



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y EDUCACION**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**MODALIDAD: PRESENCIAL**

**Informe final de graduación previo la obtención del Título de Psicólogo  
Industrial**

**TEMA:**

---

“DETERMINACIÓN DE LOS ALTOS NIVELES DE ESTRÉS EN EL PERSONAL, COMO CONSECUENCIA DEL MAL MANEJO DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA ATV. CABLE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”

---

**Autor:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban

**Tutor:** Psi. Ind. Eleonor Pardo Paredes

Ambato- Ecuador

2013

## **Aprobación del tutor del trabajo del trabajo de graduación o titulación**

### **CERTIFICA**

Yo, Eleonor Virginia Pardo Paredes, con cédula de ciudadanía n° 1802828473, en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “Determinación de los altos niveles de estrés en el personal, como consecuencia del mal manejo del talento humano en la empresa ATV. Cable Latacunga, Provincia de Cotopaxi”

Desarrollada por el egresado Gabriel Esteban Berrazueta Martínez considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por ante el Organismo pertinente, para la que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H .Consejo Directivo.

---

Psi. Ind. Eleonor Virginia Pardo Paredes

TUTORA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

## **Autoría de la investigación**

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema **“Determinación de los altos niveles de estrés en el personal, como consecuencia del mal manejo del talento humano en la empresa ATV. Cable Latacunga, Provincia de Cotopaxi”**, corresponde exclusivamente a Gabriel Esteban Berrazueta Martínez, Autor del trabajo de investigación; y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica de Ambato.

---

Gabriel Esteban Berrazueta M.

050345150-2

AUTOR

## **Cesión de derechos del autor**

Cedo los derechos en línea de patrimoniales del presente trabajo final de Grado o Titulación sobre el tema:

**“Determinación de los altos niveles de estrés en el personal, como consecuencia del mal manejo del talento humano en la empresa ATV. Cable Latacunga, Provincia de Cotopaxi** “autorizo su reproducción de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

---

Gabriel Esteban Berrazueta M.

050345150-2

AUTOR

## **Al consejo directivo de la facultad de ciencias humanas y de la educación**

**“Determinación de los altos niveles de estrés en el personal, como consecuencia del mal manejo del talento humano en la empresa ATV. Cable Latacunga, Provincia de Cotopaxi.”** Presentado por el Sr. Gabriel Esteban Berrazueta Martínez egresado de la Carrera de Psicología Industrial promoción 2011, una vez revisada y calificada la investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

### LA COMISION

---

Dr. Mg. Marcelo Wilfrido Núñez Espinoza

Presidente

---

Dr. Mg. Héctor Manuel Silva Escobar

Miembro

---

Dra. Tanya Gioconda Paredes Chiluisa

Miembro

## **DEDICATORIA**

A mi madre Carmen, por sus consejos, valores, e incondicional amor.

A mi padre Benigno y mis hermanos Ruth, Soledad, Leo, y a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de este triunfo.

Gabriel Esteban Berrazueta Martínez

## **AGRADECIMIENTOS**

Con gratitud y acierto, le agradezco a todos los que de una forma u otra, me ayudaron a la realización de este trabajo y me dieron con su constancia la fuerza necesaria para llegar hasta el final.

Al Ing. Rodrigo Agama y a su empresa “Atv. Cable Latacunga” que me abrió las puertas para aplicar mis conocimientos.

Mis familiares que me apoyaron y confiaron en mí durante mis estudios.

A mi tutora Psi. Ind Eleonor Pardo por las horas y conocimientos dedicados a este estudio.

## **INDICE GENERAL**

Portada.....	i
Aprobación del tutor del trabajo de graduación o titulación.....	i
Autoría de la investigación.....	iii
Cesión de derechos del autor.....	iv
Al consejo directivo de la facultad de ciencias humanas y de la educación .....	v
Dedicatoria .....	vi
Agradecimiento .....	vii
Índice general .....	viii
Índice de cuadros e ilustraciones.....	x
Resumen ejecutivo .....	xiii
Introducción .....	1

## **CAPITULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACION**

1.1 Tema:.....	3
1.2 Planteamiento Del Problema.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.1 Análisis critico .....	9
1.2.3Prognosis .....	11
1.2.4Formulación del problema .....	12
1.2.5Preguntas directrices .....	12
1.2.6 Delimitación.....	12
1.3Justificación.....	12
1.4Objetivos .....	14
1.4.1 General .....	14
1.4.2 Específicos .....	14

## **CAPITULO II MARCO TEORICO**

2.1 Antecedentes .....	15
2.2 Fundamentación Filosófica .....	17
2.3 Fundamentación Ontológica .....	18
2.4 Fundamentación Epistemológica .....	18
2.5 Fundamentación Axiológica .....	18
2.6 Fundamentación Psicológica.....	19
2.7 Fundamentación Legal .....	19
2.8 Categorías Fundamentales .....	23
2.9 Hipótesis.....	44
2.10 Señalamiento de las Variables .....	44

### **CAPITULO III**

#### **MARCO METODOLÓGICO**

3.1 Enfoque .....	45
3.2 Modalidad Básica De La Investigación .....	45
3.3 Niveles O Tipo De Investigación.....	47
3.4 Población Y Muestra.....	48
3.5 Operacionalización De Variables.....	49
Variable Independiente: Niveles de estres .....	49
3.6 Plan Recolección De Investigación.....	50
3.7 Plan De Procesamiento De Información .....	50

### **CAPÍTULO IV**

4.1 Análisis E Interpretación De Resultados.....	53
4.2 Verificación De Variables .....	102
4.2.1 Selección del nivel de significación .....	102
4.2.2 Especificación de lo estadístico .....	102
4.3 Especificación de las regiones de aceptación y rechazo .....	102
4.4 Encuesta Gerente.....	108
4.5 Ficha de observacion.....	113

### **CAPITULO V**

5.1 Conclusiones .....	114
5.2 Recomendaciones.....	115

### **CAPITULO VI**

#### **PROPUESTA**

6.1 Tema.....	116
6.1.1 Institución Ejecutora.- .....	116
6.1.2 Beneficiarios. ....	116
6.1.3 Ubicación .....	116
6.1.4 Tiempo .....	116
6.1.5 Equipo técnico responsable.....	117
6.1.6 Antecedentes de la propuesta .....	117
6.2 Justificación.....	118
6.3 Objetivos .....	119
Objetivo General .....	119

Objetivos Específicos.....	119
6.4 Analisis de Factibilidad.....	119
6.5 Fundamentación .....	121
6.6 Desarrollo De la propuesta.....	124
6.7 Metodología Modelo operativo de la propuesta.....	142
6.8 Materiales de referencia .....	144
Bibliografía .....	144
Linkografía.....	146
6.9 Anexos .....	147

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Infra ordination De La Variable Independiente .....	24
Cuadro 2 Infra ordination De La Variable Dependiente .....	25
Cuadro 3 Operacionalizacion De La Variable Independiente.....	48
Cuadro 4 Plan de procesamiento de la informacion.....	52
Cuadro 5 Ficha de observacion .....	113
Cuadro 6 Modelo Operativode la Propuesta .....	142
Cuadro 7 Administración de la Propuesta.....	143
Cuadro 8 previsión de la evaluación .....	143

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 arbol de problemas.....	8
Gráfico 2 red de inclusión conceptual.....	23
Gráfico 3 análisis 1 encuesta estrés laboral .....	54
Gráfico 4 análisis 2.....	55
Gráfico 5 análisis 3.....	56
Gráfico 6 análisis 4.....	57
Gráfico 7 análisis 5.....	58
Gráfico 8 análisis 6.....	69
Gráfico 9 análisis 7.....	60
Gráfico 10 análisis 8.....	61
Gráfico 11 análisis 9.....	62
Gráfico 12 análisis 10.....	63
Gráfico 13 análisis 11.....	64
Gráfico 14 análisis 12.....	65
Gráfico 15 análisis 13.....	66
Gráfico 16 análisis 14.....	67
Gráfico 17 análisis 15.....	68
Gráfico 18 análisis 16.....	69
Gráfico 19 análisis 17.....	70
Gráfico 20 análisis 18.....	71
Gráfico 21 análisis 19.....	72
Gráfico 22 análisis 20.....	73

Gráfico 23 análisis 1 encuesta gestion organizacional .....	76
Gráfico 24 análisis 2.....	77
Gráfico 25 análisis 3.....	78
Gráfico 26 análisis 4.....	79
Gráfico 27 análisis 5.....	80
Gráfico 28 análisis 6.....	81
Gráfico 29 análisis 7.....	82
Gráfico 30 análisis 8.....	83
Gráfico 31 análisis 9.....	84
Gráfico 32 análisis 10.....	85
Gráfico 33 análisis 11.....	86
Gráfico 34 análisis 12.....	87
Gráfico 35 análisis 13.....	88
Gráfico 36 análisis 14.....	89
Gráfico 37 análisis 15.....	90
Gráfico 38 análisis 16.....	91
Gráfico 39 análisis 17.....	92
Gráfico 40 análisis 18.....	93
Gráfico 41 análisis 19.....	94
Gráfico 42 análisis 20.....	95
Gráfico 43 análisis 21.....	96
Gráfico 44 análisis 22.....	97
Gráfico 45 análisis 23.....	98
Gráfico 46 análisis 24.....	99
Gráfico 47 análisis campana de gauss.....	103

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 poblacion y muestra .....	48
Tabla 2 analisis 1. ....	54
Tabla 3 análisis 2 .....	55
Tabla 4 análisis 3.....	56
Tabla 5análisis 4.....	57
Tabla 6análisis 5.....	58
Tabla 7análisis 6.....	59
Tabla 8análisis 7.....	60
Tabla 9análisis 8.....	61
Tabla 10análisis 9.....	62
Tabla 11 análisis 10.....	63
Tabla 12análisis11.....	64
Tabla 13 análisis 12.....	65
Tabla 14 análisis 13.....	66
Tabla 15análisis 14.....	67
Tabla 16análisis 15.....	68
Tabla 17análisis 16.....	69

Tabla 18 análisis 17.....	70
Tabla 19 análisis 18.....	71
Tabla 20 análisis 19.....	72
Tabla 21 análisis 20.....	73
Tabla 22 análisis 21.....	74
Tabla 23 análisis 1 encuesta gestion organizacional .....	76
Tabla 24 análisis 2.....	77
Tabla 25 análisis 3.....	78
Tabla 26 análisis 4.....	79
Tabla 27 análisis 5.....	80
Tabla 28 análisis 6.....	81
Tabla 29 análisis 7.....	82
Tabla 30 análisis 8.....	83
Tabla 31 análisis 9.....	84
Tabla 32 análisis 10.....	85
Tabla 33 análisis 11.....	86
Tabla 34 análisis 12.....	87
Tabla 35 análisis 13.....	88
Tabla 36 análisis 14.....	89
Tabla 37 análisis 15.....	90
Tabla 38 análisis 16.....	91
Tabla 39 análisis 17.....	92
Tabla 40 análisis 18.....	93
Tabla 41 análisis 19.....	94
Tabla 42 análisis 20.....	95
Tabla 43 análisis 21.....	96
Tabla 44 análisis 22.....	97
Tabla 45 análisis 23.....	98
Tabla 46 análisis 24.....	99
Tabla 47 análisis 25.....	100
Tabla 48 frecuencias observadas.....	104
Tabla 49 frecuencias esperadas .....	104
Tabla 50 cálculo de $\chi^2$ .....	105
Tabla 51 frecuencias observadas.....	105
Tabla 52 frecuencias esperadas .....	106
Tabla 53 cálculo de $\chi^2$ .....	107
Tabla 54 factibilidad financiera .....	120

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

### **CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL**

### **MODALIDAD DE ESTUDIOS PRESENCIAL**

**AUTOR:** Gabriel Esteban Berrazueta Martínez

**TUTOR:** Psi. Ind. Eleonor Virginia Pardo Paredes

#### **TEMA DE INVESTIGACION**

“Determinación de los altos niveles de estrés en el personal, como consecuencia del mal manejo del talento humano en la empresa Atv. Cable Latacunga, Provincia De Cotopaxi”

#### **RESUMEN EJECUTIVO**

Está claro que la gran competitividad e inseguridad que rigen en el ámbito laboral, las exigencias del medio actual, los cambios en los enfoques de la vida y las costumbres generan un ritmo de vida acelerado que contribuye a la aparición de síntomas caracterizados por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal trastornos en los ritmos de alimentación, actividad física y descanso, dolencias físicas y psíquicas y factores de riesgo que ponen en jaque a la salud de los individuos del siglo XXI. Es importante estar alertas ante estos síntomas, ya que si esta enfermedad no es tratada a tiempo puede llevar al abuso de psicofármacos, ausentismo laboral, abuso de alcohol y drogas, e incluso a la muerte. Esta investigación tiene como finalidad determinar los factores organizacionales que provocan altos niveles de estrés laboral en los empleados de Atv. Cable Latacunga y en que influye el mal manejo del talento humano.

Este estudio aborda una muestra de 65 personas entre personal administrativo y operativo de ATV. CABLE LATACUNGA, en la ciudad de Latacunga se analizó si existía la presencia de estrés laboral. Se puede evidenciar que existe estrés laboral y a la vez la inexistente de gestión empresarial. De igual manera se concluyó que las variables socio demográficas están relacionadas en los niveles de estrés, pero se ha detectado una fase de estrés laboral distinto al que puntúa alto, se encontró niveles bajos y medios de estrés laboral.

**PALABRAS CLAVES:** Niveles de estrés, gestión del talento humano, ausentismo laboral, clima laboral, cultura corporativa, síndrome de burnout, fases del estrés, manejo del talento humano, enfermedades laborales, salud ocupacional, psicología organizacional, administración del talento humano, agotamiento emocional, psicofármacos, factores socio demográficas.

## **INTRODUCCION**

La presente investigación exhibe un proceso de análisis sobre la problemática a cerca del estrés laboral y su impacto en el mal manejo del Talento Humano, en la Empresa Atv. Cable Latacunga. Variables que afectan directamente al personal ocasionando una serie de comportamientos emocionales como; Agotamiento Emocional, Despersonalización, y Realización Personal, afectando el rendimiento del recurso humano en los proceso de generación y producción, así como la relación con sus clientes externos al no satisfacer sus necesidades frente a la misión y visión de la institución. Por lo tanto es de mucha importancia analizar la situación actual del manejo del talento humano, ya que en la mayoría de las ocasiones, los puestos y lugares de trabajo han sido pensados y diseñados basándose exclusivamente en criterios de reducción de costes y beneficios para la organización, sin tener en cuenta las necesidades o repercusiones que ello pueda tener sobre el Talento Humano que es de mucha importancia para que la empresa se mantenga o fracase.

En el primer capítulo presenta todo lo que se refiere al objetivo de estudio dentro de los parámetros de investigación en la problemática que relaciona las variables altos niveles de estrés como consecuencia del mala manejo del talento humano, para la ejecución eficaz de un proyecto a través de la contextualización macro, meso y micro. Se utiliza la técnica del árbol de problemas para organizar su relación causa-efecto para plantear el problema dentro de la realidad como lo es el sector público ecuatoriano. Se realiza un análisis crítico; estableciendo la importancia de la investigación y se delimita los objetivos que se desean alcanzar.

El segundo capítulo corresponde a la metodología fundamentando la investigación con antecedentes teóricos previos, lo que fortalece este estudio que a la vez orientan con aspectos filosóficos y legales. Se establece categorías fundamentales con el recurso de grafico de inclusión de variables que componen el marco conceptual desde la súper ordenación hasta la subordinación de cada variable, estableciendo el problema planteado en definiciones organizadas para el planteamiento de la hipótesis.

El tercer capítulo enmarca la metodología de investigación a desarrollar, es decir ¿Cómo y con qué se va a investigar? Esto en cuanto al enfoque y paradigma. Se organiza las modalidades y los tipos de investigación, además se realiza un plan para el procesamiento de la información, de esta manera determinamos la población a analizar. También se observa una operacionalización de las variables en estudio como importante recurso que permite pasar de lo abstracto a lo concreto, estableciendo las categorías y los indicadores de más importancia, en la exploración del problema estudiado en Atv. Cable Latacunga.

El cuarto capítulo permite analizar los resultados que arroja las técnicas e instrumentos previstos como el cuestionario y la encuesta, para exponer estadísticamente el análisis de los resultados, que nos permitan hacer un diagnóstico objetivo de las variables, altos niveles de estrés laboral y mal manejo del talento humano.

El quinto capítulo presenta las conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron. El sexto capítulo Es la parte esencial y culminante de este trabajo y se resume en la Propuesta de diseñar e implementar en base al diagnóstico de investigación en la Empresa Atv. Cable Latacunga. Planteando la “Implementación de técnicas de reducción de estrés laboral, para mejorar la gestión del talento humano en la empresa At. Cable Latacunga provincia de Cotopaxi.” esta propuesta cuenta con datos informativos, antecedentes, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, metodología, modelo operativo, administración y finaliza con la previsión de una evaluación de la propuesta

Que esta investigación y su contenido contribuya no solo como guía sino como un aporte valioso y alternativa de solución para otras empresas con problemas similares, para lograr cambios y mejoras donde sea partícipe el mismo sujeto de estudio como lo es el talento humano.

## **CAPITULO. I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACION**

#### **1.1 TEMA**

“DETERMINACIÓN DE LOS ALTOS NIVELES DE ESTRÉS EN EL PERSONAL, COMO CONSECUENCIA DEL MAL MANEJO DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA ATV. CABLE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”

#### **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **1.2.1 CONTEXTUALIZACION.**

La excesiva competitividad en todas las esferas de la vida, el enorme desarrollo demográfico en las ciudades y su consiguiente sobrepoblación y repercusión sobre la infraestructura de estas (como en el caso de la ciudad de México, la más poblada del mundo), la delincuencia e inseguridad ciudadana, la soledad el desarraigo, la desintegración de la familia, la dificultad para hacer nuevas amistades o conseguir pareja son algunas características de la sociedad en la que vivimos y que dan lugar a severos trastornos como la depresión, el estrés y los trastornos de ansiedad.

El estrés no sólo influye en el plano personal, sino también, en el laboral, afectando de esta manera, la productividad en el trabajo. De hecho, según estudios internacionales, los individuos que padecen esta enfermedad, representa un costo de 2 millones de dólares al año, ya sea en gastos médicos, internación o simplemente ausencia laboral. Otro dato interesante, es que los “estresados” constituyen el 40% de la ausencia laboral, reduciendo el desempeño en sus quehaceres diarios, en un 70%.

El estrés es el segundo problema de salud en la Unión Europea relacionados con el trabajo, y afecta a más de cuarenta millones de personas cada año. Además, es la causa de la mitad de las jornadas perdidas por ausentismo

laboral. Sin embargo existen fórmulas concretas para luchar contra él, y empresas de toda la Unión Europea ya lo están haciendo, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de sus trabajadores.

El estrés en los países europeos y en Latinoamérica. El informe de la OMS (Organización Mundial de la Salud)

De acuerdo a las estadísticas en materia de estrés laboral, los países europeos son seriamente afectados por las diversas presiones laborales que sufren en sus empleos, llegando a concluir que la actividad laboral es el disparador generador del estrés laboral.

En un estudio realizado, por la OMS (Organización Mundial de la Salud) el estrés laboral en Suiza es de un 68% seguido de Noruega y Suecia con un 31%, seguido de Alemania con un 28%, manteniendo Holanda el menor porcentaje de estrés laboral en trabajadores.

La OMS (Organización Mundial de la Salud) estima que a nivel mundial, entre el 5% y el 10% de los trabajadores en los países desarrollados padecen estrés laboral, mientras que en los países industrializados sería el 20% y el 50% los trabajadores afectados por dicha enfermedad.

En América Latina, los porcentajes en materia de estrés laboral también crecen año a año. Argentina es uno de los países afectados; de acuerdo al resultado de encuestas realizadas a 100 trabajadores, se reveló que el 65% de los trabajadores en Capital Federal admite que sufre estrés laboral en su actividad laboral y un 18% en el interior del país.

Regus, proveedor mundial de soluciones para el espacio de trabajo, divulgó los resultados de una encuesta que realizó a nivel mundial, en la que comprobó que el 58% de las compañías experimentó un incremento significativo del estrés laboral en los últimos dos años.

Dichos porcentajes llevan a los trabajadores afectados por el estrés laboral a iniciar acciones legales contra las empresas como consecuencia de la sobrecarga laboral o bien a raíz de los despidos que se producen producto de reacciones emocionales que desencadenan en su exclusión del mercado laboral.

El estrés laboral representa una de las enfermedades del siglo XXI que afecta a millones de trabajadores en el mundo tanto en Europa como en América Latina, debido a las grandes transformaciones en el mercado laboral provocadas por la propia globalización que impuso nuevas reglas en la competencia de las empresas y organizaciones. Es por esto necesaria la adopción de medidas preventivas a los fines de evitar costos económicos y sociales a los trabajadores y empleadores en las relaciones laborales vigentes.

En América del norte, (Estados Unidos), las empresas se ven sometidas a un número cada vez mayor de solicitudes de indemnización a causa del estrés provocado por el trabajo, demandas que cada vez con mayor frecuencia, se ven obligadas a satisfacer.

En muchos países se están elaborando o poniendo a prueba diversas estrategias y programas para combatir el estrés. Sin embargo, en España, es muy frecuente que se tomen muy pocas medidas, o ninguna, para combatir el estrés en el lugar de trabajo, por lo que no cesa de aumentar el número de trabajadores que sufren de “burnout”.

Aunque en los próximos años en América Latina puede haber mayor control de riesgos físicos, químicos y de accidentes, las condiciones de trabajo serán más estrictas, exigentes y deshumanizantes; a menos que se puedan revertir estas tendencias por los propios trabajadores.

La amenaza constante de perder el empleo, la carga excesiva de trabajo, un ritmo de trabajo elevado, realización de tareas monótonas, falta de autonomía y falta de apoyo de los compañeros, son algunos de los factores que generan estrés en los trabajadores.

Según el informe, el 64% de los empleados en PYMES reportaron mayores niveles de estrés, contra 60% de la gente que trabaja en empresas multinacionales. Esto se debe a la ansiedad de retener ingresos suficientemente altos para que las PYMES sobrevivan.

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad y ataca principalmente a los trabajadores, siendo considerado por la Unión Europea como la segunda patología más común en el mundo, no en vano muchos lo llaman la "Epidemia del Siglo XXI"

El estrés en Ecuador es una enfermedad propia de los ejecutivos, de los hombres de negocios y de personas con vidas muy agitadas. Una ONG en Ecuador que promueve la participación ciudadana a través de debates interactivos discutieron acerca del “Estrés y depresión, enemigos ocultos”.

El Doctor Armando Camino, psiquiatra, relata que en Ecuador los índices de estrés y depresión indican que entre el 70% y el 80% de la población está afectada por el estrés que es una condición natural, que siempre ha estado presente, pero ahora se podrían dar las condiciones similares a una pandemia. En el territorio nacional, el estrés y depresión no tienen edad de aparición exacta, Elizabeth Montilla, psicóloga familiar, menciona que debe haber mayor énfasis en los problemas de estrés y depresión ocasionados por conflictos familiares, porque dificultan la vida del sujeto y su posibilidad de resolver problemas, modifican su realidad y su entorno e incluso e incluso llegando a que la persona salga de control.

