de trabajo	40 minutos	El investigador
Etapa IV- Cierre	Refuerzo de los conocimientos	Foros o conversatorio	Fortalecer los conocimientos adquiridos en la talleres	20 minutos	El investigador

Elaborado por: La Investigadora

Fase I – Rapport

- Establecimiento del grupo de trabajo
- Mantener un técnico de comunicación grupal con los participantes del taller.

Desarrollar un grupo de trabajo que involucre el acompañamiento de las actividades del taller la terapia racional emotiva conductual con la objetividad de eliminar la inseguridad del personal de la EP-EMAPA- A de Ambato; por ende, la inseguridad de debe comprender como un control sobre sí mismas, su esfuerzo es enorme. Suelen ser hiper-responsables y en momentos de gran tensión, se pueden comportar de forma ansiosa. Sienten que no lograrán con éxito su objetivo, por lo que tienen una actitud de animadversión y de infravaloración sobre sí mismas.

Técnica: Barcos en la niebla

Objetivo: Fomentar el sentido del oído y la coordinación de todos los jugadores.

Tiempo de duración: 20 min

Materiales: Pañoletas o pañuelos; dos sillas o dos objetos de tamaño similar.

Los miembros de cada grupo son vendados en los ojos y deben pararse en una fila india con los mandos puestas sobre los hombros del compañero que está al frente. El líder del grupo va al final de la línea. Él no debe estar vendado, pero no debe moverse del lugar donde está. Al final del local y frente a cada grupo debe haber dos sillas u objetos separados entre sí a tres pies de distancia. Estas sillas representan la entrada a un puerto o bahía segura. A la señal de comenzar, las líneas de scout vendados empiezan a moverse guiados por los gritos de los respectivos Guías del grupo, los líderes habrán de guiar su "babor" (izquierda) y "estribor" (derecha).

Fase II – Introducción

La inseguridad se lo puede trabajar en varios aspectos que involucre a la terapia racional emotiva conductual como tener una actitud positiva, de respeto hacia uno mismo. Es conveniente que nuestra habla interior se componga de mensajes que nos acompañen. Evitar presionarnos y las críticas en negativo.

Etapas III – Desarrollo

Para tratar la inseguridad se recomienda desarrollar la terapia racional emotiva conductual mediante estrategias e aumentar la autoestima en la persona que presente este tipo de trastorno psicológico que de ser tratada por medio

Auto amor

Contesta la siguiente pregunta de forma rápida, sin pensarla mucho:

¿Quién es la persona más importante de tu vida?

Si la contestación no ha sido: - “YO”, alto y claro tienes un problema de autoestima.

Por lo cual se genera posibles causas:

- Te da vergüenza admitirlo, no está bien vista socialmente la persona que se quiere.
- Crees que es egoísta ponerse a uno en primer lugar.
- Siempre antepones a los demás a ti mismo para todo, incluso para quererte.

Tú eres la persona más importante de tu vida, eres el protagonista de tu vida, si no te quieres, si no te cuidas, no podrás querer ni cuidar a los demás y lo que es más importante, los demás no podrán quererte ni respetarte.

El amor a uno mismo es además un amor incondicional “me quiero lo haga bien (éxitos) o lo haga mal (fracasos).

Reflexiona: “Cuando sientes que tu vida es una montaña muy muy alta, y tú te encuentras muy muy pequeño ¿te tienes que querer más o menos?”

Técnica: El baile de la alfombra

Objetivo: Desinhibir y cohesionar al grupo

Tiempo de duración: 20 min

Materiales: Una alfombra, toalla o tela

Desarrollo

Todo el grupo se coloca en círculo, excepto alguien que inicia el juego en el centro, que es donde está la alfombra. La persona del centro elige a otra que se coloca en la alfombra y se da un beso. La persona elegida se queda en el centro y elige a otra de las que forman el corro. El juego continúa hasta que todo el mundo pasa por la alfombra.

Evaluación: ¿Cómo se sintieron individualmente? ¿Cómo reaccionaron en grupo?

NOTAS: ¡Un beso!, ¿no es una agradable forma de comunicarse?

Auto concepto

El auto concepto es la imagen que tienes sobre ti, de tus defectos y virtudes. Puede ser real o no, es por tanto una visión muy subjetiva.

Esta visión debe ajustarse a la realidad, porque si es excesivamente positiva o negativa nos puede crear muchos problemas: Por ej: una persona que cree que es más buena conduciendo de lo que en realidad es puede arriesgarse demasiado y tener algún accidente, y por otro lado una persona que cree que conduce peor de lo que lo hace puede evitar coger el coche y cada vez conducir peor o dejar de hacerlo.

Técnica: El dialogo

Objetivo: Aprender a dialogar y favorecer una comunicación verbal afectiva y el consenso

Tiempo de duración: 20 min

Materiales:

Desarrollo

Ante un tema conflictivo y después de formar pequeños grupos con posiciones diferentes, se seguirían los siguientes pasos: 1- Presentación de posiciones. 2- Uno/a(s) y otro/a(s) se formulan preguntas entre sí. Tras ello, cada cual intenta exponer la postura del "otro/a" con la mayor precisión posible. 3- Cada persona o grupo que sostiene una opinión presenta una lista de acuerdos entre su postura y la del "otro/a". 4- Presentación por parte de ambas personas y/o grupos de las cuestiones pendientes que pueden explorar conjunta o separadamente, para resolver algunas de sus diferencias. Pueden señalarse las cuestiones que se consideren de principio.