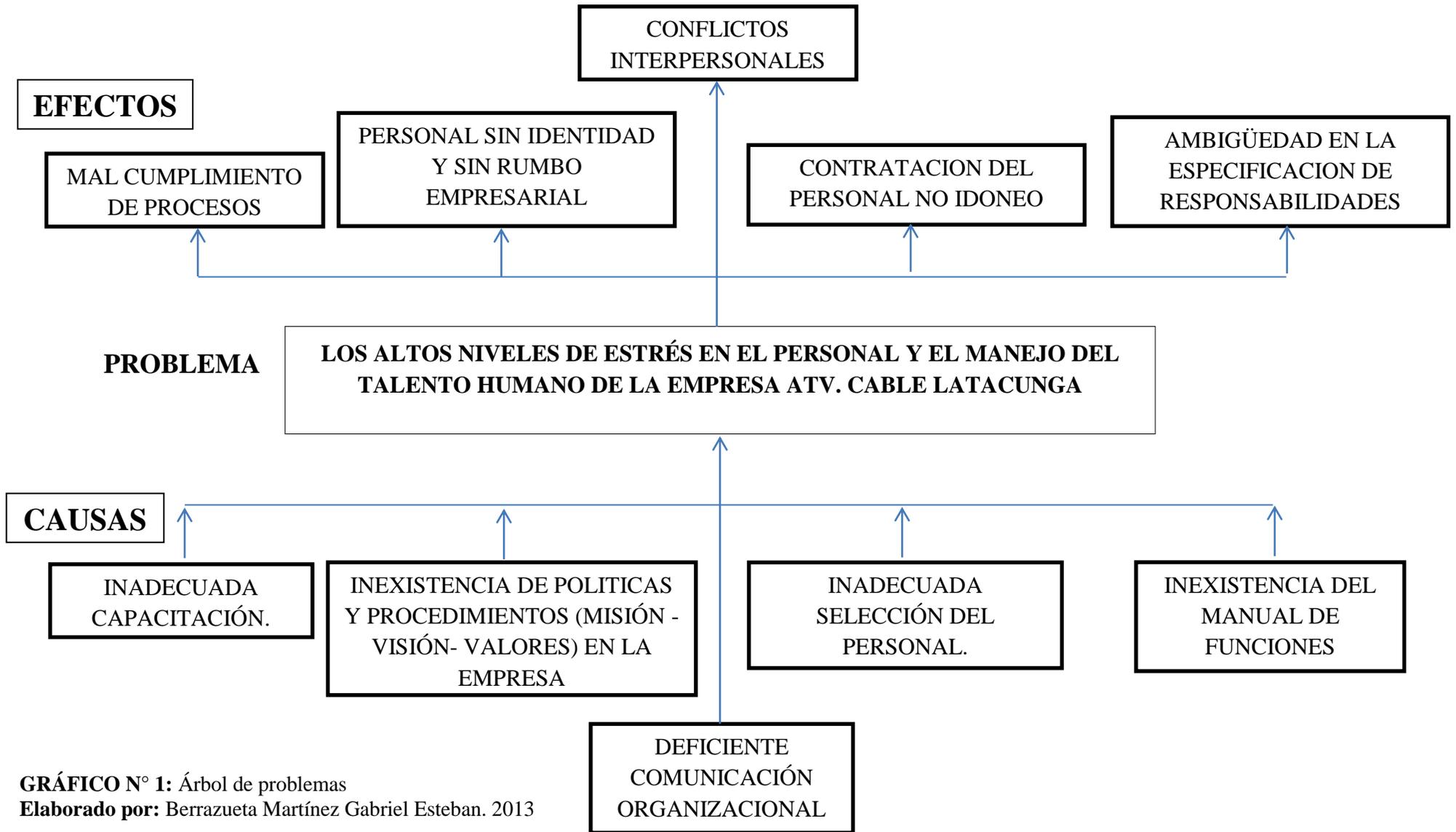
Luis Silva, Jefe de Recursos humanos de Medicament S.A. en Ecuador, escribe que los problemas de estrés y depresión provocados por el ambiente laboral deben manejarse de tal manera que el trabajador pueda sentirse bien con lo que hace para asegurar su mejor rendimiento. En muchas empresas de Ecuador el personal se maneja con el “jefe”, que ahora es un “partner” – un socio- y un guía para motivar a su gente el cual reconoce que el Talento Humano es el recurso más valioso de una empresa.

Otro de los detonantes que causan estrés en la población económicamente activa en Ecuador es el problema del Acoso laboral que demanda mayor atención pues es un tipo de violencia que se aplica de forma silenciosa, y por lo tanto es menos evidente pero puede ser más destructiva en las labores de los ciudadanos.

En los resultados emitidos en una encuesta realizada por esta ONG en Ecuador, les permite conocer una parte de la realidad y permiten identificar elementos y acciones que pueden poner en práctica para disminuir el estrés y por tanto mejorar la salud y la vida en general. Según esta encuesta, 9 de cada 10 personas ha sentido estrés, 8 se han sentido deprimidas y que el 74% (7 de cada 10), el estrés sea ha convertido en recurrente aunque no se convierte en una afectación crónica.

Es la actividad laboral, el trabajo, las preocupaciones, los problemas, los conflictos con la familia, la pareja y el tráfico de la ciudad, la fuente de mayor estrés en la población. Estos elementos importantes y presentes de forma constante son la dosis diaria de estrés. Y se manifiestan con efectos en las organizaciones, mayormente como ansiedad, excesiva rotación de personal.

Cansancio y dolor de cabeza. En la región central del país, específicamente en Cotopaxi aún existen empresas que no cuentan con gestión adecuada del talento humano, y manejan el personal de forma empírica, no cumplen con las normativas impuestas para los trabajadores, y empleadores, y mantienen al personal trabajando en condiciones no aptas e inseguras, ocasionando accidentes laborales, inestabilidad económica, desmotivación del colaborador, falta de compromiso y finalmente el estrés a causa de muchas de las anteriores mencionadas y otras, tanto en empresas públicas como privadas de la provincia. En la empresa Atv. Cable Latacunga no existe una gestión del talento, tampoco métodos ni procedimientos técnicos, que le permitan al personal desarrollar sus labores de forma eficiente y así reducir y canalizar el estrés.



**GRÁFICO N° 1:** Árbol de problemas

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### **1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO.**

Existen muchas empresas que día a día están perdiendo liderazgo y competitividad en el mercado, debido a que cuentan con organizaciones deficientes y obsoletas que están lastrando su rentabilidad y a la vez son un impacto negativo al desarrollo y motivación de las personas que la conforman. El Capital Humano es lo más importante de una organización ya que es un nervio vital. Una empresa puede tener la mejor infraestructura, tecnología, planta industrial o el equipo más moderno pero esto no será suficiente para continuar y tener una garantía de éxito en el mercado. Solamente las personas, con sus conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes, son capaces de impulsar o destruir una organización.

Hay muchas razones por las cuales una organización debe capacitar a su personal, pero una de las más importantes es el contexto actual. Por esto la razón fundamental de por qué capacitar a los empleados consiste en darles los conocimientos, actitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño óptimo, y así evitar el mal cumplimiento de los procesos en la empresa que es provocado por la inadecuada capacitación.

La misión, visión, políticas y procedimientos definen la base de la compañía, representan por qué y para qué existe dicha firma y todas las líneas laborales se trazan en relación a estas definiciones. En ambos conceptos están las ideologías más arraigadas, los valores y propósitos con los que se articula todo el desarrollo de la organización, es por ello en Atv. Cable es primordial establecer políticas y procedimientos que hagan al personal tener identidad y rumbo empresarial. El estrés laboral es un fenómeno, cada vez más frecuente, que está aumentando en nuestra sociedad, fundamentalmente porque los tipos de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas. Afecta al bienestar físico y psicológico del trabajador.

La comunicación en una empresa, es un factor determinante en el éxito de una empresa; una buena comunicación es sinónimo de eficiencia, organización y

coordinación, mientras que una mala comunicación puede ser motivo de ineficacia, desorden y conflictos internos.

Dentro de la organización se ha podido observar que una pieza fundamental para poder mantener estable la organización es la buena comunicación entre todo el talento humano, la misma que en la empresa de televisión por cable no está siendo efectiva, tanto a nivel administrativo como operativo, generando así conflictos interpersonales, que se traducen en estrés laboral.

La empresa ATV. Cable Latacunga lleva diez años en el mercado de televisión por cable, y a lo largo de su trayectoria ha venido arrastrando varios problemas organizacionales que provocan insatisfacción y estrés de ciertos sectores de la empresa.

Otra de las causas que evidencian estrés laboral en el personal, es el inadecuado proceso de selección de personal, ya que se ha llevado todos estos años desde una perspectiva empírica, sin metodologías ni filtros que garanticen una selección óptima y de acuerdo a las necesidades del cargo, teniendo como resultado de este proceso empírico, la contratación de personal no idóneo de acuerdo al cargo.

Sin embargo el número de colaboradores no es el único factor a considerar. También convenimos tomar en cuenta las ventajas que brinda el tener por escrito todos los puestos de la organización y conocer los niveles jerárquicos por los cuales se encuentra formada la organización, y así visualizar mediante una representación gráfica al personal que forma parte de la empresa.

Un manual de funciones comprende las funciones o responsabilidades de cada área de la empresa es por ello es imprescindible que exista en la empresa este proceso, uno de los percances que ocasiona esto es que existen funciones que se cruzan entre algunos trabajadores, mientras el cobrador recauda, el técnico corta el servicio, lo que causa conflictos y problemas tanto a clientes internos como externos.

### **1.2.3 PROGNOSIS.**

Las alteraciones físicas que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales pueden ser: trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos, trastornos musculares y alteraciones en el sistema inmune.

El talento humano y su inadecuado manejo, así como la falta de coordinación e integración de sus partes, podría ocasionar que se trabaje en diferentes direcciones y que algunos departamentos tengan demasiada independencia y poca comunicación con las otras áreas de la organización, por lo que en muchas ocasiones se logrará cumplir con objetivos particulares que pareciera son los adecuados, pero que no están contribuyendo al desarrollo y logro de los objetivos institucionales, si no por el contrario pueden llegar a entorpecerlos.

La falta de planificación para todas aquellas actividades que se realizan dentro de la organización, es una consecuencia del desconocimiento de los aspectos generales de la misma y de sus principales elementos administrativos. Sin duda el no conocer claramente hacia donde se dirigen los esfuerzos, no permite planear las actividades que se deben realizar para llegar a cumplir con sus objetivos, es muy difícil planificar sin dirección, normalmente lo que se hace es realizar las actividades en forma mecánica y monótona, basándose en las costumbre y la experiencia adquirida a través del tiempo.

Los efectos cognitivos y motores son muy importantes cuando se habla de efectos del estrés en los trabajadores, ya que están íntimamente relacionados y podría decirse que muchas veces estos efectos se presentan en forma simultánea, ya que una persona preocupada puede presentar signos como temblores en las manos o hablar muy rápido, también la dificultad para la toma de decisiones y la sensación de confusión pueden presentar características como tartamudeo o voz entre cortada, e incluso podrían llegar al síndrome de burnout.

#### **1.2.4 FORMULACION DEL PROBLEMA.**

¿De qué manera los niveles de estrés laboral, inciden en el mal manejo del talento humano de la empresa ATV??¿Cable Latacunga?

#### **1.2.5 PREGUNTAS DIRECTRICES**

¿Cuáles son los factores que provocan estrés laboral?

¿Cuáles son las principales causas de una inadecuada gestión del talento humano?

¿Permitirá un plan de técnicas para reducir el estrés, fortalecer la gestión del talento humano y disminuir el estrés?

#### **1.2.6 DELIMITACION**

La investigación realizada se halla dentro del campo de la psicología específicamente en el Área Laboral tomando en cuenta el talento humano como factor principal.

##### **1.2.6.1 DELIMITACION ESPACIAL**

Empresa ATV. Cable Latacunga ubicada en la provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, en la calle Quijano y Ordoñez y Márquez de Maenza.

#### **1.3 JUSTIFICACION**

A medida que avanza el movimiento de la globalización y el desarrollo empresarial es sorprendente observar que este hecho no solo ha traído beneficios al hombre sino que ha generado una serie de padecimientos que se han visto potenciados por el interés de las empresas de expandir sus mercados y su

búsqueda de nuevos proyectos lo que ha provocado el incremento de tensiones en las relaciones obrero-patrono.

Debido al gran interés que está generando el estrés como una enfermedad laboral y de cara al nuevo milenio muchos investigadores han centrado su atención hacia este tema llegando a generar diferentes enfoques sobre el mismo, y las posibles consecuencias a corto y largo de esta patología.

Actualmente se ha prestado gran atención a este tipo de padecimientos debido al impacto directo que estos tienen en el desempeño de la empresa ya que gran mayoría de las enfermedades que sufren los trabajadores tienen su base en el estrés que estos experimentan a lo largo de su trabajo. Lo que causa en las empresas grandes inversiones a la larga en planes médicos, sistemas de eviten el estrés, cambios organizacionales, etc.

Esta temática es de mucho interés empresarial ya que está induciendo a las enfermedades, al absentismo laboral, al aumento de los accidentes o incluso a la incapacidad laboral, es por ello la importancia de hablar de estrés y su impacto en la gestión del talento humano. Los efectos negativos del estrés laboral no sólo pueden perjudicar al individuo, también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente en las relaciones interpersonales y el rendimiento y la productividad.

La necesidad de preocuparse más en la calidad de vida que se ofrece a los profesionales como son directivos, administrativo y operativos. En la actualidad resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia y eficiencia de una determinada organización, ya que toda la organización será beneficiada por este estudio.

Esta Investigación pretende apoyar la Gestión Administrativa de la organización, por lo que conocer la cultura de la organización es relevante en el comportamiento del personal que labora en la organización; Pues ella potencia aspectos como el de la eficacia, diferenciación, innovación y adaptación.

El planteamiento realizado anteriormente pone de manifiesto la importancia del presente estudio y la factibilidad del mismo ya que contamos con el apoyo de la gerencia para las investigaciones, y libre acceso a la información que contempla la problemática, de Atv. Cable y su personal. Por cuanto a través del mismo se pretende despertar la reflexión de la administración de la organización, sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal.

Considerando que el estrés y la gestión del talento humano son factores determinantes en la eficacia administrativa y por lo anteriormente expuesto contribuye a justificar este estudio desde varios puntos de vista, a saber: que en lo teórico - práctico - metodológico es un aporte valioso, pues a través de las evidencias recolectadas, se puede hacer un conjunto de recomendaciones que busquen alternativas de solución a una problemática inevitable.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 GENERAL**

- Determinar los altos niveles de estrés en el personal como consecuencia del mal manejo del talento humano en la empresa Atv. Cable Latacunga, provincia de Cotopaxi.

### **1.4.2 ESPECIFICO**

- Identificar los factores que generan los niveles de estrés en el personal de la organización.
- Analizar la gestión del Talento Humano en la organización.
- Proponer una alternativa de solución, implementando técnicas de reducción de estrés laboral.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El siguiente estudio de investigación basándose en el tema planteado analiza en forma minuciosa algunas tesis antes realizadas, llegando a obtener experiencias que demuestran que la correcta gestión del talento humano son el pilar fundamental que permitirá que toda organización tenga éxito y manejada de una manera efectiva se evitará que el talento humano tenga estrés laboral, así:

**Autor:** Pérez Bautista Diego Fernando (2012) Universidad Técnica de Ambato

**Tema:** “Incidencia del síndrome de “Burnout” en el clima laboral de los/as colaboradores/as del instituto de la niñez y la familia en la ciudad de Ambato, dirección provincial de Tungurahua en el período diciembre – 2011 junio - 2012.”

**Conclusiones:**

En la aplicación de la Escala de Maslach se evidencio que en su totalidad los participantes de la institución investigada, presentan Síndrome de Burnout, siendo quienes manifiestan la presencia de Agotamiento Emocional en nivel medio, Despersonalización (sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia las personas del mismo que se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación) en un nivel elevado y Baja Realización Personal en un nivel alto

**Autor:** Mayra Sánchez (2009) Universidad Técnica De Ambato

**Tema:** “El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa “Sualupell Curtiduría Suárez s.a.” en la ciudad de Ambato en el período marzo – mayo de 2009”

**Conclusiones:**

El estrés es un problema creciente, inhabilitante y con un coste personal, económico y social muy importante. Son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en la empresa, los accidentes de los trabajadores y el bajo desempeño en el trabajo, que se refleja en la empresa en forma de pérdidas y gastos.

A cada persona le afecta de manera diferente el estrés, cada una de ellas tiene un patrón psicológico diferente que la hace reaccionar de forma diferente a las demás.

**Autor:** Karla Priscila Romero Andrade (2011) Universidad Técnica de Ambato

**Tema:** “La gestión del talento humano y su incidencia en las actitudes de las usuarias de Aprove, en edades comprendidas entre 18 y 30 años, de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua año 2010 - 2011”

**Conclusiones:**

Las personas encuestadas manifiestan en las respuestas que nos dieron que es muy importante la atención que reciben de esta institución, la misma que consideran excelente, ya que acuden ocasionalmente y desean que sus necesidades sean satisfechas, si la atención que reciben es la adecuada, para que esto sea posible se cuenta con un personal capacitado y motivado que muestra su eficiencia por

medio de la atención que brindan contando con un trabajo en equipo y una correcta planificación.

**Autor:** Antares Foundation (2008),

**Tema:** “La gestión del estrés en el trabajo humanitario: propuesta de sistema para la reducción de riesgos”.

### **Conclusiones:**

El estrés crónico y el agotamiento están directamente asociados con la pérdida de efectividad y eficiencia para llevar a cabo las tareas asignadas.

Los trabajadores que experimentan estrés crónico y síndrome de burnout son más propensos a sufrir accidentes y a enfermar.

Los trabajadores que experimentan estrés crónico y síndrome de burnout muestran un grado menor de compromiso hacia la organización y son menos competentes.

## **2.2 FUNDAMENTACION FILOSOFICA**

Por lo tanto el paradigma que va a centrar el desarrollo y enfoque de ésta Investigación es el Paradigma Crítico Propositivo que pretende mejorar la calidad de vida del hombre ya que el sujeto y objeto de estudio en nuestro caso: el estrés laboral, guarda absoluta relación con la gestión del Talento Humano además las leyes que rigen a éstos no son absolutas según señala este paradigma y su realidad es relativa y perfectible, es decir que se puede mejorar una situación en la Empresa Atv. Cable Latacunga con acciones prácticas apoyadas de la teoría.

Según JIMENEZ, Walter ( 2010 :25 ) El paradigma Critico Propositivo “Este paradigma se apoya en el hecho de que la vida social es dialéctica, por tanto, su estudio debe abordarse desde la dinámica del cambio social, como manifestación de un proceso anterior que le dio origen y el cual es necesario conocer.”

### **2.2.1 FUNDAMENTACION ONTOLOGICA**

Esta visión se sustenta ontológicamente sobre la base de que la realidad, la sociedad, sus actores, y sus procesos están en constante transformación y la ciencia solo es un instrumento para interpretarlo, ya que descansan conceptos bibliográficos que dan soporte técnico a este trabajo de investigación. Lo que se pretende con esta investigación es simplemente buscar alternativas que ayuden a realizar un cambio para la superación del Estrés que con el tiempo en una etapa terminal puede ser el Síndrome de Burnout y su impacto en el rendimiento laboral.

### **2.2.2 FUNDAMENTACION EPISTEMOLOGICA**

Además epistemológicamente siendo parte integrante ya que el investigador tiene relación con la empresa toda vez que desarrolló dentro de la misma su pasantía, hay mayor relación e interacción directa con el investigador y el objeto de investigación así como las variables que componen la problemática constituyendo gran parte los valores que se imparten en la sociedad convirtiéndose ambos en transformadores de la sociedad.

### **2.2.3 FUNDAMENTACION AXIOLÓGICA**

De igual manera, la presente investigación tendrá su sustento en la Axiología), como parte de la filosofía que estudia la naturaleza de los valores (lo bello, lo bueno, y otros) y su influencia (Bruguera, 1998: 227)

En el caso concreto de esta investigación, esta estructura axiológica se refiere a **los valores éticos morales**, y las necesidades del sistema de gestión del talento humano, intrínseca y extrínseca, propia de su actuación en el quehacer social.

La aplicación de la Axiología en la vida cotidiana tiende hacia la búsqueda de un futuro mejor, teniendo en cuenta qué es lo que quiere el sujeto para su vida, qué es lo que ha realizado con gusto y qué le ha perjudicado bastante, siendo aplicado a distintos ámbitos de nuestra vida, desde la Deontología Profesional hasta lo relativo a la Ética y Moral.

#### **2.2.4 FUNDAMENTACIÓN PSICOLÓGICA**

Al mismo tiempo psicológico porque cualquier cambio se genera desde la misma persona involucrando su comportamiento, actitudes y virtudes, a sabiendas que el talento humano forma parte de un sistema empresarial caracterizándose por las relaciones establecidas con el medio que posibilita el desarrollo de la personalidad humana, y finalmente la fundamentación axiológica que marca los pasos y acciones a seguir basándose siempre en valores como: Respeto, Puntualidad, Honestidad, Responsabilidad entre otros.

#### **2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.-**

La elaboración del proyecto debe estar respaldada en normas legales, de tal manera que en el trabajo de campo no se presenten conflictos y al final, sus resultados puedan ser socializados y aplicados. La Constitución Política del Estado, las leyes, los reglamentos, los estatutos y las normas jurídicas específicas deben ser consideradas al momento de elaborar el proyecto y ejecutar la investigación.

#### **PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR**

Objetivo 3: Mejorar la calidad de vida de la población.

3.7 Proporcionar condiciones de seguridad humana y confianza mutua entre las personas en los diferentes entornos.

a.- Controlar y vigilar el cumplimiento de normas y estándares de los diferentes espacios para evitar posibles efectos contaminantes físicos, químicos y biológicos, de estrés, fatiga monótona, hacinamiento y violencia.

b.- Diseñar y aplicar sistemas de alerta, registró y monitoreo permanente y atender oportunamente accidentes, enfermedades y problemas asociados con contaminación ambiental y actividades laborales.

Objetivo 6: Garantizar el trabajo estable, justo y digno, en su diversidad de formas.

a.-Promover condiciones y entornos de trabajo seguros, saludables incluyentes, no discriminativos y ambientalmente amigables,

b.-Promover entornos laborales accesibles y que ofrezcan condiciones saludables, seguras y que prevengan y minimicen los riesgos de trabajo.

## **CODIGO DE TRABAJO**

### **DE LOS RIESGOS DEL TRABAJO**

#### **Capítulo I**

##### **Determinación de los riesgos y de la responsabilidad del empleador**

Art. 347.- Riesgos del trabajo.- Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad.

Art. 349.- Enfermedades profesionales.- Enfermedades profesionales son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad.

## **CODIGO DE TRABAJO**

### **CAPÍTULO V**

De la prevención de los riesgos, de las medidas de seguridad e higiene, de los puestos de auxilio, y de la disminución de la capacidad para el trabajo

Art. 410.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgos.- Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida.

Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo.

Art. 411.- Planos para construcciones.- Sin perjuicio de lo que a este respecto prescriban las ordenanzas municipales, los planos para la construcción o habilitación de fábricas serán aprobados por el Director Regional del Trabajo, quien nombrará una comisión especial para su estudio, de la cual formará parte un profesional médico del Departamento de Seguridad e Higiene del Trabajo.

Art. 412.- Preceptos para la prevención de riesgos.- El Departamento de Seguridad e Higiene del Trabajo y los inspectores del trabajo exigirán a los propietarios de talleres o fábricas y de los demás medios de trabajo, el cumplimiento de las órdenes de las autoridades, y especialmente de los siguientes preceptos:

1. Los locales de trabajo, que tendrán iluminación y ventilación suficientes, se conservarán en estado de constante limpieza y al abrigo de toda emanación infecciosa;
2. Se ejercerá control técnico de las condiciones de humedad y atmosféricas de las salas de trabajo;
3. Se realizará revisión periódica de las maquinarias en los talleres, a fin de comprobar su buen funcionamiento;

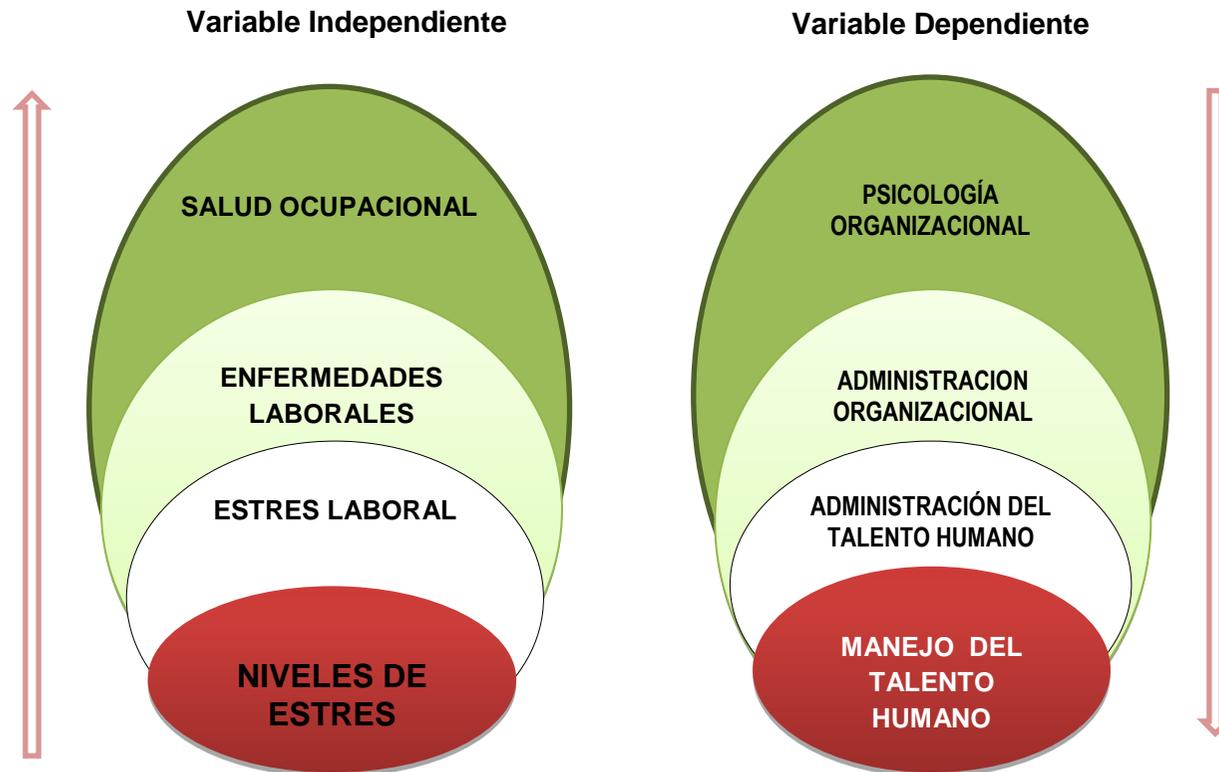
4. La fábrica tendrá los servicios higiénicos que prescriba la autoridad sanitaria, la que fijará los sitios en que deberán ser instalados;

5. Se ejercerá control de la afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y de la provisión de ficha de salud. Las autoridades antes indicadas, bajo su responsabilidad y vencido el plazo prudencial que el Ministerio de Trabajo y Empleo concederá para el efecto, impondrán una multa de conformidad con el artículo 628 de este Código al empleador, por cada trabajador carente de dicha ficha de salud, sanción que se la repetirá hasta su cumplimiento. La resistencia del trabajador a obtener la ficha de salud facilitada por el empleador o requerida por la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo, siempre que hubieren de corrido treinta días desde la fecha en que se le notificare al trabajador, por medio de la inspección del trabajo, para la obtención de la ficha;

6. Que se provea a los trabajadores de mascarillas y más implementos defensivos, y se instalen, según dictamen del Departamento de Seguridad e Higiene del Trabajo, ventiladores, aspiradores u otros aparatos mecánicos propios para prevenir las enfermedades que pudieran ocasionar las emanaciones del polvo y otras impurezas susceptibles de ser aspiradas por los trabajadores, en proporción peligrosa, en las fábricas en donde se produzcan tales emanaciones; y,

7. A los trabajadores que presten servicios permanentes que requieran de esfuerzo físico muscular habitual y que, a juicio de las comisiones calificadoras de riesgos, puedan provocar hernia abdominal en quienes los realizan, se les proveerá de una faja abdominal.