EVALUACIÓN: ¿Cómo se han sentido? ¿Cómo se ha desarrollado el proceso? ¿Se han escuchado las posiciones? ¿Ha habido acercamientos?

Autoconfianza

El auto-amor, el auto-concepto y el hetero-concepto son componentes teóricos de la autoestima, forman parte de nuestro interior, son íntimos y privados. Sin embargo, la autoconfianza es la parte práctica, es cuando paso a la acción, en función de ellos.

Por ej. Si en el auto-concepto considero que “soy una persona que sabe expresarse bien”, y en el hetero-concepto: “todos mis amigos creen que me expreso bien”, tendré la autoconfianza de salir cómo voluntario para dar una charla en público. Si lo hago bien fortalecerá mi auto-concepto y el hetero-concepto, y el auto-amor, por lo que en próximas veces tendré más confianza en pasar a la acción y eso aumentará mi autoestima.

La autoconfianza procede de la educación que nos han dado, son fracasos son presentados al niño como una consecuencia posible pero no catastrófica de sus actos. Es recompensado tanto por haberlo intentado como por haberlo conseguido.

Técnica: Cangrejos, cuervos y grullas

Objetivo: Potenciar el sentimiento de pertenencia a un grupo.

Tiempo de duración: 20 min

Materiales: N/A

Desarrollo

Si se grita grullas, el equipo de las grullas debe correr a casa sin ser tocados por los del equipo de los cuervos.

Cualquier miembro del equipo de las grullas que sea tocado debe unirse al equipo de los cuervos. Si se grita cuervos, el equipo de los cuervos debe correr a casa sin ser tocados por los del equipo de las grullas. Cualquier miembro del equipo de los cuervos que sea tocado debe unirse al equipo de las grullas. Si se grita cangrejos deben quedarse quietos. Cualquiera que se mueva pasa a formar parte del equipo contrario.

Etapas IV - Cierre

El cierre de las actividades se estructurará con una ronda de compromisos que todos los participantes presentarán como un collage en la intención de que se haga un documento público y de fácil acceso para todos los colaboradores.

BIBLIOGRAFÍA

- Allam, Z. (2007). A Study of Relationship of Job Burnout and Job Anxiety with Job Involvement among Bank Employees. *Management and Labour Studies*.
- Alva, F. J., y Domínguez, D. L. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad san pedro de chimbote. <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/818>.
- Andreescu, C., Mennin, D., Tudorascu, D., KSheu, L., Walker, S., y Aizenstein, H. (2015). The many faces of anxiety-neurobiological correlates of anxiety phenotypes. *Psychiatry Research: Neuroimaging*.
- APA. (2018). *Manual Diagnóstico y Estadístico de Trastornos Mentales*. American Psychiatric Association.
- Armendáriz, C., y Monge, E. (2012). Riesgos De Enfermedades Laborales De Los Meseros De Los Restaurantes Del Sector De La Avenida González Suárez En La Ciudad De Quito. *Revista Turismo, Desarrollo y Buen Vivir*.
- Basara, G., Baydin, A., Yilmaz, A., Yucel, O., Erenler, A., y Murat, N. (2015). Investigation of anxiety levels of patients with chest pain admitted to emergency department. *Turkish Journal of Emergency Medicine*.
- Burns, D. (2006). Adios Ansiedad / When Panic Attacks: Como Superar La Timidez, los miedos, las fobias, y las situaciones de pánico. *Morgan Roads books*.
- Cabezas, E., Andrade, D., y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Quito: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Calderwood, C., Bennett, A., Trougakos, J., y Dahling, J. (2018). Based on these lines of reasoning, we expect greater levels of off-job affective rumination to be related to reduced helping at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*.
- Calero, J. (2014). Investigación cualitativa y cuantitativa. En *Problemas no resueltos en los debates actuales*. (pág. 192). Cubana: Endocrinol.
- Cazalla, L., y Nerea, M. D. (2014). Inteligencia emocional percibida, ansiedad y afectos en estudiantes universitarios. Madrid, España: <http://www.redalyc.org/pdf/3382/338233061007.pdf>.

- Chiang, V. M., Heredia, G. S., y Santamaría, F. E. (2017). Clima Organizacional Y Salud Psicológica: Una Dualidad Organizacional. <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i1.641>.
- Chiang, V., Heredia, G., y Santamaría, F. E. (2017). Clima Organizacional Y Salud Psicológica: Una Dualidad Organizacional. *Clima Organizacional e Saúde Psicológica*.
- Cubillos, B., Fabián, R., Velásquez, C., Milena, M., y Nova, R. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. *Suma de Negocios*.
- Devos, C., Dupriez, V., y Paquay, L. (2012). Does the social working environment predict beginning teachers' self-efficacy and feelings of depression? *Teaching and Teacher Education*.
- Domínguez, R. I., Prieto, C. V., y Barraca, M. J. (2017). Un estudio de caso de trastorno adaptativo con ansiedad por situación. *Clínica y Salud*.
- Dzib, Campos, Novelo, y Pérez. (2016). Percepción de Riesgo y Clima de Seguridad en Operadores de Transporte en Mérida, Yucatán Risk Perception and Safety Climate in Drivers of Public Transport at Mérida, Yucatán. *Acta de Investigación Psicológica*.
- Enns, Bernstein, Kroeker, Graff, y Walker. (2018). The association of fatigue, pain, depression and anxiety with work and activity impairment in immune mediated inflammatory diseases. *PLOS ONE*.
- Erickson, Guthrie, VanEtten, Himle, J., Hoffman, J., Santos, S., y otros. (2009). Severity Of Anxiety And Work-Related Outcomes Of Patients With Anxiety Disorders. *Depression and Anxiety*.
- Estrada, A. (2012). Psicología del trabajo . http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/4/psico_trabajo.pdf.
- Fan, Blumenthal, Watkins, y Sherwood. (2015). Work and home stress: associations with anxiety and depression symptoms. *Occupational medicine*.

- Flores, O., Jiménez, E. D., Pérez, H., Ramírez, S. B., y Vega, V. Z. (2007). Depresión y Ansiedad en Estudiantes Universitarios. *Revista electronica de psicología Iztacála*.
- Frances, y Griffin. (2016). The Well Organised Working Environment: A mixed methods study. *International Journal of Nursing Studies*.
- Francis, R., Castañeda, V. C., Campos, M. M., y Castillo, A. O. (2012). Relaciones entre ansiedad-rasgo y ansiedad-estado en competiciones deportivas. *Cuadernos de Psicología del Deporte*.
- Furtadoa, M., y Katzman, M. (2015). Neuroinflammatory pathways in anxiety, posttraumatic stress, and obsessive compulsive disorders. *Psychiatry Research*.
- Gago, Martínez, y Alegre. (2017). Clima laboral y síndrome de burnout en enfermeras de un hospital general de Huancayo, Perú. *Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*.
- García, H. J. (2013). La ansiedad como emoción. http://www.psicoterapeutas.com/trastornos/ansiedad/ansiedad_emocion.html.
- García, H. J., Pérez, B., y Nogueras, M. E. (2013). Guía de Autoayuda para la Depresión y los Trastornos de Ansiedad. <https://consaludmental.org/publicaciones/Guiasautoayudadepresionansiedad.pdf>.
- García, M., y Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Revista de la Facultad de Psicología*.
- García, P. A., González, B., Aldrete, R., Acosta, F., y León, C. (2014). Enfermedades del Sueño Sleep Disorders and Its Impact on Work Artículo Original Ciencia y Trabajo | AÑO 16 | NÚMERO 50 | MAYO / AGOSTO 2014 | www.cienciaytrabajo.cl | 97/102 97 Correspondencia / Correspondence: Mercedes Angélica García Pazmiño Calle Franc. *Ciencia y Trabajo*.
- García, P., Tejedor, M., y Torres, M. (2010). Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. *Revista de Calidad Asistencial*.

- Gil, F. (2017). Características personales y de los centros educativos en la explicación de la satisfacción laboral del profesorado. *Revista de Psicodidáctica*.
- Gillet, N., Fouquereau, E., Lafrenière, M.-A., y Huyghebaert, T. (2016). Examining the Roles of Work Autonomous and Controlled Motivations on Satisfaction and Anxiety as a Function of Role Ambiguity. *The Journal of Psychology*.
- Gonzales, E. (2014). 456 Juegos y Dinámicas de Integral Grupal. En E. Integral.
- González, P. (2015). Relación del Clima Organizacional en el Bienestar Laboral en una Corporación de Telecomunicaciones en el Ecuador. *Revista Ciencia y Tecnología*.
- Gradín, P., y Alonso, A. (2018). *Trastorno de ansiedad. Crisis de pánico*. (S. N. Salud, Ed.) Obtenido de <http://www.cfnavarra.es/salud/PUBLICACIONES/Libro%20electronico%20de%20temas%20de%20Urgencia/17.Psiquiatricas/Trastorno%20de%20ansiedad.pdf>
- Guasma, O. (2014). El Estrés Laboral Como Síntoma De Una Empresa. Cochabamba, Bolivia: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331005.pdf>.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., y Baptista, L. M. (2016). Metodología de la investigación . <http://www.pucesi.edu.ec/web/wp-content/uploads/2016/04/Hern%C3%A1ndez-Sampieri-R.-Fern%C3%A1ndez-Collado-C.-y-Baptista-Lucio-P.-2003.-Metodolog%C3%ADa-de-la-investigaci%C3%B3n.-M%C3%A9xico-McGraw-Hill-PDF.-Descarga-en-l%C3%ADnea.pdf>.
- Herrera, E. H. (2013). Principales Factores De Ansiedad En Trabajadores Que Vivieron Una Catástrofe Natural En Una Empresa Del Occidente Del País. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Herrera-Heidy.pdf>.
- Ivandic, I., Kamenov, K., Rojas, D., Cerón, G., Nowak, D., y Sabariego, C. (2017). Determinants of Work Performance in Workers with Depression and Anxiety: A Cross-Sectional Study. *nternational journal of environmental research and public health*,.
- Jair, E. (2015). Clima De Innovación Para La Innovación. *Suma de Negocios*.