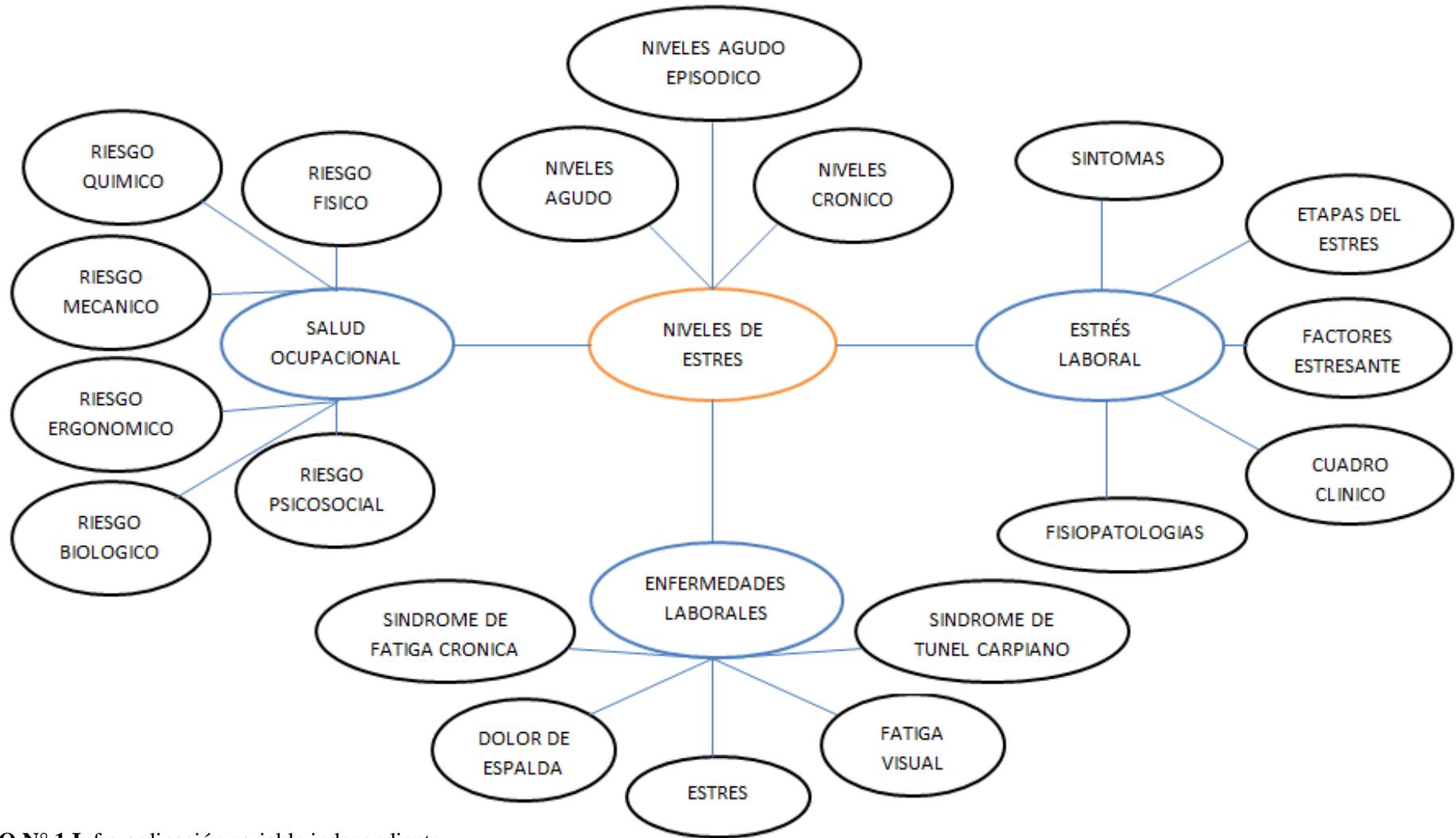
## CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



**GRAFICO N° 2:** Red de inclusión conceptual

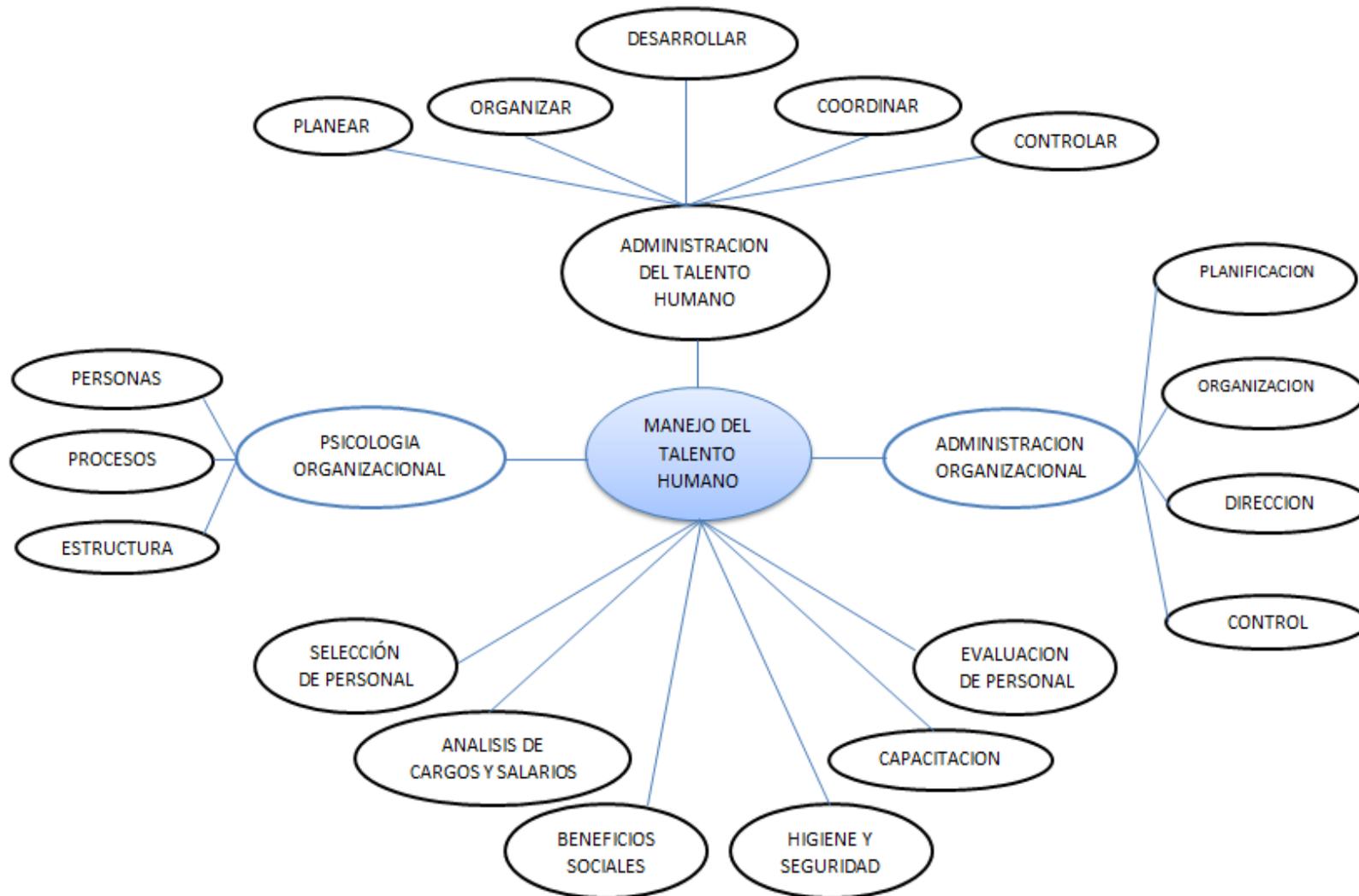
**Elaborado:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### Constelación de ideas de la Variable Independiente



**CUADRO N° 1** Infra ordenación variable independiente  
**ELABORADO POR:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### Constelación de ideas de la Variable Dependiente



CUADRO N° 2 Infra ordenación variable dependiente  
 ELABORADO POR: Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

## 2.4 Fundamentación Teórica

### - VARIABLE INDEPENDIENTE

#### Niveles de estrés.

Cannon (1932) quien adopto el termino stress y en sus estudios hablo sobre los “niveles de estrés” definiéndolos como un estado vivencial displacentero sostenido en el tiempo, cuyos niveles pueden ser : **Estrés agudo, estrés agudo episódico y estrés crónico**, acompañado en mayor o menor medida de trastornos psicofisiológicos que surgen en un individuo como consecuencia de la alteración de sus relaciones con el ambiente que impone al sujeto demandas o exigencias las cuales objetiva o subjetivamente, resultan amenazantes para él y sobre las cuales tiene o cree tener poco o ningún control “El tratamiento del estrés puede ser complicado y difícil porque existen diferentes niveles de estrés:

- **Nivel agudo.**
- **Nivel agudo episódico**
- **Nivel crónico.**

Cada uno con sus propias características, síntomas, duración y distinto tratamiento. Veamos cada uno de ellos.

#### **Nivel Agudo**

El estrés agudo es la forma de estrés más común. Proviene de las demandas y las presiones del pasado inmediato y se anticipa a las demandas y presiones del próximo futuro. El estrés agudo es estimulante y excitante a pequeñas dosis, pero demasiado es agotador. Por ejemplo, un descenso rápido por una pista de esquí de alta dificultad por la mañana temprano puede ser muy estimulante; por la tarde puede añadir tensión a la acumulada durante el día; esquiar por encima de las posibilidades puede conducir a accidentes, caídas y sus lesiones. De la misma forma un elevado nivel de estrés agudo puede producir molestias psicológicas, cefaleas de tensión, dolor de estómago y otros muchos síntomas.

Puesto que es breve, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para producir las grandes lesiones asociadas con el estrés crónico. Los síntomas más comunes son:

Desequilibrio emocional: una combinación de ira o irritabilidad, ansiedad y depresión, las tres emociones del estrés.

Problemas musculares entre los que se encuentra el dolor de cabeza, el dolor de espalda, el dolor en la mandíbula y las tensiones musculares que producen contracturas y lesiones en tendones y ligamento.

Problemas digestivos con molestias en el estómago o en el intestino, como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome del intestino irritable.

Manifestaciones generales transitorias como elevación de la presión arterial, taquicardia, sudoración de las palmas de las manos, palpitaciones cardíacas, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad respiratoria y dolor torácico.

El estrés agudo puede aparecer en cualquier momento de la vida de todo el mundo, es fácilmente tratable y tiene una buena respuesta al tratamiento.

### **Nivel Agudo Episódico:**

Existen individuos que padecen de estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas están tan desordenadas que siempre parecen estar inmersas en la crisis y en el caos. Van siempre corriendo, pero siempre llegan tarde. Si algo puede ir mal, va mal. No parecen ser capaces de organizar sus vidas y hacer frente a las demandas y a las presiones que ellos mismo se infringen y que reclaman toda su atención. Parecen estar permanentemente en la cresta del estrés agudo.

Con frecuencia, los que padecen estrés agudo reaccionan de forma descontrolada, muy emocional, están irritables, ansiosos y tensos. A menudo se describen a sí mismos como personas que tienen "mucho energía nerviosa".

Siempre tienen prisa, tienden a ser bruscos y a veces su irritabilidad se convierte en hostilidad. Las relaciones interpersonales se deterioran rápidamente cuando los

demás reaccionan con hostilidad real. El lugar de trabajo se convierte en un lugar muy estresante para ellos.

### **Nivel Crónico.**

La persistencia del individuo ante los agentes estresantes durante meses o años, produce enfermedades de carácter más permanente, con mayor importancia y también de mayor gravedad. El estrés genera inicialmente alteraciones fisiológicas, pero su persistencia crónica produce finalmente serias alteraciones de carácter psicológico y en ocasiones falla de órganos blanco vitales. A continuación se mencionan algunas de las alteraciones más frecuentes:

- Gastritis
- Ansiedad
- Accidentes
- Frustración
- Insomnio
- Migraña
- Depresión
- Agresividad
- Disfunción Familiar
- Neurosis de Angustia
- Trastornos Sexuales
- Disfunción Laboral
- Hipertensión Arterial
- Adicciones
- Trombosis Cerebral
- Conductas antisociales
- Psicosis Severas

El estrés laboral produce una serie de consecuencias y efectos negativos:

**A nivel del sistema de respuesta fisiológica:** Taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en la sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupilas, etc.

**A nivel del sistema cognitivo:** Sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control, etc.

**A nivel del sistema motor:** hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos, etc.

### **Tipos de estrés**

Cada persona puede responder de diferente manera al estrés en base a eso podemos clasificarlos según el grado de intensidad y tiempo de efecto (Davis1987):

#### **En base al tiempo:**

**Estrés temporal:** es el más común de todos los tipos de estrés tiene su fundamento se caracteriza por "pequeñas dosis" (periodos de tiempo cortos) aunque puede llegar a extenuar es resultado de factores que impresionan al ser humano de manera ocasional algunos ejemplos de ellos serían el estrés que sufren los estudiantes ante una evaluación o entrega de algún trabajo, el que sufre algunos pacientes antes de ser operados, el que experimenta los padres de familia. Ante el nacimiento repentino de uno de sus hijos. Se caracteriza por estados de humor cambiantes, leves padecimientos médicos, dolores musculares y de cabeza y sobre todo que ante la falta del estresor desaparece sin mayor consecuencia. Estrés permanente: este tipo de estrés es aquel en el cual individuo su diario vivir se realiza bajo condiciones sumamente estresante con grandes y continuas preocupaciones este puede llegar a afectar su desempeño en su diario vivir originándole padecimientos médicos bastantes severos mucho se ha investigado acerca de la relación entre el cáncer y este tipo de estrés.

### **En base a la intensidad:**

**Estrés ligero:** cuyos efectos no ocasionan mayores problemas a las personas tanto fisiológicas como psicológicas y del cual se puede salir de una manera más fácil.

**Estrés grave:** es aquel cuyos efectos pueden llegar a ocasionarle a la persona serios desbalances fisiológicos, psicológicos y del cual no es tan fácil salir debido a la fuerza que tienen los estresores en el.

### **EL ESTRÉS.**

Definir el estrés resulta muy complejo y éste tema ha sido objeto de diferentes análisis y constantes debates entre los expertos. El término “estrés” fue introducido en biología por Walter Cannon en 1908, que menciona: “El estrés es una respuesta inespecífica del organismo ante un estímulo que puede tener el individuo ante exigencias y presiones”

Otra definición Mc Grath (2006). "El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)".

El estrés, por lo tanto, está en función no sólo de las demandas del entorno, sino de la percepción de los individuos de esas demandas y de su habilidad para adaptarse a ella. Se producirá estrés cuando el individuo percibe que las demandas del entorno superan a sus capacidades para afrontarlas y, además, valora esta situación como amenazante para su situación.

### **Clases de estrés**

**Distrés.**-Podríamos definir el Distrés como el estrés desagradable. Es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación con la carga. Va acompañado siempre de un desorden fisiológico, que producen una aceleración de las funciones y éstas actúan alejadas del punto de equilibrio, hiperactividad,

acortamiento muscular, so matizaciones, en suma: envejecimiento prematuro, son los efectos secundarios del estrés negativo.

Pueden ser estresores: el trabajo, la familia, las enfermedades, el clima, el alcohol, el tabaco, las frustraciones, en suma centenares de estímulos internos o externos de carácter físico, químico o social. Incluso un exceso de estrés positivo puede ser causa de distrés, desde cuando gana el propio equipo a la suerte en los juegos de azar, en ambos casos se produce infartos por exceso de júbilo.

**Eustrés.**-Es el estrés positivo, la relación con las impresiones del mundo externo y del interior no producen un desequilibrio orgánico, el cuerpo es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras con ello, el eustrés permite experimentar el mundo como un lugar en que cada milímetro es delicioso.

El eustrés es asimismo un estado de conciencia, en el cual pensamiento, emoción y sensación parecen organizarse para proporcionar un efecto general de alegría, satisfacción y energía.

Podemos comprender que el Eustrés no solo incrementa la vitalidad, salud y energía sino que además facilita la toma de decisiones que permitirán llevar la iniciativa en el desarrollo como ser humano, permitiendo un nivel de conciencia capaz de sentir la vida como una experiencia única y valiosa. Tomado.

El estrés se manifiesta a:

- 1.- Nivel físico.
- 2.- Nivel emocional o psicológico.
- 3.- Nivel de conducta.

## **ESTRÉS LABORAL**

Kahn (2007) menciona "El estrés en el trabajo es la reacción emocional y psicofisiológica ante los aspectos desagradables y nocivos de la tarea, del entorno laboral y de la organización del trabajo. Es un estado que se caracteriza por

elevados niveles de excitación y de angustia y, con frecuencia, se acompaña de sensaciones de no poder más".

### **FASES DE ESTRES:**

El estrés no aparece repentinamente, se considera que existen tres fases.

- **Fase de alarma:** en el momento de enfrentarnos a una difícil o nueva, nuestro cerebro analiza los nuevos elementos, los compara recurriendo a la memoria de coyunturas similares y si entiende que no disponemos de energía para responder, envía ordenes para responder, aumentando la frecuencia cardiaca, la tensión arterial, tensando los músculos, lo cual es una reacción biológica que nos prepara a responder.
- **Fase de resistencia :** en la cual el individuo se mantiene activo mientras dura la estimulación y aunque aparecen los primeros síntomas de cansancio, se sigue respondiendo bien. Cuando la situación estresante cesa, el organismo vuelve a la normalidad.
- **Fase de agotamiento:** en la que si la activación, los estímulos y demandas no disminuyen, el nivel de resistencia termina por agotarse, generando problemas físicos y psíquicos.

### **Estresores Laborales**

Como antes se ha comentado, el estrés es la respuesta a un agente interno o externo perturbador; este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés. (Melgosa, 2009, p. 22)

Puesto que casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor sería imposible elaborar una lista exhaustiva de estresores. Sin embargo, se puede afirmar que algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras. Desde esta perspectiva los factores de estrés presentes en situación de trabajo se pueden clasificar en tres grandes grupos:

- **Estresores del ambiente físico:**
  - Iluminación
  - Ruido
  - Temperatura
  - Ambientes contaminados
- **Estresores relativos al contenido de la tarea:**
  - Carga mental
  - Control sobre la tarea
- **Estresores relativos a la organización:**
  - Conflicto y ambigüedad del rol
  - Jornada de trabajo
  - Relaciones interpersonales
  - Promoción y desarrollo de la carrera profesional

La combinación de lo que espera el trabajador y la realidad de lo que le exige la organización dan como resultado un conjunto de fuerzas que se denominan conflictos de rol. Éstos pueden ser objetivos, cuando se dan, por ejemplo, dos o más órdenes contradictorias, o subjetivos, es decir, provienen del conflicto entre los requisitos formales del rol y los propios deseos, metas y valores del individuo.

### **Conflictos Laborales como resultado de Estrés Laboral**

(Chiavenato, 2005) “Los conflictos pueden ser de orden interpersonal (propios del "yo") o interpersonal (propios de un grupo de personas que forman una organización).”

Existen algunas condiciones que predisponen para el conflicto

1. Diferenciación de actividades: "los objetivos e intereses diferentes (inclusive los antagónicos) tienden a provocar conflictos" (Chiavenato, 2005)
2. Recursos compartidos: la necesidad de repartir recursos que de por sí son escasos puede generar luchas de intereses ante la necesidad de cumplir metas u objetivos.

3. Actividades interdependientes: "Cuando los grupos se vuelven altamente interdependientes, surgen oportunidades para que un grupo auxilie o perjudique el trabajo de otros" (Chiavenato, 2 004).

Los conflictos laborales como aquello que surgen de las discrepancias existentes entre los intereses de los miembros del proceso productivo de una determinada organización.

### **Clasificación de conflictos**

- a. Conflictos individuales y colectivos
- b. Conflictos jurídicos y económicos o de intereses

Los conflictos laborales.-Son aquellos que afectan a un solo trabajador. Por el contrario, los conflictos colectivos son los que afectan a varios trabajadores.

Los conflictos jurídicos o de interpretación.-Son aquellos que tienen origen en la aplicación o interpretación de una norma legal o convencional, ya existe con anterioridad. Estos conflictos se solucionan de manera judicial.

Los conflictos económicos.-Son los que se producen por una norma o modificar una ya existente que regula aspectos laborales. Tomado Gestión de Conflictos Laborales Escrito por Manuel Jesús González García (2006)

### **PATOLOGIAS LABORALES:**

Las condiciones de trabajo y los factores de riesgo pueden provocar consecuencias adversas o lesivas para los trabajadores, dando lugar a las patologías laborales, según un concepto médico, o daños. La ley de prevención de riesgos laborales define estas patologías laborales, como los daños derivados del trabajo: enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo y ocasión del trabajo.

Las patologías laborales pueden tener diferente origen y consecuencias inmediatas o diferidas en el tiempo. Pueden tener una relación causal directa y

evidente o no. De esta manera, se diferencia entre las patologías específicas, cuyo origen está identificado y hay una clara relación causa-efecto, como son accidentes o enfermedades profesionales y las patologías inespecíficas, en las cuales la relación entre las condiciones de trabajo y la alteración de la salud del trabajador es más difusa. Las patologías inespecíficas se refieren fundamentalmente a la fatiga y el estrés.

Dentro de las enfermedades profesionales revisadas en el año 2010, el estrés se encuentra ubicado entre las “Enfermedades profesionales según el órgano o sistema afectado” y profundizando más el estrés laboral está ubicado específicamente dentro de los Trastornos mentales y del comportamiento.

## **SALUD OCUPACIONAL**

Es una ciencia que busca proteger y mejorar la salud física, mental, social y espiritual de los trabajadores en sus puestos de trabajo, repercutiendo positivamente en la empresa.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la salud ocupacional como una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo.

La salud ocupacional no se limita a cuidar las condiciones físicas del trabajador, sino que también se ocupa de la cuestión psicológica. Para los empleadores, la salud ocupacional supone un apoyo al perfeccionamiento del trabajador y al mantenimiento de su capacidad de trabajo.

Los problemas más usuales de los que debe ocuparse la salud ocupacional son las fracturas, cortaduras y distensiones por accidentes laborales, los trastornos por movimientos repetitivos, los problemas de la vista o el oído y las enfermedades causadas por la exposición a sustancias antihigiénicas o radioactivas, por ejemplo. También puede encargarse del estrés causado por el trabajo o por las relaciones laborales.

Cabe destacar que la salud ocupacional es un tema de importancia para los gobiernos, que deben garantizar el bienestar de los trabajadores y el cumplimiento de las normas en el ámbito del trabajo. Para eso suele realizar inspecciones periódicas que pretenden determinar las condiciones en las que se desarrollan los distintos tipos de trabajos.

Es importante tener en cuenta que la precariedad del empleo incide en la salud ocupacional. Una empresa que tiene a sus trabajadores en negro (es decir, que no cuentan con cobertura médica) y que presenta un espacio físico inadecuado para el trabajo pone en riesgo la salud de la gente.