- Jiménez, H., y Mosquera, A. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas*. Universidad del Pacífico, Quito.
- Jones, M. K., Latreille, P. L., y Sloane, P. J. (2016). Job anxiety, work-related psychological illness and. *British Journal of Industrial Relations*.
- Linares, O., y Gutiérrez, M. (2012). Efectos moduladores del apoyo social ante la reacción de estrés y ansiedad en profesores. *Psicología y Salud*.
- Lorente, F. (2008). Asistencia psicológica a víctimas. *Arán*.
- Mendoza, y Moyano. (2019). Las variaciones de la satisfacción vital según edad y clima organizacional en trabajadores de la salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*.
- Meunier, S., Coulombe, S., y Houle, J. (2018). Can strengths use at work reduce the deleterious effect of depressive and anxiety symptoms on work functioning? *European Journal of Applied Positive Psychology*.
- Mitamura, y Sekine. (2019). Magnetic fluid seals working in liquid environments: factors limiting their life and solution methods. *Journal of Magnetism and Magnetic Materials*.
- Morales. (2016). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa minera peruana. *Revista Ex Cathedra en negocios*.
- Özlem, S., Naumann, E., Alexandra, H., Tuschen, C., y Christiane, S. (2016). Emotion Regulation Strategies in Depressive and Anxiety Symptoms in Youth: A Meta-Analytic Review. *Journal of youth and adolescence*.
- Pacheco, y Rodríguez . (2019). Propuesta pedagógica para el mejoramiento del clima organizacional. *Encuentros*.
- Palma, S. (2014). *Escala Clima Laboral CL-SPC*. Lima, Perú: Manual (1º Edición).
- Paredes, C. V., Rodríguez, V. I., y Lira, M. J. (2014). Intervención Cognitivo-Conductual Para El Manejo De La Ansiedad Precompetitiva En Nadadores Adolescentes. En *Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología* A.C. Xalapa, México: <http://www.redalyc.org/pdf/292/29238007012.pdf>.

- Pinto, F., Calero, M., Vaca, M., Sánchez, C., y Capote, L. (2018). Tiempo, ansiedad y concentración: influencia en la efectividad en tiros libres del baloncesto femenino. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*.
- Plaisier, Beekman, Graaf, Smit, Dyck, y Penninx. (2018). Work functioning in persons with depressive and anxiety disorders: The role of specific psychopathological characteristics. *Journal of Affective Disorders*.
- Prado, Saisó, Perea, y Palestina. (2016). La Escala Mexicana De Acoso En El Trabajo (EMAT):. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*.
- Quiroz, Rojas, y Nieto. (2019). Clima laboral y motivación impacto que tiene el clima laboral en la motivación que impera en los colaboradores de la planta IPS de la ciudad de Pereira–Risaralda. *Colección Académica de Ciencias Sociales*.
- Rakesh, Raja, Nadig, Jayaganthan, y Vasaa. (2019). Influence of working environment and built orientation on the tensile properties of selective laser melted AlSi10Mg alloy. *Materials Science and Engineering: A*.
- Ramos, V., y Tejera, E. (2017). Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en ecuador. *Acción Psicológica*.
- Raziq, y Maulabakhsh. (2015). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*.
- Reynolds, C., y B.O., R. (2007). Escala de ansiedad manifiesta en adultos AMAS. México : Editorial El Manual Moderno S.A.
- Ricahrd, G., y Philip, Z. (2017). Psicología y vida. *Pearson*.
- Roca, E. (2016). Técnicas para manejar la ansiedad y el pánico. . <https://www.cop.es/colegiados/PV00520/Tecnicas%20ansiedad.pdf>.
- Román, F., Santibáñez, P., y Vinet , E. (2016). Uso de las Escalas de Depresión Ansiedad Estrés (DASS-21) como Instrumento de Tamizaje en Jóvenes con Problemas Clínicos. *Acta de investigación psicológica*.
- Ruiz, L., Pullas, T., Parra, P. A., y Zamora, S. (2018). La Doble Presencia En Las Trabajadoras Femeninas: Equilibrio Entre El Trabajo Y La Vida Familiar. *Revista de Comunicación de la SEECI*.

- Ruiz, M. Á., Díaz, M. I., y Villalobos, A. (2012). Manual de Técnicas de Intervención Cognitivo Conductuales. Desclée De Brouwer, S.A.; CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos –www.cedro.org–).
- Ruiz, S. M., y Lago, P. (2015). Trastornos de ansiedad en la infancia y en la adolescencia. *Ansiedad en niños y adolescentes; causas y tratamiento*.
- Ruvalcaba, P. G., Galván, G. A., y Ávila, S. G. (2015). Respiración para el tratamiento de trastornos crónicos: ¿entrenar la mecánica o la química respiratoria? <http://www.scielo.org.mx/pdf/rpcc/v6n1/2007-1833-rpcc-6-01-113.pdf>.
- Saharia, Yaman, Morni, y Johari. (2013). Exploring Working Environment as a Stressor for Adult Students. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*.
- Sanchez, M. M. (2016). Escala Clima Laboral Cl – SPC. https://www.academia.edu/36171465/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC.
- Siabato, M. F., Forero, M. X., y Paguay, O. (2013). Relación entre ansiedad y estilos de personalidad en estudiantes de Psicología. *Psychol.Av. Discip.*
- Sobhania, Wahabb, y Jaberb. (2019). The effect of working environment aspects on a vendor–buyer inventory model. *International Journal of Production Economics*.
- Sotelo, L. L., Sotelo, L., Dominguez, L. S., y Padilla, T. O. (2013). Análisis psicométrico preliminar de la escala de ansiedad manifiesta (amas-a) en adultos limeños. Perú: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicologia_cv/v14_2012_1/pdf/a04v14n1.pdf.
- Spielberger, Gorsuch, y Lushene. (2015). STAI Cuestionario de Ansiedad Estado-Rasgo. *TEA Ediciones*.
- Sprajcer, M., Jay, S., Vincent, G., Vakulin, A., Lack, L., y Ferguson. (2018). How the likelihood of missing the alarm during an on-call shift affects pre-bed anxiety, sleep and next day cognitive performance. *Biological*.
- Sum. (2015). Motivación y desempeño laboral: estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango.

- Sum, R. M. (2015). "Niveles De Ansiedad Que Presentan Los Trabajadores Del Organismo Judicial De La Cabecera Departamental De Huehuetenango". Santa Cruz: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Sum-Maria.pdf>.
- Tayeh, P., Agámez, P., y Chaskel, R. (2016). Trastornos de ansiedad en la infancia y la adolescencia. *Revista CCAP*, 15(17), 6-18.
- Ugalde, V., y Molestina, C. (2018). Burnout en docentes de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad de Guayaquil-Ecuador. *Espacios*.
- Uribe, Patlán, y García. (2015). Manifestaciones psicosomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta (path analysis). *Contaduría y Administración*.
- Villegas, y Jimenez. (2017). The Relationship Between Organizational Climate And Job Satisfaction In Service Companies, Asociacion Del Clima Organizacional Y La Satisfaccion Laboral En Empresas De Servicios. *Revista Internacional Administracion y Finanzas*.
- Wangab, Rikhtegar, y Gorjic. (2018). Effect of working environment and procedural strategies on mechanical performance of bioresorbable vascular scaffolds. *Acta Biomaterialia*.
- Weiner, C., Elkins, R., Pincus, D., y Comer, J. (2015). Anxiety sensitivity and sleep-related problems in anxious youth. *Journal of Anxiety Disorders*.
- Zenteno, y Silva. (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral. *Revista de ciencias administrativas y sociales*.
- Zhou, J., Yang, Y., Qiu, X., Yang, X., Pan, H., Ban, B., y otros. (2018). Serial Multiple Mediation of Organizational Commitment and Job Burnout in the Relationship between Psychological Capital and Anxiety in Chinese Female Nurses: A cross-sectional questionnaire survey. *International journal of nursing studies*.
- Zvolensky, y Bakhshaie. (2015). Anxiety sensitivity and mindful attention in terms of anxiety and depressive symptoms and disorders among Latinos in primary care. *Psychiatry Research*.

ANEXOS

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICA



Facultad de Ciencias
Humanas y de la Salud

OFIC 0033/ FCHS/2019
Ambato, 01 de febrero de 2019

Ing.
Fidel Castro
GERENTE GENERAL DEL EP-EMAPA-A
Presente.-



De mi consideración:

Permítame ser la portadora de un saludo cordial y afectuoso, en representación de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica, y a la vez conocedora de su alto espíritu de colaboración, me permito solicitarle se sirva autorizar la aplicación de los instrumentos para recolección de información del proyecto de investigación **“LA ANSIEDAD Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EP-EMAPA-A”**, autorizado para su ejecución para la señorita Erika Estefanía Apunte Navarrete los datos recabados se manejarán con total confidencialidad. El informe de resultados y su interpretación se entregará a usted con la intención de que la información sea beneficiosa para su institución.

Por la atención que se sirva dar a la presente anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

Dra. Norma Escobar
COORDINADORA FCHS



Anexo N° 1: Oficio de solicitud de permiso a la EMAPA-A para el trabajo de investigación.



Oficio No. EP-EMAPA-A-GG-384-2019

Ambato, 27 de febrero del 2019

Dra.
Norma Escobar
**COORDINADORA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD DE LA
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA**
Presente

De mi consideración:

En atención al oficio OFIC 0033/FCHS/2019, emitido por su dependencia, en el cual solicita que se autorice la recolección de información para el proyecto de investigación: **"LA ANSIEDAD Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EP-EMAPA-A"**, a la señorita Erika Estefanía Apunte Navarrete, me permito informarle que el pedido ha sido aceptado.