#### - **VARIABLE DEPENDIENTE**

### **PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL**

La psicología del trabajo y de las organizaciones es una ciencia aplicada perteneciente a la psicología, la cual se encarga de estudiar el comportamiento del ser humano en el mundo del trabajo y de las organizaciones, tanto a nivel individual como grupal y organizacional

La psicología del trabajo y de las organizaciones es un área especializada de la psicología cuyos antecedentes más inmediatos son la psicología industrial y la psicología social. Es una disciplina científica que estudia la conducta del ser humano y sus experiencias en el contexto del trabajo y la organización desde una perspectiva individual, grupal y organizacional. Tiene por objetivo describir, explicar y predecir estas conductas, pero también resolver problemas concretos que aparecen en estos contextos. Su finalidad principal se resume en dos: mejorar el rendimiento y la productividad así como potenciar el desarrollo personal y la calidad de vida laboral de los empleados en el trabajo. De este modo la psicología del trabajo y de las organizaciones intenta conocer, describir, evaluar y diagnosticar diferentes aspectos de la organización, como su estructura, clima, cultura, sus sistemas sociales y sus procesos. En los procesos sociales cabe señalar

el poder, influencia, cultura, dirección y negociación, que juntan lo social y lo organizacional dentro de la entidad organizacional, como aspectos en los cuales se interesa la psicología organizacional.

Asimismo, aunque haya una estrecha relación entre la psicología del trabajo y la de las organizaciones, también existen algunas diferencias. Por su parte, la psicología del trabajo, se preocupa de la actividad concreta de cada trabajador y se interesa más por el tipo de tareas que tiene, el ambiente laboral, los horarios laborales, la carga de trabajo, conflictos de rol, el síndrome de burnout y el error del trabajador. Mientras que la psicología de las organizaciones tiene un enfoque más amplio y estudia más allá del trabajador: la organización en la que está inmerso y su relación con ésta. Ambas perspectivas se consideran complementarias para poder entender la conducta de los trabajadores en sus empresas y cada una se centra en unos objetos de estudio (Peiró, 1996)

## **ADMINISTRACION ORGANIZACIONAL**

La administración se define como el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo alcance con eficiencia metas seleccionadas. Esta se aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, a las industrias manufactureras y a las de servicio.

En fin la administración consiste en darle forma, de manera consistente y constante a las organizaciones. Todas las organizaciones cuentan con personas que tienen el encargo de servirle para alcanzar sus metas, llamados Gerente, administradores etc.

### **Importancia De La Administración**

La administración es un órgano social específicamente encargado de hacer que los recursos sean productivos, refleja el espíritu esencial de la era moderna, es indispensable y esto explica por qué una vez creada creció con tanta rapidez y tan poca oposición.

La administración busca el logro de objetivos a través de las personas, mediante técnicas dentro de una organización. Ella es el subsistema clave dentro de un sistema organizacional. Comprende a toda organización y es fuerza vital que enlaza todos los demás subsistemas.

Dentro de la administración encontramos:

- Coordinación de recursos humanos, materiales y financieros para el logro efectivo y eficiente de los objetivos organizacionales.
- Relación de la organización con su ambiente externo y respuestas a las necesidades de la sociedad.
- Desempeño de ciertas funciones específicas como determinar objetivos, planear, asignar recursos, instrumentar, etc.
- Desempeño de varios roles interpersonales, de información y decisión.

## **ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Para ubicar el papel de la Administración del Talento Humano es necesario empezar a recordar algunos conceptos. Así pues, precisa traer a la memoria el concepto de administración general. Aunque existen múltiples definiciones, más o menos concordantes, para que el propósito de esta temática diremos que es:

"La disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado".

Como fácilmente puede apreciarse, el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización; si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará; en caso contrario, se detendrá. De aquí a que toda organización debe prestar primordial atención a su personal, (talento humano).

En la práctica, la administración se efectúa a través del proceso administrativo: planear, ejecutar y controlar.

## **DEFINICIÓN DE RECURSOS Y TALENTO HUMANO**

La organización, para lograr sus objetivos requiere de una serie de recursos, estos son elementos que, administrados correctamente, le permitirán o le facilitarán alcanzar sus objetivos. Existen tres tipos de recursos:

- **RECURSOS MATERIALES:** Aquí quedan comprendidos el dinero, las instalaciones físicas, la maquinaria, los muebles, las materias primas, etc.
- **RECURSOS TÉCNICOS:** Bajo este rubro se listan los sistemas, procedimientos, organigramas, instructivos, etc.
- **TALENTO HUMANO:** No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

## **IMPORTANCIA DEL TALENTO HUMANO**

No hay duda de que muchos trabajadores por lo general están insatisfechos con el empleo actual o con el clima organizacional imperante en un momento determinado y eso se ha convertido en una preocupación para muchos gerentes. Tomando en consideración los cambios que ocurren en la fuerza de trabajo, estos problemas se volverán más importantes con el paso del tiempo.

Todos los gerentes deben actuar como personas claves en el uso de técnicas y conceptos de administración de personal para mejorar la productividad y el desempeño en el trabajo. Pero aquí nos detenemos para hacernos una pregunta: ¿Pueden las técnicas de administración del talento humano impactar realmente en los resultados de una compañía? La respuesta es un "SI" definitivo. En el caso de una organización, la productividad es el problema al que se enfrenta y el personal es una parte decisiva de la solución. Las técnicas de la

administración de personal, aplicadas tanto por los departamentos de administración de personal como por los gerentes de línea, ya han tenido un gran impacto en la productividad y el desempeño.

Aun cuando los activos financieros, del equipamiento y de planta son recursos necesarios para la organización, los empleados - el talento humano - tienen una importancia sumamente considerable. El talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización. La gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros, y de establecer los objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos. El trabajo del director de talento humano es influir en esta relación entre una organización y sus empleados.

## **MANEJO DEL TALENTO HUMANO**

La Gestión del Talento Humano es la función que permite la interacción y colaboración eficaz de todas las personas que forman parte de la organización, con el fin de alcanzar cada uno de los objetivos individuales y organizacionales, la misma que cuenta con procesos de gestión que son: reclutamiento y selección, división de cargos y salarios, división de beneficios sociales, división de capacidades, división de higiene y seguridad y evaluación de personal. Estos procesos en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier denominación utilizada) para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales.

La Gestión del Talento Humano es un área muy sensible que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depender de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adopta las características del contexto ambiental, en el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes. CHIAVENATO, I. (2002, P. 6).

Es un sistema social, integrado por individuos y grupos de trabajo que responden a una determinada estructura y dentro de un contexto al que controla parcialmente, desarrollan actividades aplicando recursos en pos de ciertos valores comunes.

Los seis procesos de la Gestión del talento humano

**1. Admisión de personas, División de reclutamiento y selección de personal:**

¿Quién debe trabajar en la organización? procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa. Pueden denominarse procesos de provisión o suministro de personas, incluye reclutamiento y selección de personas, (Psicólogos, Sociólogos).

**2. Aplicación de personas, División de cargos y salarios:**

¿Qué deberán hacer las personas? Procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizaran en la empresa, y orientar y acompañar su desempeño. Incluyen diseño organizacional y diseño de cargos, análisis y descripción de cargos, orientación de las personas y evaluación del desempeño, (Estadísticos, analistas de cargos y salarios).

**3. Compensación de las personas, División de beneficios sociales:**

¿Cómo compensar a las personas? procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer las necesidades individuales, más sentidas. Incluyen recompensas remuneración y beneficios y servicios sociales, (Trabajadores sociales, Especialistas en programas de bienestar).

**4. Desarrollo de personas, División de capacitación:**

¿Cómo desarrollar a las personas? son los procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de las carreras y programas de comunicación e integración, (Analistas de capacitación, Instructores, Comunicadores).

**5. Mantenimiento de personas, División de higiene y seguridad:**

¿Cómo retener a las personas en el trabajo? procesos utilizados para crear condiciones

ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas, incluye, administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida y mantenimiento de las relaciones sindicales, (Médicos, Enfermeras, Ingenieros de seguridad, Especialistas en capacitación de vida).

**6. Evaluación de personas, División de personal:** ¿Cómo saber lo que hacen y lo que son? procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluye base de datos y sistemas de información gerenciales, (Auxiliares de personal, Analistas de disciplina).

Estos procesos se diseñan según las influencias ambientales externas y las influencias organizacionales internas para lograr mayor compatibilidad entre sí.

## **OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Las personas constituyen el principal activo de la organización. Las organizaciones exitosas perciben que solo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en especial de los empleados. La gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier denominación utilizada) para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales. La expresión administración de recursos humanos (ARH) todavía es la más común.

Las personas pueden aumentar o disminuir las fortalezas y debilidades de una organización dependiendo de la manera como se trate. El ARH debe contribuir a la eficacia organizacional a través de los siguientes medios:

**1. Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión:** no se puede imaginar la función de RH sin conocer los negocios de una organización. Cada negocio tiene diferentes implicaciones para la ARH, cuyo principal objetivo es ayudar a la organización a alcanzar sus metas y objetivos, y a realizar su misión.

**2. Proporcionar competitividad a la organización:** esto significa saber emplear las habilidades y la capacidad de la fuerza laboral.

**3. Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados:** Dar reconocimiento a las personas y no solo dinero constituye el elemento básico de la motivación humana. Para mejorar el desempeño, las personas deben percibir justicia en las recompensas que reciben. Recompensar los buenos resultados y no recompensar a las personas que no tienen un buen desempeño, los objetivos deben ser claros, así como el método para medirlos.

**4. Permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo:** los empleados no satisfechos no necesariamente son los más productivos, pero los empleados insatisfechos tienden a desligarse de la empresa, se ausentan con frecuencia y producen artículos de peor calidad. El hecho de sentirse felices en la organización y satisfechos en el trabajo determina en gran medida el éxito organizacional.

**5. Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo:** Calidad de vida en el trabajo (CVT) es un concepto que se refiere a los aspectos de la experiencia de trabajo, como estilo de gerencia, libertad y autonomía para tomar decisiones, ambiente de trabajo agradable, seguridad en el empleo, horas adecuadas de trabajo, con el objetivo de convertir la empresa en un lugar atractivo y deseable.

**6. Administrar el cambio:** En las últimas décadas hubo un periodo turbulento de cambios sociales, tecnológicos, económicos, culturales y políticos. Estos cambios y tendencias traen nuevas tendencias traen nuevos enfoques más flexibles y ágiles, que se deben utilizar para garantizar la supervivencia de las organizaciones.

**7. Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables:** tanto las personas como las organizaciones deben seguir patrones éticos y de responsabilidad social. La responsabilidad social no solo es una exigencia para las organizaciones sino también, y en especial para las personas que trabajan allí.

Ya sea director, gerente, jefe o supervisor, cada administrador desempeña en su trabajo las cuatro funciones administrativas que constituyen el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

El área del talento humano está relacionada con estas funciones del administrador pues se refiere a las políticas y prácticas necesarias para administrar el trabajo de la personas, a saber.

1. Análisis y descripción de cargos
2. Diseño de cargos
3. reclutamiento y selección de personal
4. contratación de candidatos seleccionados
5. orientación e integración (inducción) de nuevos funcionarios
6. administración de cargos y salarios
7. incentivos salariales y beneficios sociales
8. evaluación del desempeño de los empleados
9. comunicación con los empleados
10. capacitación y desarrollo del personal
11. desarrollo organizacional
12. higiene, seguridad y calidad de vida en el trabajo
13. Relaciones con los empleados y relaciones sindicales

## **2.8 HIPOTESIS**

Los altos niveles de estrés en el personal, inciden en el mal manejo del talento humano en la empresa ATV. Cable Latacunga.

## **2.9 SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES**

**Variable Independiente:** Niveles de estrés laboral

**Variable Dependiente:** Manejo del talento Humano

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. ENFOQUE**

Este capítulo es la introducción a los dos paradigmas de la metodología de investigación que se aplicara en el trabajo; el paradigma cualitativo, cuantitativo.

La investigación tiene un enfoque Cuantitativo debido que en instancias, de la investigación la recopilación de datos cuantitativos, estadísticos, matemáticos o computación, se menciona técnicas cuantitativas, también un proceso de medición que es fundamental para la investigación, los datos estarán en forma numérica, como las estadísticas, porcentajes, etc. Tendrá énfasis en los resultados, no en vano tendrá una propuesta y será orientada a la comprobación de hipótesis

El enfoque cualitativo se empleará en diversas ocasiones, ya que se buscará la comprensión de los fenómenos sociales y empresariales, se estudiará los casos según el contexto en el que se encuentre. El investigador reunirá conocimientos de la conducta humana y las razones que gobiernan tal comportamiento, éste método investigará el porqué y el cómo de la toma de decisiones , no sólo qué, dónde, cuándo.

#### **3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN**

Este proyecto se realizó bajo la modalidad de investigación de campo y bibliográfica – documental.

### **3.2.1 DE CAMPO**

Según Víctor Hugo Abril (2008: 55), la investigación de campo “Es el resultado sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto”.

Servirá para obtener información en el lugar mismo de los hechos tomando contacto de manera directa con las personas que laboran dentro de la empresa donde ocurren los acontecimientos, hechos motivos de nuestro estudio. Esta modalidad de investigación se empleará en la Empresa ATV CABLE LATACUNGA para recabar mayor información que de alternativas de solución al problema expuesto.

### **3.2.2 BIBLIOGRÁFICA – DOCUMENTAL**

Según Víctor Hugo Abril (2008: 55), señala que la investigación bibliográfica – documental “Tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).

Se aplicará como punto de partida para la presente investigación, constituyéndose en una estrategia donde se observará y reflexionará sistemáticamente sobre realidades (teóricas o no), apoyándose en la consulta, análisis y crítica de documentos.

La investigación bibliográfica – documental se la utilizará para recoger información usando para ello diferentes tipos de documentos, bajo diferentes fuentes de información, utilizando para ello un método de análisis cuya finalidad es obtener resultados que pudiese ser el pilar del desarrollo del nuevo conocimiento científico.

### **3.3. NIVEL O TIPO DE LA INVESTIGACIÓN**

En el estudio se empleó la investigación exploratoria, descriptiva, asociación de variables (correlacional), y explicativa, las mismas que se detallaran a continuación basándose según Ruth Aguilar Marlene (2001: 65 - 67).

#### **3.3.1 INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA**

Es un estudio o sondeo preliminar y superficial de la realidad a investigar. Constituye una primera aproximación al problema, siendo este el punto de partida para obtener información, además se apoya en la consulta, análisis y crítica de documentos.

Permitirá al investigador ponerse en contacto y familiarizarse con la realidad que se va a estudiar, además de proporcionar datos y elementos de juicio para plantear el problema e hipótesis de la investigación.

Este tipo de investigación se utilizó para recabar información del problema planteado y proceder a elaborar el árbol de problemas, prognosis y planteamiento de objetivos del presente proyecto de investigación.

#### **3.3.2 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

Permitirá decir como es o se manifiesta el objeto, fenómeno o problema motivo de la investigación. Además se preocupa del conocimiento detallado de los aspectos exteriores del objeto o fenómeno, es decir de todo aquello que el investigador puede percibir.

Proporcionará al investigador la posibilidad de hacer predicciones aunque sean rudimentarias, es decir le permitirá describir, en todos sus componentes principales, una realidad, además será utilizada para recolectar información por medio de instrumentos, que permitieron determinar cómo se manifiesta el objeto de investigación.

### **3.3.3 INVESTIGACIÓN ASOCIACIÓN DE VARIABLES (CORRELACIONAL)**

Es un estudio que pretende ver como se relacionan o vinculan unos factores con otros, tienen como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables; es decir, permite interrelacionar y medir diferentes variables simultáneamente en situaciones de observación natural.

Servirá para conocer por qué suceden ciertos hechos, analizando las relaciones causales existentes o, al menos, las condiciones en que ellos se producen dentro de la empresa ATV. CABLE LATACUNGA.

### **3.4. POBLACION Y MUESTRA**

La población estará representada por los dueños y colaboradores de la Empresa Atv. Cable Latacunga que se encuentran identificados como clientes internos.

**TABLA N° 1 POBLACIÓN Y MUESTRA**

<b>POBLACION</b>	<b>NUMERO</b>
<b>HOMBRES</b>	39
<b>MUJERES</b>	26
<b>TOTAL POBLACION</b>	65 PERSONAS

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### 3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

#### OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: NIVELES DE ESTRES

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS / INSTRUMENTOS
<p><b>NIVELES ESTRES :</b></p> <p>Cannon (1932) quien adopto el termino stress y en sus estudios hablo sobre los “niveles de estrés” definiéndolos como un estado vivencial displacentero sostenido en el tiempo, cuyos niveles pueden ser : <b>Estrés agudo, estrés agudo episódico y estrés crónico</b>, acompañado en mayor o menor medida de trastornos psicofisiológicos que surgen en un individuo como consecuencia de la alteración de sus relaciones con el ambiente que impone al sujeto demandas o exigencias las cuales objetiva o subjetivamente, resultan amenazantes para él y sobre las cuales tiene o cree tener poco o ningún control”</p>	<p><b>Niveles de estrés</b></p> <p><b>Trastornos psicofisiológicos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Siento que puedo entablar conversación con todos mis compañeros fácilmente?</li> <li>• Siento estrés al enfrentarme a otra nueva jornada laboral en la empresa.</li> <li>• Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo</li> <li>• ¿Me siento emocionalmente cansado por mi trabajo?</li> <li>• Mi trabajo a menudo interfiere con mi familia y las obligaciones sociales o necesidades personales.</li> <li>• Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades cuando realizo mi trabajo.</li> </ul>	<p>Observación Entrevista Lectura Encuesta Cuestionario Fichaje</p>

CUADRO N° 3Operacionalizacion de la variable independiente  
ELABORADO POR: Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### **3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Metodológicamente para Herrera E. Luis y otros (2004: 124-136), la construcción de información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de la información.

### **3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS**

#### **PROCESAMIENTO**

- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa; contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.

Los datos serán recopilados y analizados previa elaboración de entrevistas y encuestas con sus debidas instrucciones de manera que estas fueron de fácil aplicación y tabulación de los resultados.

- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.

En caso de que alguna pregunta de la entrevista o encuestas a realizarse conforme lo establecido no cumplan con alguna pauta dispuesta, se procederá a elaborar una siguiente guía de entrevista o encuestas con el fin de corregir dicha pregunta y de esta forma obtener datos certeros que beneficien la investigación.

- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

Posteriormente, con los resultados obtenidos se procederá a la tabulación de las respuestas con relación a cada ítem, determinando los objetivos de la información, lo que permitirá diseñar y elaborar un cuadro estadístico con los resultados obtenidos

- Representaciones gráficas.

Una vez obtenida la información antes mencionada se procederá a la elaboración de gráficos estadísticos que permitan una interpretación más comprensible de los resultados obtenidos. Es decir la información recogida en la entrevista se la presentará en forma escrita ya que los datos son numerosos, mientras que los datos obtenidos en la encuesta serán presentados en forma tabular.

### Plan de procesamiento de la información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Para alcanzar los objetivos de la investigación.</li> <li>- Para diagnosticar si la causa de estrés laboral es debido a la mala gestión y manejo del talento humano en ATV. Cable Latacunga.</li> </ul>
2. ¿De qué personas u objetos?	Para el presente estudio investigativo que llevamos a cabo, la totalidad de elementos o individuos a investigar comprenden 65 personas, entre ellas 26 mujeres y 39 hombres
3. ¿Sobre qué aspecto?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Misión De La Empresa</li> <li>- Servicios Que Brinda Atv. Cable Latacunga</li> <li>- Valores Corporativos</li> <li>- Creencias Y Políticas De La Empresa</li> <li>- Trabajo En Equipo</li> <li>- Reacciones Del Personal</li> <li>- Condiciones laborales</li> <li>- Estrés laboral</li> <li>- Agotamiento emocional</li> </ul>
4. ¿Quién? ¿Quiénes?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El investigador del presente estudio. Gabriel Esteban Berrazueta Martínez.</li> <li>- El personal que labora en la empresa ATV. CABLE LATACUNGA.</li> </ul>
5. ¿Cuándo?	- La recolección de datos se la realizará en las primeras semanas del mes de Agosto
6. ¿Dónde?	- En las instalaciones de la empresa “ATV. Cable Latacunga.”
7. ¿Cuántas veces?	- Se lo realizará una vez
8. ¿Qué técnicas de recolección?	- Se realizará test, entrevista, y ficha de observación.
9. ¿Con qué?	- Para ello se utilizará: Cuestionario, Guía de entrevista y ficha de observación.
10. ¿En qué situaciones?	- La recolección de información se la realizará en horarios normales de trabajo. Se realizará para establecer si la empresa “ATV. Cable Latacunga.” posee estrés laboral a causa del mal manejo del talento humano

**CUADRO N° 4**

**ELABORADO POR:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1 Análisis E Interpretación De Resultados**

El análisis de los resultados destaca la tendencia o relación fundamental de acuerdo con los objetivos e hipótesis planteados, lo que permite profundizar de manera más infalible nuestro conocimiento de estudio sobre el objeto de investigación, dando como resultado un amplio análisis respecto al ambiente que rodea a la empresa en torno a nuestras dos variables.

Además el análisis de los resultados no sólo permite visualizar con mayor exactitud la secuencia lógica de las ideas, sino que también facilita el diagnóstico y la valoración de los distintos enfoques o comentarios que se recogieron en torno al determinado problema, es importante destacar que los resultados que se generaron de esta investigación permiten fundamentar las conclusiones y recomendaciones.

Se espera que los resultados de este estudio aplicado a los colaboradores de Atv. Cable Latacunga brinden los elementos necesarios para verificar la información teórica revisada y para contribuir con la generación de soluciones para mitigar el impacto que está teniendo la gestión del talento humano sobre el estrés laboral dentro de la organización.

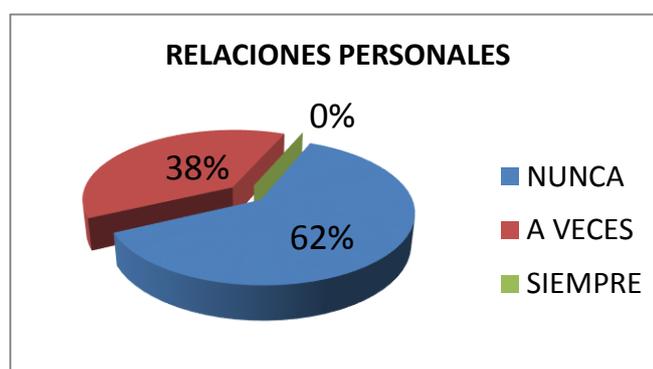
Encuesta Aplicada al Talento Humano de Atv. Cable Latacunga para medir estrés laboral.

<b>Pregunta 1</b>	¿Siento que puedo entablar conversación con todos mis compañeros fácilmente?
-------------------	--

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>NUNCA</b>	40	62%
<b>A VECES</b>	25	38%
<b>SIEMPRE</b>	0	0%

**Tabla N° 2**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 3**

**Elaborado Por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### **ANÁLISIS:**

El 62% (40 personas) sienten diariamente que no se comunican fácilmente con personas en relación al trabajo, seguido del 38% (25 personas) que algunas veces al año pueden entablar una conversación.

### **INTERPRETACION:**

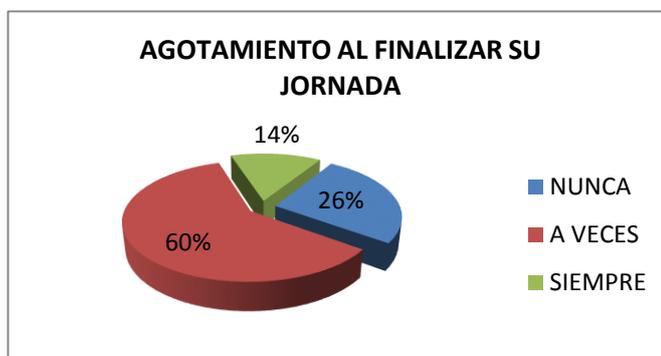
Los colaboradores/as demuestran que diariamente sienten no poder relacionarse con las personas en el trabajo, en participar de forma adecuada y atenta hacia otra persona en la que se descubre, ideas o hechos de los integrantes de la institución

<b>Pregunta 2</b>	¿Cuándo termina mi jornada en el servicio me siento desanimado?
-------------------	---

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>NUNCA</b>	17	26%
<b>A VECES</b>	39	60%
<b>SIEMPRE</b>	9	14%

**TABLA N° 3**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**GRAFICO N° 4**

**Elaborado Por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### **ANÁLISIS:**

El personal investigado en lo que se refiere al sentirse agotado al finalizar la jornada de trabajo el 26% (17 personas) indican que nunca han sentido este agotamiento, seguido del 60% (39 personas) que algunas veces al mes presentan este síntoma, y finalmente un 14% (9 personas) que presentan un agotamiento constante.