Atentamente,


Ing. Xavier Calero S.
COORDINADOR GERENCIA



DARWIN. P.
27-02-2019

Anexo N° 2: Oficio de aceptación de la EMAPA-A para el trabajo de investigación.

MEMORANDO
N° -0349-MK-2019

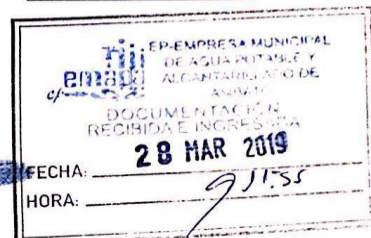


PARA: DIRECTORES DEPARTAMENTALES

DE: ING. XAVIER CALERO
COORDINADOR DE GERENCIA

ASUNTO: SE SOLICITA FACILIDADES PARA REALIZAR PROYECTO DE TESIS

FECHA: Ambato, 28 de marzo del 2019



Por medio del presente documento, se les solicita se den las facilidades a la Srta. Erika Estefanía Apunte Navarrete, para que recabe información necesaria para el desarrollo de su proyecto de investigación: **"LA ANSIEDAD Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EP-EMAPA-A"**.

Cabe informar que dicho trabajo investigativo, permitirá tener datos que son importantes para la empresa y permitirá la toma de decisiones idóneas para el ambiente laboral de la institución.

Atentamente,


Ing. Xavier Calero.
COORDINADOR DE GERENCIA



EMPRESA CERTIFICADA ISO 9001 17025



Matriz: Antonio Clavijo e Isafas Sánchez
Telf.: (03) 299-7700 / Ext: 701 - 702
Ambato - Ecuador

Anexo N° 3: Oficio de autorización de la EMAPA-A para la realización del trabajo de investigación en cada uno de los departamentos.



MP
76-2

AMAS-A

Forma Autocalificable

C. R. Reynolds, Ph. D., B. O. Richmond, Ed. D. y P. A. Lowe, Ph. D.

Nombre: _____

Fecha: _____

Edad: _____ Género: Masculino _____ Femenino _____

INSTRUCCIONES

Al reverso de esta forma hay algunas afirmaciones que describen la manera en que algunas personas piensan, se sienten o actúan en diferentes momentos. Lea cuidadosamente cada afirmación. Encierre el **Si** que está junto a la pregunta en un círculo si usted piensa que, en general, esto es cierto en su caso. Encierre el **No** en un círculo si usted piensa que esto no es cierto en su caso. Si quiere cambiar alguna de sus respuestas, ponga un tache sobre su respuesta original y encierre su nueva respuesta en un círculo. Su propia opinión acerca de sus pensamientos y sentimientos es la única respuesta correcta.

Anexo N° 4: Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS)

SI	No	1. Me preocupa hacer lo correcto
SI	No	2. Es frecuente que me sienta inquieto (a)
SI	No	3. Es frecuente que me preocupe por lo que podría pasarle a mi familia
SI	No	4. Siempre soy agradable con todos
SI	No	5. Me pongo nervioso (a) cuando las cosas no salen bien para mí
SI	No	6. Muchas veces me siento acelerado (a) o intanquillo (a)
SI	No	7. Es fácil que me sienta mal cuando me llaman la atención
SI	No	8. Siempre soy amable
SI	No	9. A veces me preocupo por cosas que en realidad no tienen importancia
SI	No	10. Es frecuente que la gente diga que soy inquieto (a)
SI	No	11 La vida se está complicando demasiado
SI	No	12. Siempre soy educado
SI	No	13. Es fácil que hieran mis sentimientos
SI	No	14. Es frecuente que sienta mi cuerpo tenso
SI	No	15. Me preocupa el dinero
SI	No	16. Me preocupa lo que va a pasar
SI	No	17. Estoy nervioso (a)
SI	No	18. Me cuesta trabajo tomar decisiones
SI	No	19. Me preocupa hacerme viejo (a)
SI	No	20. Me preocupa el futuro
SI	No	21. Mis músculos se sienten tensos
SI	No	22. Me preocupa cómo me está yendo en el trabajo
SI	No	23. Es fácil que me desespere con los demás
SI	No	24. Siempre digo la verdad
SI	No	25. Me preocupa lo que los demás piensan de mí
SI	No	26. Me cuesta mucho trabajo estar quieto (a)
SI	No	27. Me preocupa la muerte
SI	No	28. Siempre soy bueno (a)
SI	No	29. Muchas veces me siento cansado (a)
SI	No	30. Me preocupo cuando me acuesto a dormir
SI	No	31. Siento que alguien me va a decir que hago las cosas mal
SI	No	32. Me caen bien todas las personas que conozco
SI	No	33. Me siento preocupado (a) gran parte del tiempo
SI	No	34. Me despierto pensando en mis problemas
SI	No	35. Es frecuente que me sienta muy estresado
SI	No	36. Parece que los demás hacen las cosas con más facilidad que yo

Anexo N° 4: Escala de Ansiedad Manifiesta en Adultos (AMAS)

Escala de Clima Laboral CL – SPC

Edad _____ **Sexo:** _____ **Fecha:** _____

A continuación, encontrará posiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuente. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N°	Items	Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la Organización.					
2	Se siente comprometido con el éxito de la Organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valoran los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la Organización.					
18	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					

Anexo N° 5: Escala de Clima Laboral CL-SPC

N	Item.	Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe una buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La Organización fomenta y promueve la comunicación.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La Organización promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la municipalidad, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la Institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconoce los logros en el trabajo.					
47	La municipalidad es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la Organización.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la Organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Anexo N° 5: Escala de Clima Laboral CL-SPC

	PROYECTO DE INVESTIGACION

TEMA: ANSIEDAD E INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL

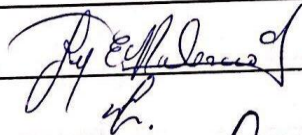
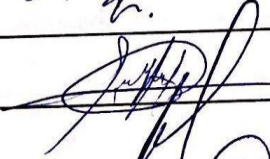
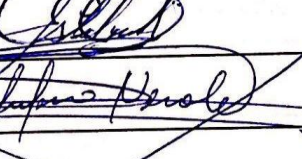
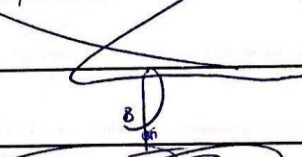
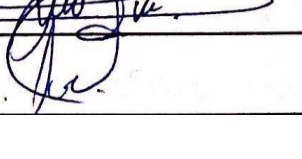
FECHA: 02 - 04 - 2019

HORA:

No.	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
1	Jairo Altamirano	
2	Dorinda Corcobis	
3	VICTOR SUBER	
4	Diego Mercedes M.	
5	Daniel Villegas	
6	Paolo Calucho	
7	MORFINA MORA	
8	Jessica Gomez.	
9	Glays Pineda	
10	Fernando Yanez	
11	Amabel Fallos	
12	Josune Aguirre	
13	Wilson Lozada	
14	Fernando Casanova B	
15		

Anexo N° 6: Registro del personal.

		PROYECTO DE INVESTIGACION
TEMA:	ANSIEDAD E INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL	
FECHA:	02 - 04 - 2019	
HORA:		

No.	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
1	Josue Guzman U.	
2	Jenny Valencia	
3	EDUARDO CRISTIANE A.	
4	Cristina Chomero.	
5	Bolano Pascual	
6	Alex Acuña	
7	Jonathan Davila	
8	Angela Ciboate	
9	Stacy Azos	
10	Patricia Alulima	
11	Guillermo Nino	
12	Belén Núñez	
13	Jairo Suarez P.	
14	JUAN PABLO ABRIL	
15	Yoyuelina Gamboa	

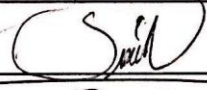
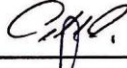
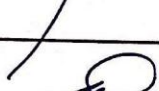
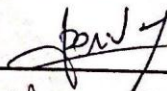
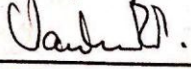
Anexo N° 6: Registro del personal.

	PROYECTO DE INVESTIGACION

TEMA: ANSIEDAD E INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL

FECHA: 02 - 04 - 2019

HORA:

No.	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
1	IVONNE CORREA	
2	Paulina Sandoz	
3	Victor Codena	
4	Gloria Lizaro	
5	Edgar Ibañez	
6	Ricardo Rivera	
7	Daniel Zúñiga	
8	Darwin Corvacho	
9	Javier Marcial	
10	WALTER FARINO	
11	Morales Medina	
12	Araceli Yanzapanta	
13	Katherine Orozco	
14	José Galán ZA	
15	Vanessa Lara	

Anexo N° 6: Registro del personal.



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



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO:

La Ansiedad y su influencia en el clima laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A.

INSTRUMENTO A VALIDAR: Escala de Ansiedad manifiesta en Adultos AMAD-A.

OBJETIVO GENERAL:

Investigar el nivel de ansiedad y su influencia en el clima laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Determinar el nivel de ansiedad que predomina en los trabajadores de la EP-EMAPA-A.
2. Identificar el nivel de percepción global del ambiente laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A.
3. Diseñar una alternativa de solución para la problemática.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
• PERTINENCIA	☒	☐
• UTILIDAD	☒	☐
• COHERENCIA	☒	☐
• RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS	☒	☐
• RELACIÓN METODOLÓGICA	☒	☐
• VIGENCIA	☒	☐

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento: SI ☒ NO ☐

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Norma Escobar

PROFESIÓN: Psicóloga Clínica

OCCUPACIÓN: Docente

FIRMA DEL EVALUADOR

Fecha: 25/01/2019

Anexo N° 7: Validación de la Escala de Ansiedad manifiesta en Adultos (AMAS)



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



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO:

la Ansiedad y su influencia en el clima laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A

INSTRUMENTO A VALIDAR: Escala de Clima Laboral CL-SPC

OBJETIVO GENERAL:

Investigar el nivel de ansiedad y su influencia en el clima laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Determinar el nivel de ansiedad que predomina en los trabajadores de la EP-EMAPA-A.
2. Identificar el nivel de percepción global del ambiente laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A.
3. Diseñar una alternativa de solución para la problemática.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
• PERTINENCIA	☒	☐
• UTILIDAD	☒	☐
• COHERENCIA	☒	☐
• RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS	☒	☐
• RELACIÓN METODOLÓGICA	☒	☐
• VIGENCIA	☒	☐

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento: SI ☒ NO ☐

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Paul Acosta

PROFESIÓN: Psicólogo Industrial

Ocupación: Docente


FIRMA DEL EVALUADOR

Fecha: 25-01-2019

Anexo N° 7: Validación de la Escala de Clima Laboral CI- SPC



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO:

La Ansiedad y su influencia en el clima laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A.