### **INTERPRETACION:**

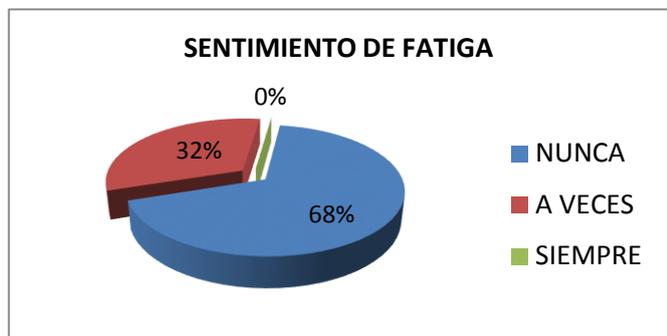
Del total de los colaboradores investigados un pequeño número de la población manifiesta sentir constantemente agotamiento después de sus labores, mientras que la población restante señalan que algunas veces al año sienten que al término de su jornada de labores reflejan agotamiento, tanto a nivel físico como emocional en el tiempo de duración de su trabajo diario.

<b>Pregunta 3</b>	¿Cuándo me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado?
-------------------	---

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>NUNCA</b>	44	68%
<b>A VECES</b>	21	32%
<b>SIEMPRE</b>	0	0%

**Tabla N° 4**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 5**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### **ANÁLISIS:**

Del 100% de los colaboradores/as encuestados el 68% (44 personas) no se sienten fatigados cuando se levantan por la mañana y tienen otra jornada de labor, seguido de un 32% (21 personas) que sienten algunas veces.

### **INTERPRETACION:**

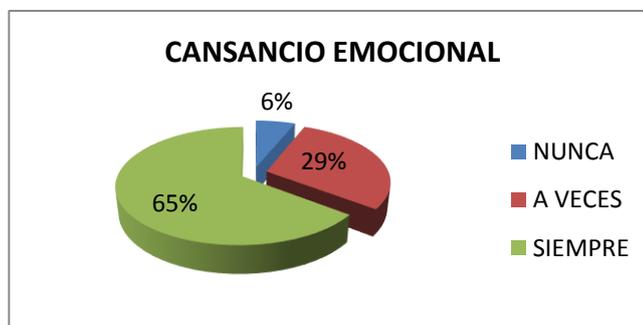
Más de las mitad del personal no sienten fatiga al enfrentarse a otra jornada de trabajo, la población restante siente algunas veces, cansancio, trabajo intenso y prolongado siendo esta una molestia ocasionada por las mañanas.

<b>Pregunta 4.</b>	¿Me siento emocionalmente cansado por mi trabajo?
--------------------	---

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>NUNCA</b>	4	6%
<b>A VECES</b>	19	29%
<b>SIEMPRE</b>	42	65%

**TABLA N° 5**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 6**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### **ANÁLISIS:**

El 62% (40 personas) de los colaboradores/as encuestados siempre se sienten emocionalmente cansados por su trabajo, el 38% (25 personas) indican que algunas veces al año sientes cansancio emocional y un 6%(4 personas) nunca lo sienten.

### **INTERPRETACION:**

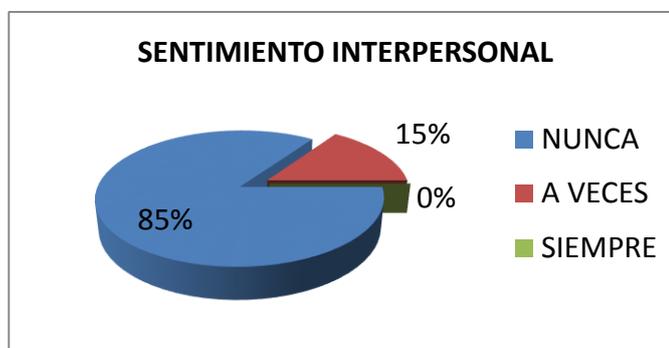
En el gráfico se observa que la mayoría de la población presenta este sintoma, mientras que el otro porcentaje de la población presenta algunas veces este tipo de agotamiento lo que es una alteración del ánimo intensa y pasajera por su labor, por lo tanto se ha visto afectado el área de trabajo.

<b>Pregunta 5.</b>	Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados o compañeros como si fueran objetos impersonales.
--------------------	---

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>NUNCA</b>	55	85%
<b>A VECES</b>	10	15%
<b>SIEMPRE</b>	0	0%

**Tabla N° 6**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 7**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### **ANÁLISIS:**

De los/as 65 participantes encuestados el 85% (55 personas) nunca trataron a sus compañeros como si fueran objetos impersonales, un 10% (10 personas) dice que algunas veces al año han tenido dicho comportamiento.

### **INTERPRETACION:**

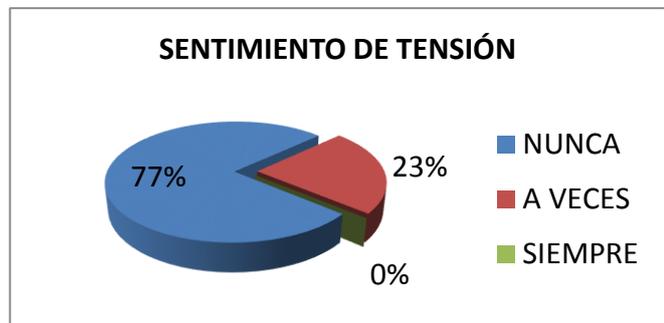
Es indudable que el 85% de los colaboradores nunca han sentido tratar, o actuar mal, con otra persona, de obra o de palabra dirigiéndose a un subordinado o compañero con verbo en tercera persona o menospreciándola.

<b>Pregunta 6.</b>	Siento que tratar todo el día con la gente es una tensión para mí.
--------------------	--

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>NUNCA</b>	50	77%
<b>A VECES</b>	15	23%
<b>SIEMPRE</b>	0	0%

**Tabla N°7**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 8**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

**ANÁLISIS:**

Del grupo investigado el 77% (50 personas) nunca demostraron que al tratar con gente es una tensión, el 23% (15 personas) demuestran algunas veces al mes estas molestias hacia las personas.

**INTERPRETACION:**

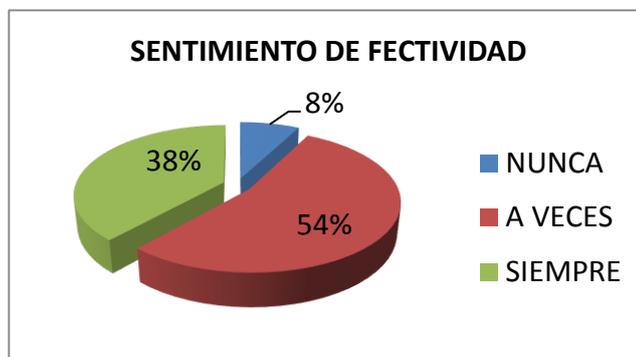
Se observa que tres cuartas partes de la población nunca sienten un estado anímico de impaciencia, fatiga al trabajar con ente laboral en toda la jornada a lo contrario es una experiencia y habilidad en la vida social.

<b>Pregunta 7.</b>	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los clientes.
--------------------	--

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>NUNCA</b>	5	8 %
<b>A VECES</b>	35	54 %
<b>SIEMPRE</b>	25	38 %

**Tabla N° 8**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 9**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### **ANÁLISIS:**

El 38% (25 personas) de los participantes indican que diariamente tratan con mucha firmeza los problemas de las personas a las que atienden, el 54% (35 personas) lo hace algunas veces al mes, y el 8% (5 personas) indican que nunca.

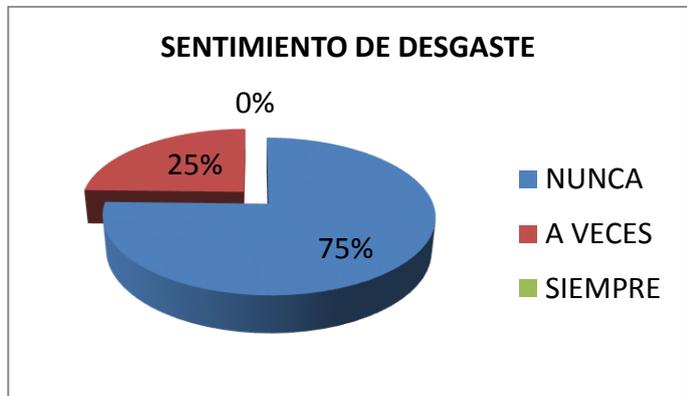
### **INTERPRETACION:**

Un cuarto de los colaboradores señalan que diariamente se dirige a las personas con confianza señalando que hay una satisfacción al resolver inconvenientes sobre temas relacionadas a sus labores, y más de la mitad de la población encuestada que manifiesta ser eficiente algunas veces, para resolver problemas laborales.

<b>Pregunta 8.</b>	Siento que el trabajo que realizo todos los días me está desgastando.
--------------------	---

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>NUNCA</b>	49	75%
<b>A VECES</b>	16	25%
<b>SIEMPRE</b>	0	0%

**Tabla N° 9**  
**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Grafico N° 10**  
**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

**ANÁLISIS:**

Entre los colaboradores un 75% (49 personas) nunca sintieron que su labor les está desgastando, mientras que el 25% (16 personas) señalan algunas veces al año.

**INTERPRETACIÓN:**

El sentirse desgastado es una acción moral, la que hace daño debido al esfuerzo y a la demanda que este implica en el lugar de trabajo, por lo tanto se evidencia el 75% que nunca se han consumido, desgastado por su trabajo.

<b>Pregunta 9.</b>	Mi trabajo a menudo interfiere con mi familia y las obligaciones sociales o necesidades personales.
--------------------	---

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>NUNCA</b>	5	8%
<b>A VECES</b>	25	38%
<b>SIEMPRE</b>	35	54%

**Tabla N° 10**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 11**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

**ANÁLISIS:**

Los datos indican que el 54% (35 personas) opinan que su trabajo interfiere en las obligaciones familiares y personales, el 38% (25 personas) sienten que algunas veces su trabajo interfiere en sus responsabilidades personales, y finalmente el 8% (5 personas) indican que no obstruye sus obligaciones.

**INTERPRETACIÓN:**

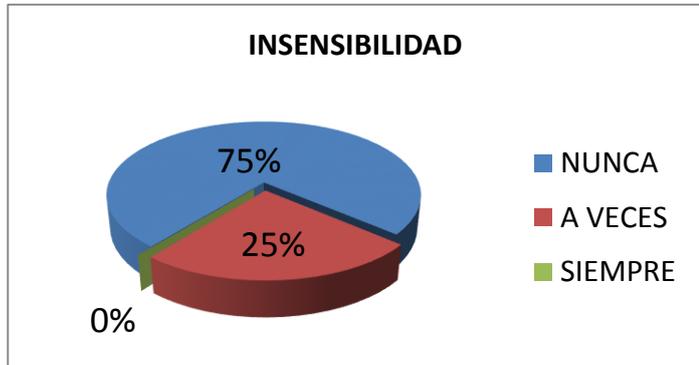
Más de la mitad del personal de Atv. Cable opina que sus labores y obligaciones laborales, están obstruyendo con sus vidas privadas, obstaculizando responsabilidades familiares y personales.

<b>Pregunta 10.</b>	Siento que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.
---------------------	---

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>NUNCA</b>	35	54%
<b>A VECES</b>	30	46%
<b>SIEMPRE</b>	0	0%

**Tabla N° 11**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 12**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

**ANÁLISIS:**

El 54% (35 personas) de las colaboradores/as encuestados nunca tratan a las personas con insensibilidad, el 46% (30 personas) admiten que tratan a las personas con dureza.

**INTERPRETACION:**

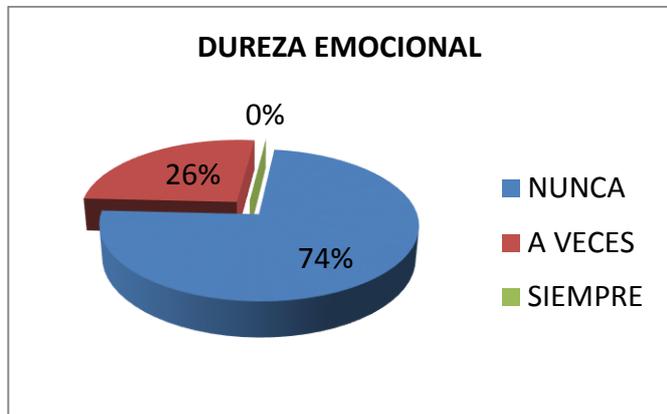
En la sociabilidad con los compañeros de labor indica que más de la mitad del personal nunca actúan de forma insociable peor aún de forma rigurosa a lo contrario se mantienen en su margen de participación en cada uno de sus labores y comunicación entre los participantes

<b>Pregunta 11.</b>	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
---------------------	---

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>NUNCA</b>	48	74%
<b>A VECES</b>	17	26%
<b>SIEMPRE</b>	0	0%

**Tabla N° 12**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 13**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

**ANÁLISIS:**

Se evidencia que un 74% (48 personas) de los encuestados nunca se preocuparon el hecho de que su labor diaria les afecta con dureza emocional, mientras que el 26% (17 personas) indica que algunas veces les inquieta este tipo de emociones.

**INTERPRETACION:**

Tres cuartas partes de los colaboradores realizan sus actividades con exigencias y muchas veces a presión sin embargo demuestran que nunca han sentido este sentimiento de dureza.

<b>Pregunta 12.</b>	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo
---------------------	---

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>NUNCA</b>	0	0%
<b>A VECES</b>	13	20%
<b>SIEMPRE</b>	52	80%

**Tabla N° 13**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 14**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### **ANALISIS:**

El 80% (52 personas) del grupo investigado diariamente se sienten que pasan demasiado tiempo en su trabajo, mientras que el 20% (13 personas) indican a veces permanecer demasiado tiempo en sus labores.

### **INTERPRETACIÓN.**

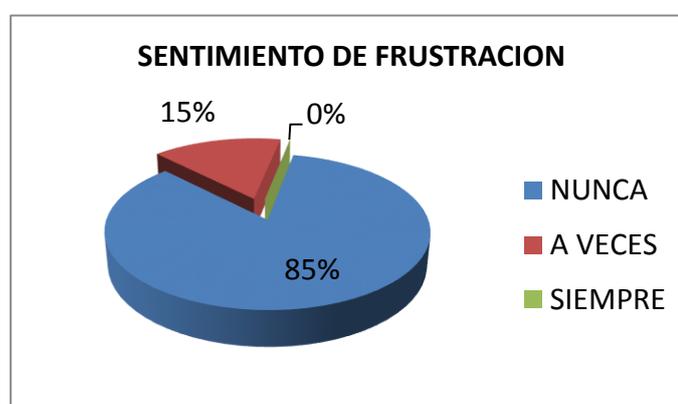
Del total de los participantes investigados una mayoría de la población indican que al finalizar el día, sienten pasar demasiado tiempo en su trabajo y sus labores, por lo que sienten tensión y cansancio.

<b>Pregunta 13.</b>	Me siento frustrado por mi trabajo
---------------------	------------------------------------

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>NUNCA</b>	55	85%
<b>A VECES</b>	10	15%
<b>SIEMPRE</b>	0	0%

**Tabla N° 14**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 15**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### **ANÁLISIS:**

De los/as 65 encuestados/as el 85% (55 personas) nunca sienten frustración por su labor, el 15% (10 personas) indica que algunas veces han sentido esta frustración.

### **INTERPRETACIÓN:**

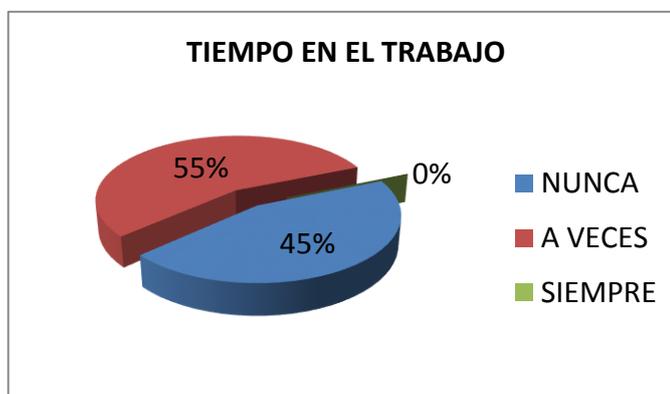
Entre las personas investigadas casi en su totalidad nunca han sentido este sentimiento de frustración en la que es un estado afectivo del ánimo producido por causas que lo impresionan vivamente, dejando como consecuencia un propósito contra la intención de quien procura realizarlo estando dispuesto a hacerlo.

<b>Pregunta 14.</b>	Me siento estimulado después de haber trabajado.
---------------------	--

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>NUNCA</b>	29	45%
<b>A VECES</b>	36	55%
<b>SIEMPRE</b>	0	0%

**Tabla N° 15**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 16**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### **ANÁLISIS:**

El 45% (29 personas) de los colaboradores/as nunca sienten que están demasiado tiempo en su lugar de trabajo, el 55% (36 personas) señalan que algunas veces han sentido pasar demasiado tiempo en el trabajo.

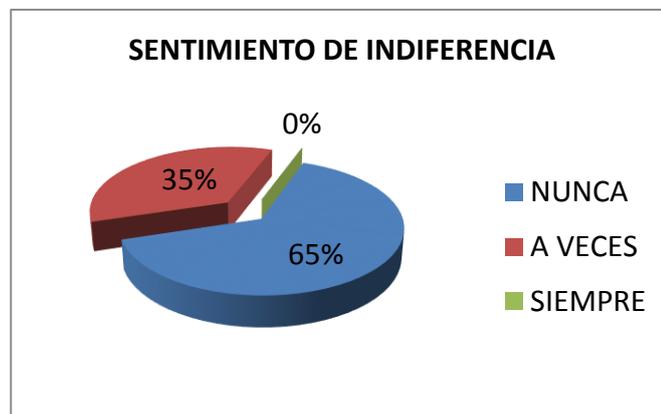
### **INTERPRETACIÓN.**

El estar demasiado tiempo en el trabajo, sale de cualquier línea de los límites de lo ordinario o de lo lícito, entre los participantes un poco menos de la mitad señalan nunca sentirse estimulados después de sus labores, mientras que un importante más de la mitad de los encuestados indican que en algunas ocasiones sienten estar estimulados por sus labores.

<b>Pregunta 15.</b>	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros o clientes.
---------------------	---

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>NUNCA</b>	42	65%
<b>A VECES</b>	23	35%
<b>SIEMPRE</b>	0	0%

**Tabla N° 16**  
**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 17**  
**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

**ANALISIS:**

Los datos indican que el 65% (42 personas) nunca sienten indiferencia al logro de sus compañeros o sus clientes, seguido del 35% (23 personas) que indican algunas veces, ser indiferentes ante lo que ocurra en su trabajo.

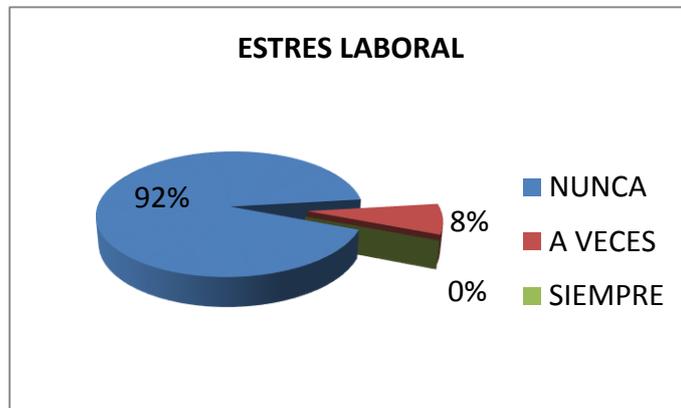
**INTERPRETACIÓN.**

Se observa que más de la mitad de los investigados sienten no indiferencia por el logro de sus subordinados, compañeros o clientes en el trabajo. Como consecuencia de un hecho, no les preocupan y solamente se dedican a cumplir su trabajo.

<b>Pregunta 16.</b>	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me produce bastante estrés.
---------------------	--

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>NUNCA</b>	60	92%
<b>A VECES</b>	5	8%
<b>SIEMPRE</b>	0	0%

**Tabla N° 17**  
**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 18**  
**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

**ANALISIS:**

Entre los colaboradores/as el 92% (60 personas) nunca presentan que al trabajar en contacto directo con las personas le produzca estrés, mientras que el 29% (5 personas) presentan algunas veces síntomas de estrés.

**INTERPRETACIÓN:**

El poseer un trabajo con muchos participantes impide emplear el tiempo en otra actividad siendo una relación o trato que se establece entre dos o más personas manifestando casi en su totalidad de la población, que nunca les ha provocado estrés en la aglomeración.

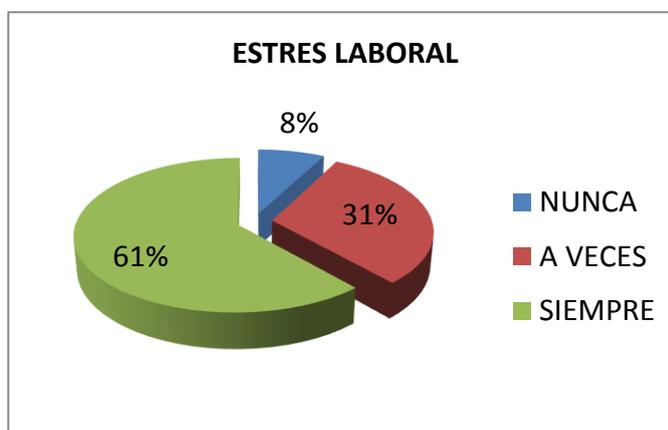
**Pregunta 17.**

Siento estrés al enfrentarme a otra nueva jornada laboral en la empresa.

Talento Humano		
ESCALAS	FRECUENCIA	PORCENTAGE
NUNCA	5	8%
A VECES	20	31%
SIEMPRE	40	61%

**Tabla N° 18**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 19**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### **ANÁLISIS.**

El 61% (40 personas) del grupo investigado sienten siempre estrés al enfrentarse a una jornada nueva de labores, el 31% (20 personas) indica que algunas veces sientes estrés por el trabajo, y un 8% (5 personas) no presentan este síntoma.

### **INTERPRETACIÓN.**

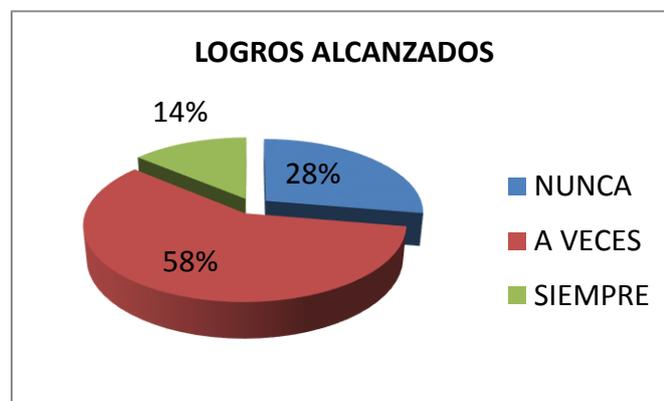
Entre los participantes, más de la mitad sienten, cansancio físico y emocional al enfrentar una nueva jornada de trabajo creando con dificultad un clima desagradable en el trabajo, originando desagrado, y fastidio en el trato con quienes comparte tareas laborales.

<b>Pregunta 18.</b>	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo
---------------------	--

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>NUNCA</b>	18	28%
<b>A VECES</b>	38	58%
<b>SIEMPRE</b>	9	14%

**Tabla N° 19**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 20**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### **ANÁLISIS:**

De la población investigada el 14% (9 personas) sienten que consiguen cosas buenas en sus labores, el 58% (38 personas) lo sienten algunas veces, mientras que en la parte negativa el 28% (18 personas) sienten nunca lograr objetivos gracias a sus labores.

### **INTERPRETACIÓN:**

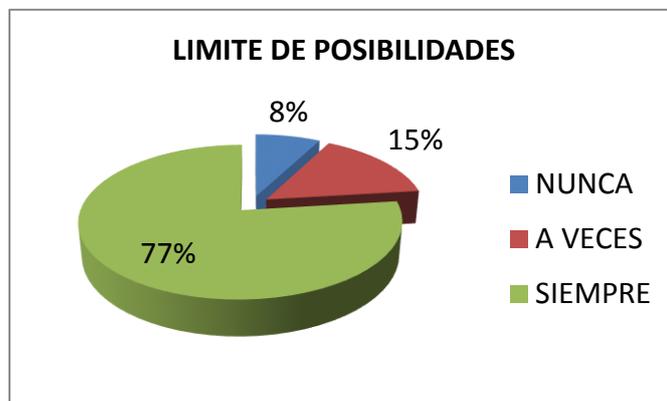
Más de la mitad de los encuestados puestos a investigar demuestran que su trabajo les ayuda a conseguir objetivos, cosas y metas valiosas, para su vida personal y familiar.

<b>Pregunta 19.</b>	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades cuando realizo mi trabajo.
---------------------	---

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>NUNCA</b>	5	8%
<b>A VECES</b>	10	15%
<b>SIEMPRE</b>	50	77%

**Tabla N° 20**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 21**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### **ANÁLISIS:**

El 77% (50 personas) del grupo investigado confirman estar al límite de sus posibilidades indicando siempre, el 15% (10 personas) señalan que algunas veces, y un 8% manifiestan nunca.

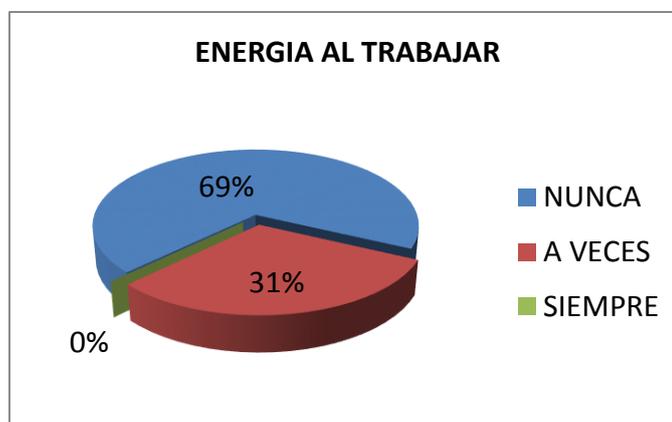
### **INTERPRETACIÓN:**

La mayoría de los encuestados investigados afirman que diariamente sienten estar al límite de sus posibilidades, que se refleja a nivel espiritual, corporal, y en la productividad de la organización.

<b>Pregunta 20.</b>	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo
---------------------	--

Talento Humano		
ESCALAS	FRECUENCIA	PORCENTAGE
NUNCA	45	69%
A VECES	20	31%
SIEMPRE	0	0%

**Tabla N° 21**  
**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 22**  
**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### ANÁLISIS:

De los 65 participantes encuestados el 69% (45 personas) nunca se han sentido al límite de sus posibilidades en sus labores, mientras que un 31% (20 personas) indica que lo siente algunas veces al año

### INTERPRETACIÓN:

Más de la mitad de los participantes a pesar del trabajo diario los inconvenientes que pueden presentarse, señalan nunca sentirse a los límites de posibilidades en el trabajo.

**TABLA N°22: Puntuaciones Promedios Obtenidos En La Aplicación De La Escala De Burnout Entre Los Encuestados.**

ITEMS	Nunca	A veces	Siempre	Todos los días
1.- ¿Siento que puedo entablar conversación con todos mis compañeros fácilmente?	62%	38%	0%	100%
2.- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento desanimado.	26%	60%	14%	100%
3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado.	68%	32%	0%	100%
4.- ¿Me siento emocionalmente cansado por mi trabajo?	6%	29%	65%	100%
5.- Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados o compañeros como si fueran objetos impersonales.	85%	15%	0%	100%
6.- Siento que tratar todo el día con la gente es una tensión para mí.	77%	23%	0%	100%
7.- Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes.	8%	54%	38%	100%
8.- Siento que el trabajo que realizo todos los días me está desgastando.	75%	25%	0%	100%
9.- Mi trabajo a menudo interfiere con mi familia y las obligaciones sociales o necesidades personales.	8%	38%	54%	100%
10.- Siento que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	54%	46%	0%	100%
11.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	74%	26%	0%	100%
12.- Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo	0%	20%	80%	100%
13.- Me siento frustrado en mi trabajo.	85%	15%	0%	100%
14.- Me siento estimulado después de haber trabajado	45%	55%	0%	100%
15.- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros o clientes.	65%	35%	0%	100%
16.- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me produce bastante estrés.	92%	8%	0%	100%
17.- Siento estrés al enfrentarme a otra nueva jornada laboral en la empresa.	8%	31%	61%	100%
18.- Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo	28%	58%	14%	100%
19.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades cuando realizo mi trabajo.	8%	15%	77%	100%
20.- Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo	69%	31%	0%	100%

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

## **INTERPRETACION:**

Más de la mitad de los investigados experimentan no poder entablar conversaciones con sus compañeros de área, sienten indiferencia algunas veces por el logro de sus subordinados, compañeros o clientes en el trabajo lo que puede conllevar conductas negativas entre compañero

Más de la mitad de los trabajadores de Atv. Cable Latacunga manifiestan sentirse emocionalmente cansados, fatigados, cuando realizan sus actividades y obligaciones, por lo que su trabajo les ocasiona tensión.

Un importante número que representa más de la mitad, manifiesta que su trabajo en algunas ocasiones les impide e interfiere con su familia y las obligaciones sociales, ocasionando impotencia para poder cumplir sus necesidades familiares y personales.

Del total de la muestra estudiada, la mayor parte de los encuestados expresan sentir, que pasan demasiado tiempo en su lugar de trabajo, lo que conlleva a tener niveles de estrés, y frustración en sus labores

Los colaboradores de Atv. Cable Latacunga al iniciar una nueva jornada de labores sienten, frustración, tensión y cansancio, es decir **estrés** que al finalizar en el día termina agotándolos causando así, que la persona llegue al límite de sus posibilidades.

**4.1.2 Encuesta Aplicada al Talento Humano de Atv. Cable Latacunga para medir la gestión organizacional de la empresa.**

<b>Pregunta 1</b>	¿Considera al Recurso Humano como el elemento fundamental del éxito de la empresa?
-------------------	--

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>SI</b>	65	100%
<b>A VECES</b>	0	0%
<b>NO</b>	0	0%

**Tabla N°23**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 23**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

**ANÁLISIS:**

En la pregunta 1 para conocer la gestión del talento humano en la empresa Atv. Cable Latacunga, el 100% (65 personas) de colaboradores consideran, que el talento Humano es el principal elemento de éxito para la empresa.

**INTERPRETACION:**

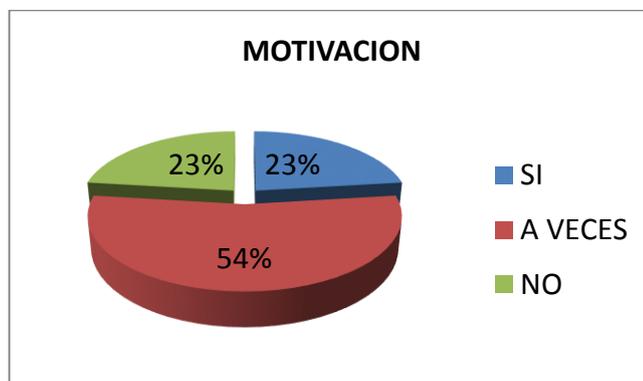
El total de los encuestados consideran que es vital para el desarrollo de una organización, el talento humano.

<b>Pregunta 2</b>	¿Todos los empleados, ejecutivos y colaboradores tienen suficiente motivación?
-------------------	--

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	15	23%
<b>A VECES</b>	35	54%
<b>NO</b>	15	23%

**Tabla N° 24**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 24**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### **ANÁLISIS:**

La motivación, en el personal encuestado de Atv. Cable Latacunga respondió que un 23% (15 personas) no sentirse motivado, mientras que otro 23% (15 personas) expresan sentirse frecuentemente motivado, y finalmente un 54% (35 personas) que manifiesta si sentirse motivado en su trabajo.

### **INTERPRETACION:**

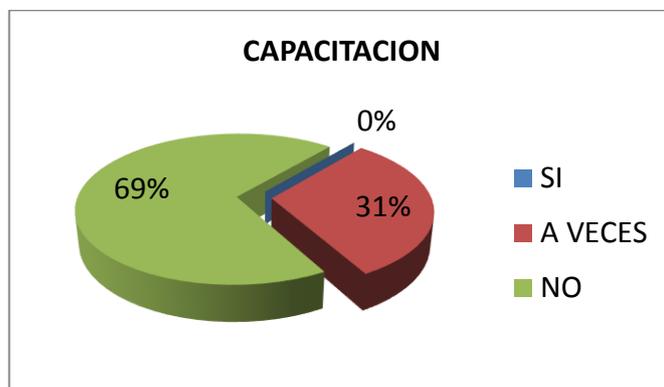
Decir que los administradores motivan a sus subordinados, es decir, que realizan cosas con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos e inducir a los subordinados a actuar de determinada manera, es por ello que la mitad de los encuestados expresan estar motivado frecuentemente, seguido de una cuarta parte de la población que siempre están motivados.

<b>Pregunta 3</b>	¿Disponen de un presupuesto anual para capacitación acorde al tamaño de la empresa?
-------------------	---

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>SI</b>	0	0%
<b>A VECES</b>	20	31%
<b>NO</b>	45	69%

**Tabla N°25**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 25**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### **ANÁLISIS:**

Investigando si la empresa dispone de un presupuesto anual para la capacitación de su empresa, el personal encuestado manifestó en un 69% (45 personas) que no disponen de un capital económico para adiestramiento, mientras que el 31% (20 personas) expreso que a veces se cuenta con presupuesto para capacitar al personal.

### **INTERPRETACION:**

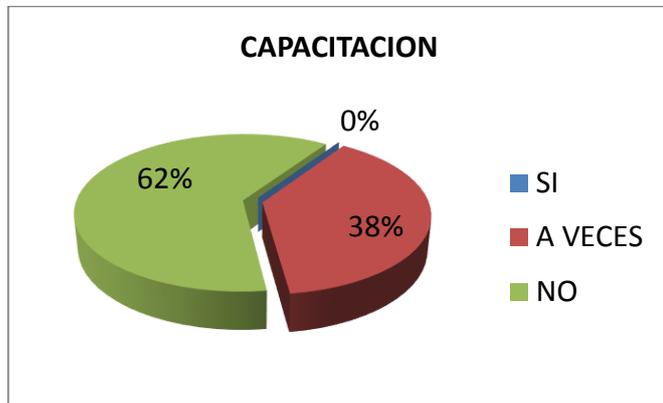
Los trabajadores son los pilares fundamentales de toda organización, y la capacitación es una herramienta que no sólo beneficia a los colaboradores, es también un beneficio para la empresa, y de acuerdo a los datos arrojados por esta encuesta más de la mitad de la población, dice no haber un presupuesto destinado a la capacitación.

<b>Pregunta 4</b>	¿Sus principales ejecutivos (jefes) asisten más de cuatro veces por año a seminarios?
-------------------	---

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>SI</b>	0	0%
<b>A VECES</b>	25	38%
<b>NO</b>	40	62%

**Tabla N°26**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 26**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

**ANÁLISIS:**

Al preguntarle al talento humano de Atv. Cable sobre cuántas veces al año sus jefes y directivos asisten a seminarios y capacitaciones, los colaboradores respondieron en un 62% (40 personas) que no asisten, mientras que el 38% de la población, menciona que a veces programan este tipo de actividades en su agenda.

**INTERPRETACION:**

En tiempos de cambios constantes e implementación de nuevas tecnologías, es importante que los colaboradores y directivos estén en permanente perfeccionamiento para no ser superados por la competencia, y del personal encuestado más de la mitad expresa que no asisten a estas actividades

<b>Pregunta 5</b>	¿Se desarrolla al máximo todo el potencial de los colaboradores en cada una de las áreas?
-------------------	---

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>SI</b>	25	39%
<b>A VECES</b>	25	38%
<b>NO</b>	15	23%

**Tabla N°27**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 27**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### **ANÁLISIS:**

Sobre el desarrollo máximo del potencial que tiene el talento humano en Atv. Cable Latacunga, un 39%(25 personas) opinan que si se desarrolla al máximo el potencial, mientras que un 38% (25 personas) manifiestan que a menudo se potencializa el talento humano, y finalmente el 23%(15 personas) que expresan, que no se potencializa el talento humano de la organización.

### **INTERPRETACION:**

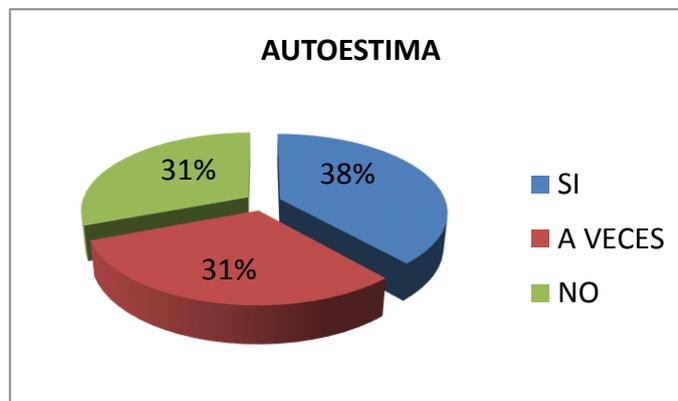
Todos los líderes tienen la responsabilidad por la elección, formación, mantenimiento, desarrollo, crecimiento y potencialización de las personas que están a su cargo, los datos dicen que un menos de la mitad del personal expresan que siempre se potencializa al personal, y otra parte que dice frecuentemente estar potencializado.

<b>Pregunta 6</b>	¿Se promueve el auto estima del personal?
-------------------	---

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>SI</b>	25	38%
<b>A VECES</b>	20	31%
<b>NO</b>	20	31%

**Tabla N°28**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 28**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### **ANALISIS:**

Con respecto al autoestima, los encuestados de Atv. Cable Latacunga respondieron; un 38% (25 personas) menciono que si se promueve el autoestima, un 31% (20 personas) expresa que a menudo se promueve este conjunto de percepciones, y finalmente un 31% (personas) manifiesta que no se promueve el autoestima del personal.

### **INTERPRETACION:**

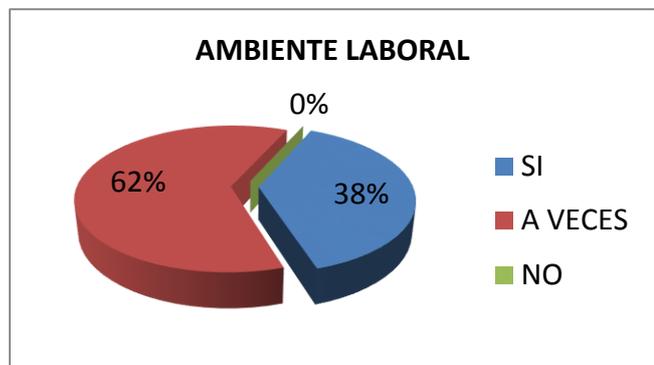
La importancia de la autoestima estriba en que concierne a nuestro ser, a nuestra manera de ser y al sentido de nuestra valía personal. De acuerdo a los datos arrojados por la encuesta un poco menos de la mitad del personal manifiesta que si se promueve el autoestima, seguido de los porcentajes restantes que frecuentemente piensa que se promueve este factor y en otros casos no.

<b>Pregunta 7</b>	¿El ambiente de trabajo en todas las áreas es excelente?
-------------------	--

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>SI</b>	25	38%
<b>A VECES</b>	40	62%
<b>NO</b>	0	0%

**Tabla N°29**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 29**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

**ANALISIS:**

Con respecto al ambiente laboral de la organización, y al preguntar a los colaboradores, manifestaron un 38% (25 personas) que si existe un ambiente laboral favorable, mientras que el 62% restante de la población total, expresan que a menudo hay un ambiente laboral bueno en la empresa.

**INTERPRETACION:**

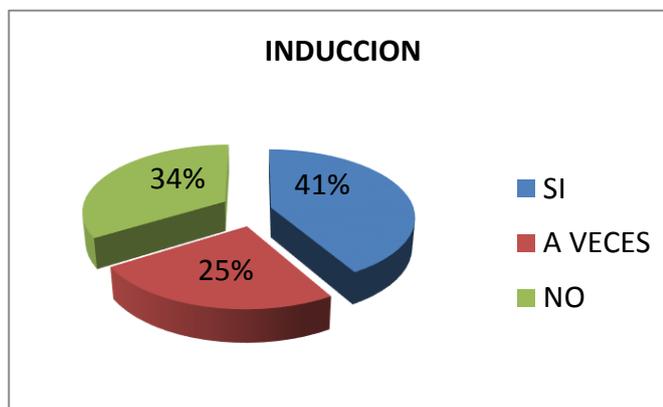
El ambiente labora de la empresa es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño, en la productividad del trabajador, y de acuerdo a los datos más de la mitad de la población piensa que la mayor parte del tiempo existe un ambiente laboral favorable para las labores.

<b>Pregunta 8</b>	¿Entrenan a todos sus colaboradores antes de su primer día de trabajo
-------------------	---

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>SI</b>	27	41%
<b>A VECES</b>	16	25%
<b>NO</b>	22	34%

**Tabla N°30**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 30**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### **ANALISIS:**

Dentro de la investigación sobre la inducción que recibe el personal nuevo cuando ingresa a la empresa, un 41% (27 personas) afirma q si ha sido entrenado antes de su primer día de trabajo, un 25% (16 personas) expresa q en algunos casos ha existido entrenamiento, finalmente el otro 34%(22 personas) de la población encuestada, manifiesta que no hay una inducción.

### **INTERPRETACION:**

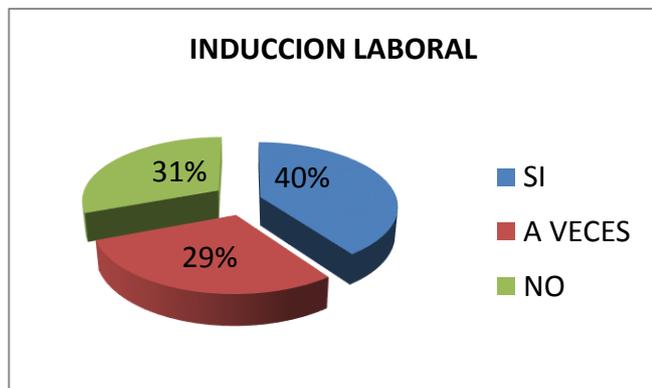
La inducción es un proceso muy importante en la recepción del nuevo personal a la empresa, y de acuerdo a los datos menos de la mitad del personal expresa que si se da una inducción al personal nuevo, seguido de un de una cuarta parte que dice si haber frecuentemente esta inducción.

<b>Pregunta 9</b>	¿Entrenan durante el primer día al personal en sus valores y la filosofía de la empresa?
-------------------	--

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>SI</b>	26	40%
<b>A VECES</b>	19	29%
<b>NO</b>	20	31%

**Tabla N°31**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 31**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### **ANÁLISIS:**

Al investigar acerca de la inducción en valores y filosofía de la empresa, un 40% (26 personas) dijeron sí, se les comunico, mientras que el 29% (19 personas) expresaron que frecuentemente se entrena al personal nuevo en esos aspectos, y finalmente una31%(20 personas) que manifiestan no se realiza un entrenamiento previo a ocupar una vacante.

### **INTERPRETACION:**

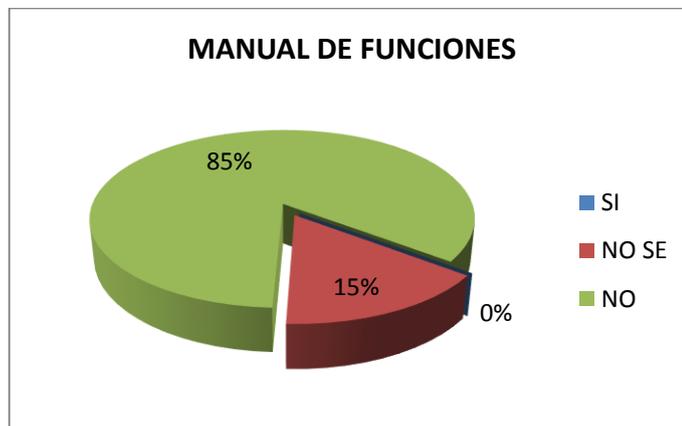
Con respecto a la inducción de valores corporativos y filosofía es evidente que la mayor parte de colaboradores tuvieron conocimiento de los valores y filosofía empresariales de Atv. Cable Latacunga.

<b>Pregunta 10</b>	¿Las funciones y la correspondiente asignación de responsabilidades están especificadas por escrito?
--------------------	--

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>SI</b>	0	0%
<b>NO SE</b>	10	15%
<b>NO</b>	55	85%

**Tabla N°32**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 32**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### **ANÁLISIS:**

En la pregunta 10 al investigar si hay un manual de funciones y responsabilidades por escrito, el 85% (55 personas) expreso que no existe un manual de funciones y responsabilidades, seguido por un 15% (10 personas) que expresan no tener conocimiento.

### **INTERPRETACION:**

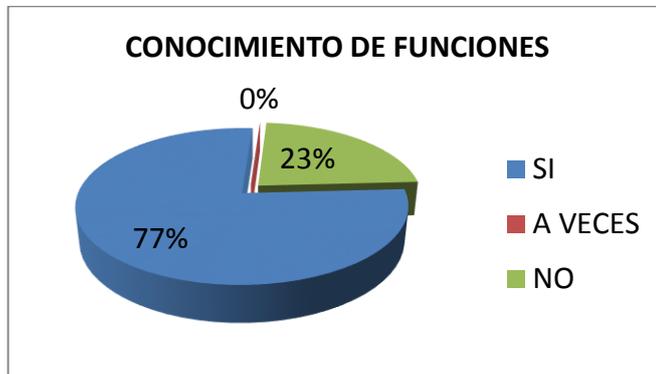
El manual de funciones es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas, y en Atv. Cable la mayor parte de los encuestados menciona no tener conocimiento escrito de las normas y funciones.

<b>Pregunta 11</b>	¿Los encargados de cada puesto tienen pleno conocimiento de sus funciones y las de los demás?
--------------------	---

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>SI</b>	50	77%
<b>A VECES</b>	0	0%
<b>NO</b>	15	23%

**Tabla N°33**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 33**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### **ANÁLISIS:**

Preguntando al personal de Atv. Cable Latacunga si en los diferentes puestos tienen pleno conocimiento de sus funciones y de los demás, el 77% (50 personas) afirma tener conocimiento de las actividades de cada una de las áreas de trabajo, mientras que el 23% (15 personas) expresan no estar bien informado de los cargos y funciones de los diferentes puestos.

### **INTERPRETACION:**

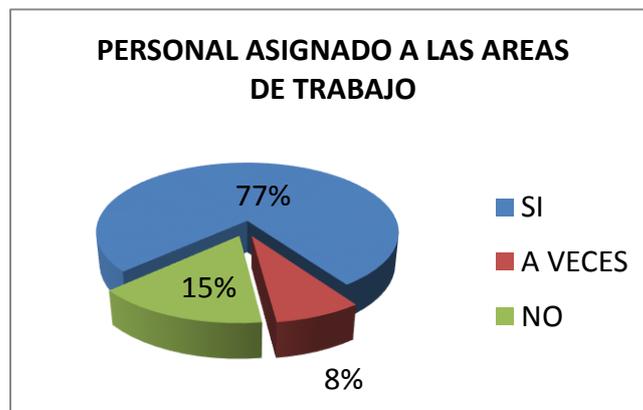
De acuerdo a los datos arrojados por el instrumento de gestión del TTHH un la mayoría de los trabajadores manifiestan tener conocimiento de sus actividades, funciones y ocupaciones.

<b>Pregunta 12</b>	¿Existe personal asignado de las diferentes áreas de la empresa?
--------------------	--

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	50	77%
<b>A VECES</b>	5	8%
<b>NO</b>	10	15%

**Tabla N°34**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 34**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### **ANÁLISIS:**

Sobre la existencia de personal asignado para cada una de las áreas, un 77% (50 personas) dijeron si existir personal para cada una de las áreas, mientras que un 8% (5 personas) manifiesta que a veces no hay personal específico para cada área, y finalmente el 15% (10 personas) que dicen no haber personal suficiente para cada una de las áreas.

### **INTERPRETACION:**

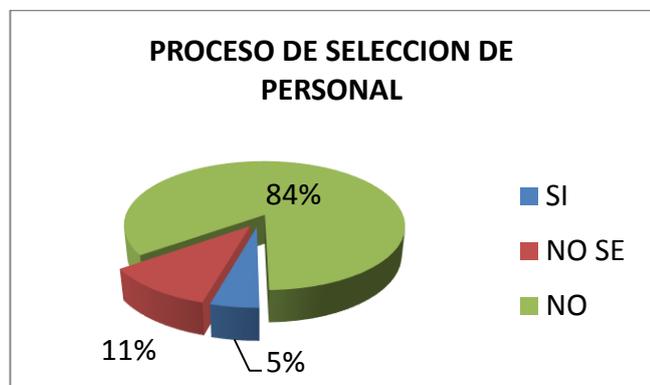
Al investigar si existe personal suficiente para cada una de las áreas, la mayor parte de los encuestados expresos si haber personal específico para cada una de las áreas, la población restante dice no haber personal suficiente para cubrir las funciones de cada puesto.

<b>Pregunta 13</b>	¿Posee la empresa algún sistema objetivo para la selección de personal nuevo?
--------------------	---

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>SI</b>	3	5%
<b>NO SE</b>	7	11%
<b>NO</b>	55	84%

**Tabla N° 35**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 35**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### **ANÁLISIS:**

Preguntando al personal encuestado de Atv. Cable Latacunga sobre la existencia de un sistema de selección de personal, un 84% (55 personas) expresan no tener un sistema efectivo de selección de personal, el 11% (7 personas) que dicen desconocer del tema, y finalmente un 5% (3 personas) manifiestan si haber un método de selección de personal.