INSTRUMENTO A VALIDAR: Escala de Ansiedad manifiesto en Adultos AHAS-A.

OBJETIVO GENERAL:

Investigar el nivel de ansiedad y su influencia en el clima laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Determinar el nivel de ansiedad que predomina en los trabajadores de la EP-EMAPA-A.
2. Identificar el nivel de percepción global del ambiente laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A.
3. Diseñar una alternativa de solución para la problemática.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
• PERTINENCIA	☒	☐
• UTILIDAD	☒	☐
• COHERENCIA	☒	☐
• RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS	☒	☐
• RELACIÓN METODOLÓGICA	☒	☐
• VIGENCIA	☒	☐

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento: SI ☒ NO ☐

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: FERNANDO RIVATO BETANCOURT VILLORA

PROFESIÓN: DOCTOR EN PSICOLOGÍA CLÍNICA Y MAESTRO EN CIENCIAS PSICOLÓGICAS PSICOTERAPIA

OCCUPACIÓN: DOCTOR UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA Y PSICOTERapeuta

FIRMA DEL EVALUADOR

Fecha: 25-07-2019

Anexo N° 7: Validación de la Escala de Ansiedad manifiesta en Adultos (AMAS)



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



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO:

La Ansiedad y su influencia en el clima laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A

INSTRUMENTO A VALIDAR: Escala de Clima laboral CL-SPC

OBJETIVO GENERAL:

Investigar los niveles de ansiedad y su influencia en el clima laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Determinar el nivel de ansiedad que predomina en los trabajadores de la EP-EMAPA-A.
2. Identificar el nivel de percepción global del ambiente laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A.
3. Diseñar una alternativa de solución para la problemática.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
• PERTINENCIA	☒	☐
• UTILIDAD	☒	☐
• COHERENCIA	☒	☐
• RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS	☒	☐
• RELACIÓN METODOLÓGICA	☒	☐
• VIGENCIA	☒	☐

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento: SI ☒ NO ☐

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Rivas, González, Jorge Cristóbal

PROFESIÓN: Psicólogo Industrial

OCCUPACIÓN: Analista de Seguridad Industrial de la EP-EMAPA-A

FIRMA DEL EVALUADOR

10320565-5



Fecha: 24 de Enero del 2019

Anexo N° 7: Validación de la Escala de Clima Laboral CI- SPC



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



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO:

La Ansiedad y su influencia en el clima laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A

INSTRUMENTO A VALIDAR: Escala de Ansiedad manifiesta en Adultos ANAS-A

OBJETIVO GENERAL:

Investigar el nivel de ansiedad y su influencia en el clima laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Determinar el nivel de ansiedad que predomina en los trabajadores de la EP-EMAPA-A.
2. Identificar el nivel de percepción global del ambiente laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A.
3. Diseñar una alternativa de solución para la problemática.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
• PERTINENCIA	☒	☐
• UTILIDAD	☒	☐
• COHERENCIA	☒	☐
• RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS	☒	☐
• RELACIÓN METODOLÓGICA	☒	☐
• VIGENCIA	☒	☐

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento: SI ☒ NO ☐

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: J. G. C. C.

PROFESIÓN: Psicólogo

OCUPACIÓN: Docente

FIRMA DEL EVALUADOR

Fecha: 25-01-2019

Anexo N° 7: Validación de la Escala de Ansiedad manifiesta en Adultos (AMAS)



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



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

NOMBRE DEL PROYECTO:

la Ansiedad y su influencia en el clima laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A

INSTRUMENTO A VALIDAR: Escala de Clima laboral CL-SPC

OBJETIVO GENERAL:

Investigar los niveles de ansiedad y su influencia en el clima laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Determinar el nivel de ansiedad que predomina en los trabajadores de la EP-EMAPA-A.
2. Identificar el nivel de percepción global del ambiente laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA-A.
3. Diseñar una alternativa de solución para la problemática.

ASPECTOS A CALIFICAR	SI	NO
• PERTINENCIA	☒	☐
• UTILIDAD	☒	☐
• COHERENCIA	☒	☐
• RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS	☒	☐
• RELACIÓN METODOLÓGICA	☒	☐
• VIGENCIA	☒	☐

El análisis de validación recomienda el manejo del presente instrumento: SI ☒ NO ☐

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRE: Estupíñan Sandoval, Marcela Lisbeth

PROFESIÓN: Psicóloga Industrial

OCUPACIÓN: Analista de Talento Humano de la EP-EMAPA-A


FIRMA DEL EVALUADOR
1803802576

Fecha: 24 de Enero del 2019