### **INTERPRETACION:**

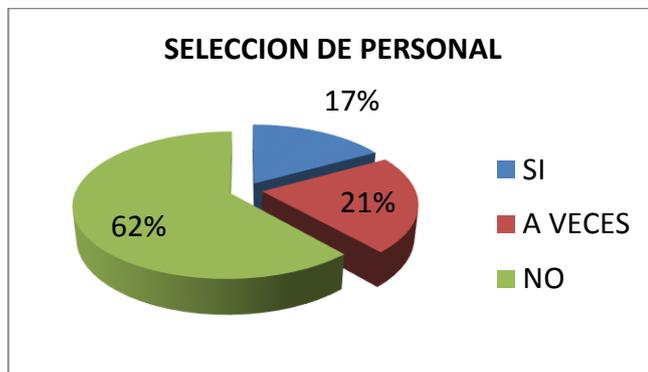
Es evidente que una buena selección de personal, de acuerdo a la vacante que exista es de mucho beneficio para la empresa, en Atv Cable se puede evidenciar que la mayor parte de los colaboradores no conocen un proceso de selección de personal técnico, y de acuerdo a las necesidades empresariales.

<b>Pregunta 14</b>	¿La selección de personal para trabajar en la empresa se realiza de acuerdo a una técnica en base a los requisitos de los cargos?
--------------------	---

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>SI</b>	11	17%
<b>A VECES</b>	14	21%
<b>NO</b>	40	62%

**Tabla N° 36**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 36**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### **ANÁLISIS:**

Preguntando al personal de Atv. Cable Latacunga acerca de técnicas de selección en base a los requisitos del cargo, un 62% (40 personas) manifestó, que no se usa herramientas para la selección seguido de un 21% (14 personas) que dice a veces usar métodos para contratar personal, y finalmente un 17% (11 personas) que manifiesta que en la empresa si se usa una herramienta en base al perfil del cargo para la contratación.

### **INTERPRETACION:**

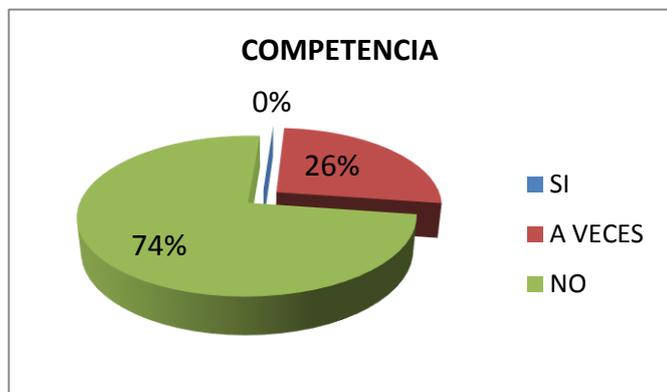
De acuerdo a los datos de la encuesta más de la mitad de los colaboradores no conocen acerca de una técnica específica que se use para la selección de personal en base a los requerimientos de la vacante.

<b>Pregunta 15</b>	¿La empresa posee información sobre contratación de personal de la competencia?
--------------------	---

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>SI</b>	0	0%
<b>A VECES</b>	17	26%
<b>NO</b>	48	74%

**Tabla N°37**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 37**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### **ANÁLISIS:**

Al investigar que conocimiento tienen los colaboradores y la empresa acerca de la contratación de personal en otras organizaciones, contestaron; un 74% (48 personas) no conocen nada acerca del sistema de contratación de otras empresas, y un 26% (17 personas) manifiesta tener conocimientos de algunas empresas de la competencia.

### **INTERPRETACION:**

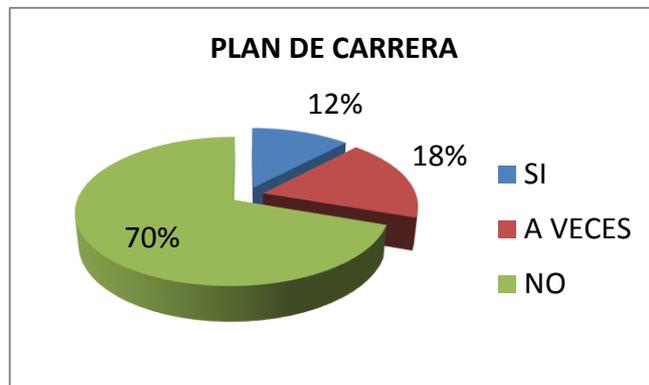
Poder conocer a la competencia es una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada, los colaboradores en su mayoría manifiesta no conocer nada acerca del sistema de contratación de la competencia, seguido de un 26% que tiene algunos conocimientos de otras organizaciones.

<b>Pregunta 16</b>	¿Existe un sistema de evaluación periódica del trabajador para fines de ascenso y aumento de sueldo?
--------------------	--

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>SI</b>	8	12%
<b>A VECES</b>	12	18%
<b>NO</b>	46	70%

**Tabla N° 38**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 38**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### **ANÁLISIS:**

Investigando con el personal de Atv. Cable Latacunga con respecto a si existe un plan de carrera para los colaboradores, el personal contesto; un 70% (46 personas) expresa no tener un plan de carrera dentro de la empresa, seguido de un 18% (12 personas) de la población que manifiesta que a veces se plantean oportunidades de crecimiento en la empresa, y finalmente un 12% (8 personas) que dice si haber oportunidades en la empresa.

### **INTERPRETACION:**

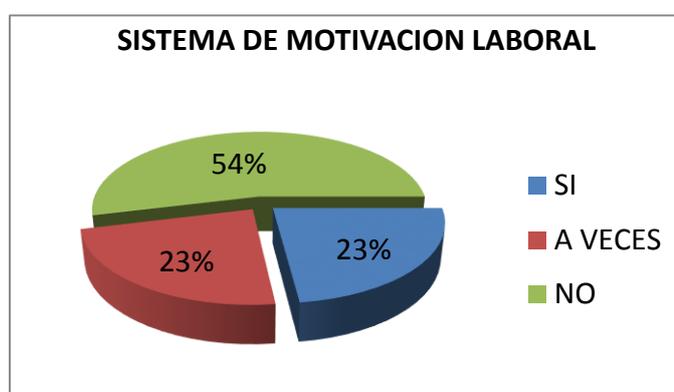
Casi tres cuartas partes de los colaboradores dicen no haber un sistema de evaluación de desempeño por lo que se ven afectados, sistemas de incentivos como; ascensos y aumentos de sueldo, la tarea de evaluar el desempeño constituye un aspecto básico de la gestión de recursos humanos en las organizaciones

<b>Pregunta 17</b>	¿Los incentivos por el servicio se fijan en base a resultados de productividad?
--------------------	---

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>SI</b>	15	23%
<b>A VECES</b>	15	23%
<b>NO</b>	35	54%

**Tabla N°39**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 39**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### **ANÁLISIS:**

Encuestando al personal de la empresa, acerca de incentivos para el trabajador; el 23% (15 personas) mencionan que si hay incentivos en base a resultados para el trabajador, seguido del 23% (15 personas) que en ocasiones han percibido estímulos, y finalmente un 54% (15 personas) que indican que no se otorga incentivos en base a resultados por productividades o buen desempeño laboral.

### **INTERPRETACION:**

Los sistemas de bonos y estímulos están comprendidos en su mayoría como dinero extra por la realización de un buen trabajo, buena producción, puntualidad, todo con la finalidad de crear un ambiente de trabajo donde los trabajadores al realizar su trabajo se desempeñen, muestren sus habilidades, aptitudes para el buen funcionamiento de la empresa, es evidente que en Atv Cable no hay un sistema de estímulos, por ello más de la mitad expresa no haber tal plan.

<b>Pregunta 18</b>	¿Se otorga incentivos o estímulos por productividad, asistencia al trabajo, sugerencias para mejorar?
--------------------	---

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>SI</b>	0	0%
<b>NO SE</b>	8	12%
<b>NO</b>	57	88%

**Tabla N°40**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 40**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### **ANÁLISIS:**

El personal encuestado de Atv. Cable Latacunga con una muestra de 65 personas responde: que el 88% (57 personas) dicen no haber incentivos ni sistemas de bonos, mientras que el 12% (8 personas) manifiestan no saber acerca de incentivos.

### **INTERPRETACION:**

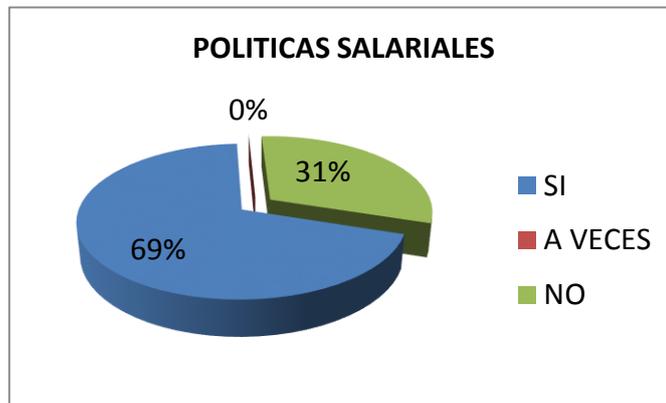
Entre las personas investigadas indican que más de las tres cuartas partes de los encuestados manifiestan no tener incentivos, de igual forma una población que representa la minoría manifiesta desconocer de un sistema de incentivos

<b>Pregunta 19</b>	¿Conoce las políticas salariales de otras empresas de la competencia?
--------------------	---

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>SI</b>	45	69%
<b>A VECES</b>	0	0%
<b>NO</b>	20	31%

**Tabla N°41**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 41**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### **ANÁLISIS:**

En la pregunta 19 al preguntar al personal de la empresa sobre el conocimiento de políticas salariales de otras organizaciones respondieron; un 69% (45 personas) expreso, si conocer políticas salariales de otras empresa, seguido de un 31% (20 personas) que dicen no conocer acerca del tema.

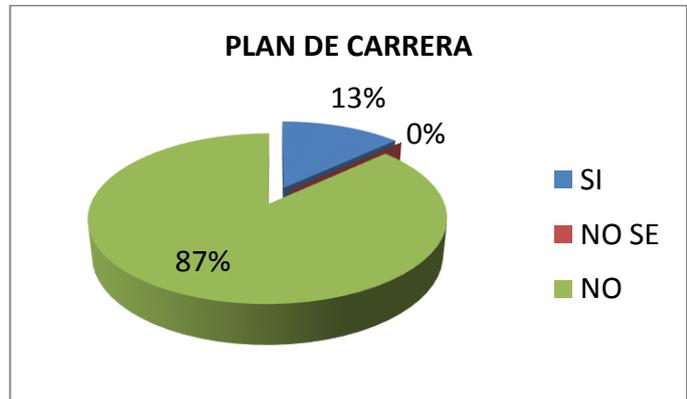
### **INTERPRETACION:**

Entre los participantes se evidencia que más de la mitad de los investigados si tienen conocimiento de políticas salariales de la competencia, la población restante desconoce las normas y reglamentos de otras organizaciones.

<b>Pregunta 20</b>	¿Existe plan de carrera (ascensos) en la empresa?
--------------------	---

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>SI</b>	8	13%
<b>NO SE</b>	0	0%
<b>NO</b>	53	87%

**Tabla N°42**  
**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Grafico N° 42**  
**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

**ANÁLISIS:**

Al personal encuestado de Atv. Cable se le pregunto acerca de ascensos y planes de carrera en la empresa, y manifestaron; un 87% (53 personas) expresaron no haber planes de carrera ni ascensos, seguido de un 13% (8 personas) que dice si haber planes de ascenso.

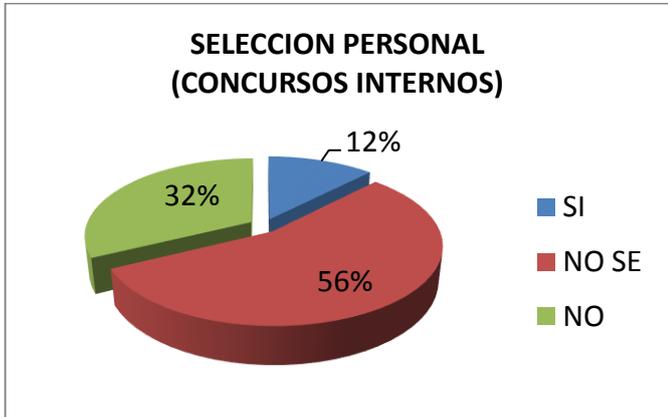
**INTERPRETACION:**

Los colaboradores dicen no haber planes de carrera en la empresa, opinan que los incentivos y estímulos son para crear en los demás trabajadores el impulso a crecer no solo dentro del área de trabajo, sino dentro de toda la empresa.

<b>Pregunta 21</b>	¿La ocupación de cargos vacantes se da con concursos internos?
--------------------	--

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>SI</b>	8	12%
<b>NO SE</b>	36	56%
<b>NO</b>	21	32%

**Tabla N°43**  
**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 43**  
**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

**ANÁLISIS:**

Al investigar si se realiza concurso interno ante una vacante, el personal contestó; un 12% (8 personas) menciona si haber concurso interno, seguido de una 32%(21 personas) que dice no haber concurso interno para ocupar vacantes y finalmente, un 56% (36 personas) expresan no saber nada de concursos para ocupar vacantes en la empresa.

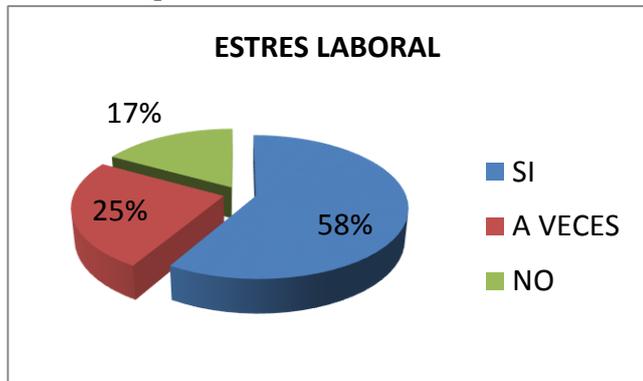
**INTERPRETACION:**

Es importante que una organización posea de un concurso interno para ocupar vacantes, ya que esto impulsa a que los colaboradores se superen y sean mucho más comprometidos así la empresa, es evidente que Atv. Cable no dispone de un método técnico para realizar concursos internos.

<b>Pregunta 22</b>	¿El personal tiene stress durante la mayor parte del año?
--------------------	---

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>SI</b>	38	58%
<b>A VECES</b>	16	25%
<b>NO</b>	11	17%

**Tabla N°44**  
**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 44**  
**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

**ANÁLISIS:**

Al preguntar al personal de la empresa sobre el estrés en horas laborables, respondieron; un 58% (38 personas) expresan si tener altos niveles de estrés a largo del año, seguido de un 25% que dijo sentir estrés a menudo, varia veces al año, y finalmente un reducido 17% de la población que manifiestan no tener estrés a lo largo del año.

**INTERPRETACION:**

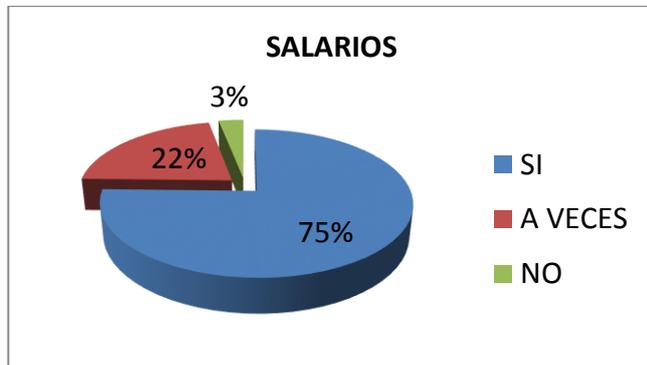
Se observa que más de la mitad del personal si siente estrés la mayor parte del año, seguido de un tercio de la población que lo siente a menudo. En el estrés laboral se combinan las respuestas físicas y emocionales nocivas que se producen cuando los requisitos del puesto no coinciden con las capacidades y los recursos o las necesidades del trabajador, o bien, cuando las demandas del trabajo sobrepasan por mucho los límites de capacidad.

<b>Pregunta 23</b>	¿Sus ejecutivos y el personal en general consideran ser bien pagados?
--------------------	---

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>SI</b>	49	75%
<b>A VECES</b>	14	22%
<b>NO</b>	2	3%

**Tabla N°45**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 45**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

**ANÁLISIS:**

Al preguntar al personal de Atv. Cable Latacunga si consideran ser bien pagados, respondieron; un 75% (49 personas) si considerar ser bien pagados, seguido de un 22% (14 personas) que expresan a veces ser bien pagados, y finalmente un reducido número del 3% (personas) que considerar no ser bien pagados.

**INTERPRETACION:**

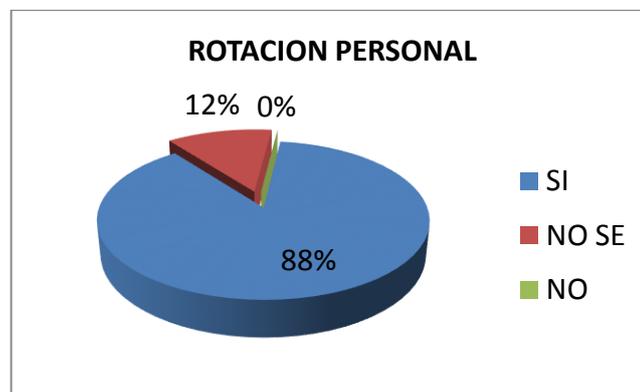
La remuneración salarial y su incremento es uno de los aspectos de las condiciones de trabajo que más directamente ha sido reivindicado por los trabajadores, en este caso tres cuartas parte de los colaboradores consideras ser bien remunerados.

<b>Pregunta 24</b>	¿El porcentaje de despidos del personal en la empresa es menor al 5%?
--------------------	---

<b>Talento Humano</b>		
<b>ESCALAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAGE</b>
<b>SI</b>	57	88%
<b>A VECES</b>	8	12%
<b>NO</b>	0	0%

**Tabla N°46**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013



**Gráfico N° 46**

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

### **ANÁLISIS:**

Al preguntar al personal de Atv. Cable Latacunga sobre los porcentajes de despidos en la organización, respondieron; un 88% (57 personas) dicen si haber un porcentaje menor del 5% son respecto a despidos, seguido de un 12% que manifiesta si haber un porcentaje de despidos mayor al 5%

### **INTERPRETACION:**

Se observa que en la empresa Atv. Cable Latacunga existe un porcentaje de despidos menor al cinco por ciento, lo que es favorable para la empresa, ya que no tienen demasiada rotación de personal.

**TABLA N°47: Puntuaciones promedios obtenidos en la aplicación del test de gestión del talento humano.**

	<b>ITEMS</b>	<b>SI</b>	<b>A VECES</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>1</b>	¿Consideran al Recurso Humano como el elemento fundamental del éxito de la empresa?	100%	0%	0%	100%
<b>2</b>	¿Todos los empleados, ejecutivos y colaboradores tienen suficiente motivación?	23%	54%	23%	100%
<b>3</b>	¿Disponen de un presupuesto anual para capacitación acorde al tamaño de la empresa?	0%	31%	69%	100%
<b>4</b>	¿Sus principales ejecutivos (jefes) asisten más de cuatro veces por año a seminarios?	0%	38%	62%	100%
<b>5</b>	¿Se desarrolla al máximo todo el potencial de todo el personal?	39%	38%	23%	100%
<b>6</b>	¿Se promueve el auto estima del personal?	38%	31%	31%	100%
<b>7</b>	¿El ambiente de trabajo en todas las áreas es excelente?	38%	62%	0%	100%
<b>8</b>	¿Entrenan un día a todos sus colaboradores antes de su primer día de trabajo	41%	25%	34%	100%
<b>9</b>	¿Entrenan durante el primer día al personal en sus valores y la filosofía de la empresa?	40%	29%	31%	100%
<b>10</b>	¿Las funciones y la correspondiente asignación de responsabilidades están especificadas por escrito?	0%	15%	85%	100%
<b>11</b>	¿Los encargados de cada puesto tienen pleno conocimiento de sus funciones y las de los demás?	77%	0%	23%	100%
<b>12</b>	¿Existe personal responsable de las diferentes áreas de la empresa?	77%	8%	15%	100%
<b>13</b>	¿Posee la empresa algún sistema objetivo para la selección de personal nuevo?	5%	11%	84%	100%
<b>14</b>	¿La selección de personal para trabajar en la empresa se realiza de acuerdo a una técnica en base a los requisitos de los cargos?	17%	21%	62%	100%
<b>15</b>	¿La empresa posee información sobre contratación de personal de la competencia?	0%	26%	74%	100%
<b>16</b>	¿Existe un sistema de evaluación periódica del trabajador para fines de ascenso y aumento de sueldo?	12%	18%	70%	100%
<b>17</b>	¿Los incentivos por el servicio se fijan en base a resultados de productividad?	23%	23%	54%	100%
<b>18</b>	¿Se otorga incentivos o estímulos por productividad, asistencia al trabajo, sugerencias para mejorar?	0%	12%	88%	100%
<b>19</b>	¿Conoce las políticas salariales de otras empresas de la competencia?	69%	0%	31%	100%
<b>20</b>	¿Existe plan de carrera (ascensos) en la empresa?	13%	0%	87%	100%
<b>21</b>	¿La ocupación de cargos vacantes se da con concursos internos?	12%	56%	32%	100%
<b>22</b>	¿El personal tiene un bajo stress durante la mayor parte del año?	58%	25%	17%	100%
<b>23</b>	¿Sus ejecutivos y el personal en general consideran ser bien pagados?	75%	22%	3%	100%
<b>24</b>	¿El porcentaje de despidos del personal en la empresa es menor al 5%?	88%	12%	0%	100%

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

## **INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:**

Los datos investigados sobre Atv cable indican que la empresa carece de instrumentos como: manual de funciones, selección de personal, valores corporativos, visión, misión y políticas empresariales, que estén presentes y a la vista de las personas, mediante folletos, y material de apoyo.

Con respecto a las funciones y asignación de responsabilidades la empresa no cuenta con un manual de funciones, que le permita delimitar y establecer las actividades de cada área de trabajo.

La selección de personal es llevada en base a empirismo, la empresa no cuenta con un sistema objetivo para selección de personal, por lo que es importante establecer estos procesos de selección que optimizan la empresa y su desarrollo.

Otra de las áreas con más debilidades en la empresa es el sistema de evaluación del personal, ya que no existe tal proceso, para saber cuáles son las flaquezas en el talento humano.

En resumen se evidencian niveles bajos y medios de estrés que afecta a los colaboradores/as, seguido de una cuarta parte de la población que a lo largo del año se sienten afectados por esta enfermedad laboral.

Es evidente que todos estos factores ya mencionados, son parte de una gestión del talento humano inexistente y que son desencadenantes de estrés laboral en la empresa, sin embargo es importante destacar, que no existen niveles altos de estrés laboral.

## 4.2 Verificación De Variables

**HO**= los altos niveles de estrés en el personal, no inciden en el mal manejo del talento humano en la empresa ATV. Cable Latacunga.

**HI**= los altos niveles de estrés en el personal, si inciden en el mal manejo del talento humano en la empresa ATV. Cable Latacunga.

### 4.2.1 Selección del nivel de significación

Para este caso se trabajará con un nivel de confianza de 95% y un 5% de significancia.

$$\alpha = 0.05$$

### Especificación del Estadístico

$$X^2 = \frac{\sum (F_o - F_e)^2}{F_e}$$

$X^2$  = Chi cuadrado

$\sum$  = Sumatoria

**O** = Frecuencia Observada

**E** = Frecuencia Esperada

## 4.3 Especificación de las regiones de aceptación o rechazo

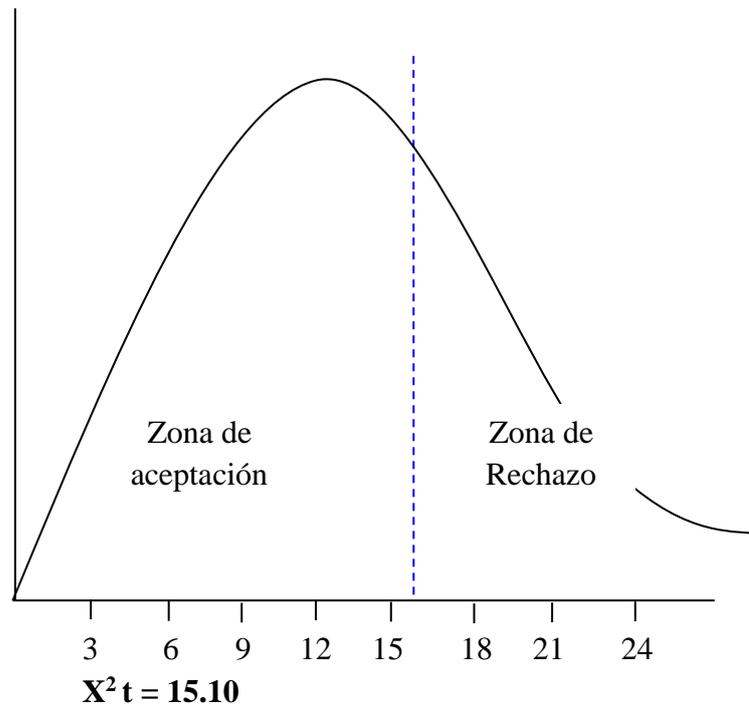
Se procede a determinar los grados de libertad considerando el cuadrado que tiene 5 filas y 3 columnas por lo tanto serán.

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

$$gl = (5-1)(3-1)$$

$$gl = 4*2$$

$$gl = 8$$



**Gráfico N°47** Campana de Gauss

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

Por lo tanto con 9 grados de libertad ( $g l$ ) y con un nivel de significación del  $\alpha=0.05$  y de acuerdo a la tabla estadística.

$$X^2 t = 15,10$$

Entonces si  $X_t^2 \leq X_c^2$  se aceptara la hipótesis nula en caso contrario se rechazara.

**Puntuaciones Promedios Obtenidos En La Aplicación De La Escala De  
Burnout Entre Los Encuestados.**

**Tabla N° 48 Frecuencias observadas**

Preguntas	Alternativas			Total
	Nunca	A Veces	Siempre	
1. ¿Me siento emocionalmente cansado por mi trabajo?	40	25	0	65
2. ¿Cuándo termina mi jornada en el servicio me siento desanimado?	17	39	9	65
4. ¿Siento que puedo entablar conversación con todos mis compañeros fácilmente?	4	19	42	65
9.- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	5	25	35	65
18. Me siento estimulado después de haber trabajado.	18	38	9	65
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>146</b>	<b>95</b>	<b>325</b>

Elaborado por: Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

**Tabla N° 49 Frecuencias esperadas**

Preguntas	Alternativas			Total
	Nunca	A Veces	Siempre	
1. ¿Me siento emocionalmente cansado por mi trabajo?	16.80	29.20	19.0	65
2. ¿Cuándo termina mi jornada en el servicio me siento desanimado?	16.80	29.20	19.0	65
4. ¿Siento que puedo entablar conversación con todos mis compañeros fácilmente?	16.80	29.20	19.0	65
9.- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	16.80	29.20	19.0	65
18. Me siento estimulado después de haber trabajado.	16.80	29.20	19.0	65
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>1146</b>	<b>95</b>	<b>325</b>

Elaborado por: Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

**Tabla N° 50 Cálculo de  $\chi^2$**

O	E	O - E	(O - E) <sup>2</sup>	(O - E) <sup>2</sup> /E
0	19,00	-19.0	361.00	19.000
25	29.20	-4,2	17.64	0.604
	16.80	23,2	538.24	32,038
9	19,00	-10.0	100	5.263
39	29.20	9.8	96.04	3.289
17	16.80	0.2	0.04	0.002
42	19,00	23.0	529.00	27.842
19	29.20	-10.2	104.04	3.563
4	16.80	-12.8	163.84	9.752
35	19,00	16.0	256.00	13.473
25	29.20	-4.2	17.64	0.604
5	16.80	-11.8	139.24	8.288
9	19,00	-10	100.00	5.263
38	29.20	8.8	77.44	2.652
18	16.80	1.2	1.44	0.086
<b><math>\chi^2</math></b>				<b>130.981</b>

Elaborado por: Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

**Puntuaciones Promedios Obtenidos En La Aplicación Del Test Para Gestión Del Talento Humano Entre Los Encuestados.**

**Tabla N°51 Frecuencias observadas**

Preguntas	Alternativas			Total
	Si	A Veces	No	
1 ¿Consideran al Recurso Humano como el elemento fundamental del éxito de la empresa?	65	0	0	65
5 ¿Se desarrolla al máximo todo el potencial de todo el personal?	25	25	15	65
10 ¿Las funciones y la correspondiente asignación de responsabilidades están especificadas por escrito?	0	10	55	65

14 ¿La selección de personal para trabajar en la empresa se realiza de acuerdo a una técnica en base a los requisitos de los cargos?	11	14	40	65
22 ¿El personal tiene un bajo stress durante la mayor parte del año?	38	16	11	65
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>65</b>	<b>121</b>	<b>325</b>

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

**Tabla N° 52 Frecuencias esperadas**

Preguntas	Alternativas			Total
	Si	A Veces	No	
1. ¿Me siento emocionalmente cansado por mi trabajo?	27.8	13.0	24.2	65
2. ¿Cuándo termina mi jornada en el servicio me siento desanimado?	27.8	13.0	24.2	65
4. ¿Siento que puedo entablar conversación con todos mis compañeros fácilmente?	27.8	13.0	24.2	65
9.- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	27.8	13.0	24.2	
18. Me siento estimulado después de haber trabajado.	27.8	13.0	24.2	65
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>65</b>	<b>121</b>	<b>325</b>

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

Tabla N° 53 Cálculo de  $\chi^2$

O	E	O - E	(O - E) <sup>2</sup>	(O - E) <sup>2</sup> /E
65	27.80	37.2	1383.84	49.778
0	13.00	-13	169.00	13.000
0	24.20	-24	576.00	24.000
25	27.80	-2.8	7.84	0.282
25	13.00	12	144	11.076
15	24.20	-9.2	84.64	3.497
0	27.80	-27.8	772.84	27.800
10	13.00	-3.0	9.00	0.692
55	24.20	30.8	948.64	39.200
11	27.80	-16.8	282.24	10.152
14	13.00	1.0	1.00	0.076
40	24.20	15.8	249.64	10.315
38	27.80	10.2	104.04	3.742
16	13.00	3.0	9.00	0.692
11	24.20	-13.2	174.24	7.200
<b><math>\chi^2</math></b>				<b>194.302</b>

Elaborado por: Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

**Decisión:**

Para un contraste bilateral con 8 grados de libertad y un 5% de significancia el valor de  $\chi^2$  en tabla es de 15.51, y el valor calculado es de 130.98 según la escala de burnout para medir el nivel de estrés y 194.302 para la gestión del talento humano por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice: **Los altos niveles de estrés en el personal, inciden en el mal manejo del talento humano en la empresa ATV. Cable Latacunga.**

#### **4.4 Encuesta realizada a Gerente propietario**

**Objetivo:** Recopilar información que permita identificar la gestión del talento humano en el marco del estrés laboral que actualmente atraviesa Atv. Cable Latacunga, para plantear acciones que permitan reducir el estrés laboral y fortalecer y mejorar la Gestión del Talento Humano: la encuesta fue aplicada a los jefes direcciones.

#### **Entrevista Realizada Sobre Gestión Del Talento Humano En La Empresa Atv. Cable Latacunga**

##### **DATOS DEL ENTREVISTADO**

**Nombre:** Ing. Rodrigo Agama

**Cargo:** Gerente Propietario

#### **1.- ¿Qué herramienta de gestión se aplica en la empresa?**

Existen tres áreas que gestionan los datos y números de la empresa, que principalmente se encargan de organizar, programar actividades para cada uno de los recaudadores y técnicos de la empresa, para cumplir los objetivos tanto en el área técnica, comercial y social.

#### **2.- ¿Se ha realizado un análisis respecto al ambiente exterior que rodea a la empresa? A cuál de las siguientes variables se ha hecho el análisis del medio ambiente.**

- Análisis demográfico
- Análisis cultural
- Análisis tecnológico
- Análisis político
- Análisis legal

Ninguna en especial, solo de acuerdo a las necesidades de los clientes externos, y se sus comentarios verbales.

**3.- ¿la empresa cuenta con algún plan estratégico que le permita ser líder en el mercado en un futuro?**

La empresa no cuenta con ninguna estrategia técnica, que permita ser líderes en el mercado, pero de una forma empírica y en base a experiencia se trata de cubrir todas las zonas posibles de la ciudad.

**4.- ¿Qué investigación reciente se ha realizado a sus clientes respecto a los productos y servicios que oferta?**

Desde que la empresa ha tenido sus orígenes no se ha realizado una investigación de mercado, solo por decisión y determinación de la gerencia, para cubrir y captar la mayor parte del mercado.

**5.- ¿las ventas realizadas son idóneas como para alcanzar un margen de rentabilidad deseado que permita alcanzar un posicionamiento dentro del mercado?**

De acuerdo a los resultados, y a los valores alcanzados meses y años pasados, se ha visto que si es rentable el negocio, y con la extensión del servicio a otros sectores será aún más rentable.

**6.- ¿Qué factores repercuten actualmente en el desarrollo gerencial de la empresa?**

Actualmente la empresa Atv. Cable Latacunga está atravesando una transformación, al extender su red de servicios así otros sectores de población latacungueña, que a la vez generan molestias y conflictos.

**7.- ¿Qué tipo de estrategias empresariales se emplea para poder captar mayor número de clientes?**

Una de las estrategias comerciales es no cobrar el valor de la instalación del servicio, para de esa forma llamar la atención de los clientes, además de contar con una programación de canales variados y de calidad, que satisfagan las necesidades del cliente, y así tener ventaja con la competencia, que no cuenta con promociones.

**8.- ¿Cuáles son las razones por las cuales los clientes presiden del servicio que brinda su empresa?**

En muchas ocasiones los clientes no tienen la cultura de pagar a tiempo sus cuentas, por lo que cuando se exceden del periodo de espera para los pagos se procede al corte de servicio. Otro de los motivos es por cambio de domicilio, ya que en otros sectores no disponemos del servicio. En ocasiones confusiones en cortes y pagos del servicio por falta de un sistema técnico que ayude a llevar el cálculo mensual de pensiones por el servicio, y esto conlleva a que el cliente decida dar por terminado el servicio que la empresa brinda.

**9.- ¿Cree usted que la deficiente toma de decisiones ha sido un factor que incide en la generación de pérdidas económicas?**

Si, ya que hay decisiones que se deben tomar rápidamente y aplicar en la empresa, para poder tomar medidas que eviten tener pérdidas, especialmente cuando se habla de la cartera que maneja la empresa.

**10.- ¿Cree usted que la aplicación de un plan estratégico en la empresa permitirá el crecimiento para la misma?**

Con seguridad tener un plan claro, que permita desarrollar de manera eficiente y eficaz el trabajo de cada uno de los empleados ayudaría a que cada uno de ellos también puedan tomar decisiones a tiempo, y sin esperar autorización de un superior, de esta forma se podría realizar un trabajo mucho más óptimo. También podríamos evaluar el trabajo de los trabajadores y ver el cumplimiento y metas que cada uno de ellos puede alcanzar en la empresa.

## **Análisis De La Entrevista Realizada**

### **Pregunta 1**

Podemos identificar que no hay un concepto y ninguna herramienta para gestionar el talento humano, y es importante la constancia y existencia de herramientas que nos permitan seleccionar, potenciar, desarrollar y evaluar al personal de la empresa, así como técnicas que ayuden a gestionar de la forma más óptima el personal de la empresa.

### **Pregunta 2**

El gerente y los directivos de la organización, no se han percatado de su ambiente comercial y competitivo, no han efectuado un estudio de mercado que les permita proyectarse a las necesidades de los clientes.

### **Pregunta 3**

La empresa cuenta con técnicas basadas en el empirismo de los directivos, técnicas que de una u otra forma ayudan y son acertadas al momento de ganar clientes. Sin embargo hace falta un plan técnico y estratégico que le permita a la empresa ser líder en el mercado de televisión por cable.

### **Pregunta 4**

La empresa no ha realizado ningún tipo de estudio, tanto a nivel de calidad en productos y servicios, así como estudios de mercado, estas pueden ser una de las causas que generen pérdidas económicas a la empresa.

### **Pregunta 5**

La empresa Atv. Cable mantiene un nivel bueno de rentabilidad con respecto al servicio que brinda a la ciudad.

**Pregunta 6.**

Es verdad la empresa está pasando por un proceso de transformación, al extender su red asía otros sectores, pero hay que ser realistas al momento de ver la gestión empresarial de los directivos, ya que existen muchas falencias y vacíos empresariales, tales como: manuales, políticas, reglas y normas que se encuentren físicamente presentes en la empresa, todas están impiden que la gerencia pueda desarrollarse de mejor manera.

**Pregunta 7**

La empresa aplica métodos y técnicas empíricas que si ayudan a ganar posicionamiento en el mercado, sin embargo es necesario un plan estratégico que sea en base a estudios de mercado y que nos ayude a potencializar todos los procesos de Atv. Cable Latacunga.

**Pregunta 8**

Se pudo evidenciar que algunos de los motivos por los cuales el cliente se aleja del proveedor, es por no cumplir con los acuerdos del servicio, pero también se puede notar que existe un sistema deficiente de comunicación, y de contabilidad que ayude a llevar el control de pensiones por el servicio, esto obviamente afecta las metas y cumplimientos de los trabajadores, desencadenando finalmente en el estrés laboral.

**Pregunta 9.**

La toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial. Y es en este asunto donde en algunos casos la empresa se ha encontrado con inconvenientes, es por ello la toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial (aun cuando no se evidencie un conflicto latente).

### Pregunta 10

La gerencia apoya y concuerda al momento de establecer planes estratégicos empresariales que desarrollen la empresa y potencialicen el talento humano, y de esta forma, ser líderes en el mercado.

**Cuadro N°5 Ficha De Observación**

<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION</b> <b>CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL</b> <b>MODALIDAD PRESENCIAL</b>	
<b>TÍTULO:</b> “DETERMINACIÓN DE LOS ALTOS NIVELES DE ESTRÉS EN EL PERSONAL, COMO CONSECUENCIA DEL MAL MANEJO DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA ATV. CABLE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”	<b>COMUNIDAD:</b> PERSONAL DE LAEMPRESA ATV. CABLE LATACUNGA
<b>INVESTIGADOR:</b> GABRIEL ESTEBAN BERRAZUETA	<b>LOCALIDAD:</b> CIUDAD DE LATACUNGA
<p><b>Observación:</b> Durante el desarrollo y la aplicación del test de estrés y gestión del talento humano, dentro de las Instalaciones de Atv. Cable Latacunga se pudo constatar que existen síntomas o factores desencadenantes de estrés laboral. Debido a que este es un síndrome que puede tener varios orígenes. Cuando se realizó la observación, en el talento humano, se pudo notar que muchos colaboradores están afectados por las mañanas, se constató que en muchos de los puestos existe sobrecarga laboral que ciertos puestos de trabajo exigen, esto debido a la ambigüedad del propio rol, una gran parte del personal se encuentra desmotivado, provocando, que se genera por sistemas de comunicación deficientes ante las necesidades. En muchos casos se ve insatisfecho al cliente externo ya que sus problemas no son tratados eficientemente, muchas veces por consecuencia del mismo personal, en esto puede influir el estado de ánimo o la carga emocional, lo que puede ser causa de poca concentración, diversificación de pensamientos que no tengan nada que ver con el trabajo, haciendo propensas a las personas a que cometan errores y en el peor de los casos que exista algún tipo de accidente laboral. Dentro del ambiente de trabajo las relaciones interpersonales mantienen un ambiente laboral estable. En muchos casos aparecen síntomas psicosomáticos, los colaboradores padecen dolores musculares, desordenes gastrointestinales, aparición de resfriados frecuentes, entre otros. En el personal operativo se observó cansancio físico y psíquico debido a que la labor que realizan es desgastante, y estos están expuestos a riesgos y peligros así como el clima y otros factores que producen estrés en nuestro organismo lo que conlleva a problemas de comunicación y de relacionarse en el entorno laboral.</p> <p>Hay muy poca gestión empresarial de parte de la gerencia, tanto en niveles de seguridad laboral para técnicos como para el personal administrativo. No existe los valores corporativos, así como la misión, visión y políticas expuestas para que tanto el cliente interno como externo sepan quienes son, y así donde van.</p>	

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban. 2013

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1.- Conclusiones**

- Se evidenció un 65% de agotamiento emocional de los colaboradores durante sus actividades, y previas a ellas fatiga y tensión.
- Los datos investigados indican que un 77% de los encuestados, en momentos de trabajo sienten estar al límite de sus posibilidades.
- Un 85% de los colaboradores de Atv. Cable Latacunga indicaron que no posee manuales de; funciones, capacitaciones, selección de personal, evaluación laboral, motivación, que especifique las actividades y responsabilidades de cada área de trabajo.
- La inexistente gestión empresarial es un desencadenante del estrés laboral de Atv. Cable Latacunga, sin embargo hay factores externos que también aportan al estrés, como son los socio demográficos

## **5.2.- Recomendaciones**

- Se recomienda aplicar técnicas de reducción de estrés y relajación, antes, durante y después de sus labores, ayudará a superar un episodio de agotamiento emocional, y a disminuir notablemente los niveles de estrés.
- Aplicar la técnica de las “pausas activas” permitirá refrescar la mente y el cuerpo, en un tiempo no mayor a 10 minutos. Para después definir claramente el problema, valorar las posibles soluciones, y finalmente tomar una buena decisión en base a hechos.
- Los manuales de funciones, capacitación, selección y cualquiera que promueva el desarrollo laboral, son un instrumento que facilitan la ubicación y orientación del personal, además permite establecer claras delimitaciones en las funciones y responsabilidades de cada cargo, para evitar la ambigüedad de actividades y funciones, y con ello los conflictos laborales.
- La gestión empresarial es vital para las empresas, por ello la importancia de implementar proceso de gestión del talento humano, ya que reducen los niveles de estrés, y disminuyen las tensiones ocasionadas por asuntos socio demográfico del colaborador.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 Tema:**

Implementación de técnicas de reducción de estrés laboral, para mejorar la gestión del talento humano en la empresa Atv. Cable Latacunga provincia de Cotopaxi.

#### **6.1.1. Institución Ejecutora**

Atv. Cable Latacunga

#### **6.1.2 Beneficiarios**

En la presente propuesta serán beneficiados los colaboradores, clientes externos, y autoridades presentes en la organización.

#### **6.1.3 Ubicación**

- **Empresa:** Atv. Cable Latacunga
- **Provincia:** “Cotopaxi”.
- **Ciudad:** Latacunga.
- **Dirección:** Quijano y Ordoñez- Márquez de Maenza
- **Responsable de la investigación:** Inv. Gabriel Berrazueta

#### **6.1.4. Tiempo**

Septiembre 2013

### **6.1.5 Equipo técnico responsable**

Colaboradores y autoridades de la Empresa Atv. Cable Latacunga en coordinación con el investigador, egresado de la carrera de Psicología Industrial Gabriel Berrazueta.

### **6.1.6 Antecedentes de la propuesta**

En la actualidad la empresa y sus directivos no pueden permanecer ajenos a la problemática del estrés laboral, debido a su impacto negativo tanto en la efectividad de la empresa como en la salud física y mental de los trabajadores. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha definido el estrés ocupacional como una “epidemia global”. Además de ser causa del sufrimiento individual de los trabajadores producidos por el estrés en sí mismo y por sus efectos negativos sobre la salud, los costos económicos asociados a esta problemática son cada vez más conocidos. Por ejemplo, estudios realizados en Estados Unidos estiman que los costos generados por problemas relacionados con el estrés en ese país superan los cien millones de dólares anuales en gastos causados por el absentismo, disminución de productividad, baja de rendimiento, pérdida de trabajadores y en gastos debidos a incapacidades y servicios médicos. Estudios similares han confirmado el exorbitante coste del estrés laboral en países de la Unión Europea (UE) y en otros países desarrollados.

Por otro lado, cada vez con mayor frecuencia, la preocupación pública acerca del estrés en el trabajo y sus consecuencias para la salud toma gran importancia. Por consiguiente, existe un creciente imperativo ético y legal para que las empresas estimen el riesgo y la naturaleza del estrés laboral y tomen medidas preventivas y protectoras adecuadas. Por todas estas razones, las técnicas de reducción de estrés para el talento Humano busca reducir el estrés laboral y prevenir que un posible síndrome de burnout afecte a la organización.

## **6.2 Justificación**

Una de las realidades encontradas en la empresa hace que nuestra propuesta dote de las técnicas de afrontamiento adecuadas para disminuir el estrés laboral, estas técnicas de reducción de estrés son importantes ya que la creciente complejidad y las demandas de la actividad laboral, en el contexto de otros posibles factores generadores de estrés en los campos personal, familiar y social, crean frecuentemente situaciones difíciles de afrontar.

Los estudios científicos demuestran que el impacto de estas técnicas es positivo, con sesiones cortas de relajación a través del ejercicio físico y técnicas de relajación, se pueden contrarrestar y disminuir muchos de los factores que inciden en los niveles de estrés y que afectan el rendimiento laboral.

Los beneficiarios directos de esta propuesta serán los directivos, y personal de Atv. Cable Latacunga, ya que posteriormente al estudio se observó una sobrecarga en la capacidad el talento humano, para funcionar de una manera óptima en el trabajo, causando o cronificando problemas físicos, emocionales y económicos.

La propuesta es viable, ya que estas técnicas requieren un tiempo mínimo durante sus labores y logra reducir la tensión y fatiga, generada por las labores, por lo que es factible esta solución.

### 6.3 Objetivos

#### Objetivo General

Implementar técnicas de reducción de estrés laboral, para mejorar el manejo del talento humano de la empresa Atv. Cable Latacunga.

#### Objetivos Específicos

- Socializar y difundir las técnicas de reducción de estrés laboral, para mejorar la gestión organizacional.
- Ejecutar las técnicas reductoras de estrés laboral para mejorar los procesos de gestión organizacional.
- Evaluar si las técnicas aplicadas para reducir el estrés en la organización, redujeron los niveles de estrés, y mejoran la gestión empresarial.

### 6.4 Análisis de factibilidad

La propuesta de **implementación de técnicas de reducción de estrés laboral para mejorar la gestión del TTHH en la empresa Atv. Cable Latacunga** es factible, ya que se cuenta con el presupuesto, tiempo y colaboración de todas las autoridades y personal de la empresa,

Además de esto, la empresa cuenta con todos los requerimientos para llevar a cabo la propuesta, con el objetivo de establecer técnicas para la reducción del estrés laboral. Confiamos que nuestra propuesta será de gran aporte para cualquier tipo de organización y más aún para los colaboradores de la empresa Atv. Cable Latacunga.

Tomando muy en cuenta que los costos no serán perjudiciales para la organización por tanto es factible que se lleve a cabo.

### **Factibilidad Financiera**

La factibilidad financiera que ha surgido hacia la **implementación de técnicas de reducción de estrés laboral para mejorar la gestión del TTHH en la empresa Atv. Cable Latacunga**, se ha visto necesario realizar un estudio de Factibilidad Técnica, respecto a material en general que se pueda necesitar.

En esta sección se trató de clasificar los costos de inversión en función de viabilizar la creación del manual sobre técnicas para disminuir el estrés laboral.

**Tabla N°54 Factibilidad Financiera**

<b>DETALLE DE GASTO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
<b>Computador HP</b>	1	\$ 900.00	\$900.00
<b>Resma de hojas de papel bon</b>	5	\$ 4.00	\$20.00
<b>Copias del manual</b>	10	\$ 5.00	\$50.00
<b>TOTAL</b>			\$970.00

**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban, 2013.

El detalle financiero mencionado anteriormente es todo lo que se planifica gastar, aplicando las técnicas de reducción de estrés laboral para el talento humano. En definitiva los costos de los materiales para la ejecución óptima del proyecto son accesibles, por lo que se puede afirmar que el mismo es factible desde el punto de vista económico.

## **6.5 Fundamentación**

### **6.5.1 Fundamentación científico técnica**

#### **¿Qué es una Técnica?**

Una técnica (del griego, τέχνη [tájne] 'arte, técnica, oficio') es un procedimiento o conjunto de reglas, normas o protocolos que tiene como objetivo obtener un resultado determinado, ya sea en el campo de las ciencias, de la tecnología, del arte, del deporte, de la educación o en cualquier otra actividad.

La historia de la técnica es la historia de la invención de herramientas y técnicas con un propósito práctico. La historia moderna está relacionada íntimamente con la historia de la ciencia, pues el descubrimiento de nuevos conocimientos ha permitido crear nuevas cosas y, recíprocamente, se han podido realizar nuevos descubrimientos científicos gracias al desarrollo de nuevas tecnologías, que han extendido las posibilidades de experimentación y adquisición del conocimiento.

La técnica requiere de destreza manual y/o intelectual, generalmente con el uso de herramientas. Las técnicas suelen transmiten de persona a persona, y cada persona las adapta a sus gustos o necesidades y puede mejorarlas.

#### **Requerimientos de la técnica**

La técnica requiere tanto destrezas manuales como intelectuales, frecuentemente el uso de herramientas y siempre de saberes muy variados. En los animales las técnicas son características de cada especie. En el ser humano, la técnica surge de su necesidad de modificar el medio y se caracteriza por ser transmisible, aunque no siempre es consciente o reflexiva. Cada individuo generalmente la aprende de otros (a veces la inventa) y eventualmente la modifica. Es generalizada la creencia que sólo las personas son capaces de construir con la imaginación algo que luego pueden concretar en la realidad, pero algunos primates superiores, aparte del hombre, pueden fabricar herramientas. La técnica, a veces difícil de diferenciar de

la tecnología, surge de la necesidad de transformar el entorno para adaptarlo mejor a sus necesidades.

### **Estructura de una técnica**

Las partes principales de una técnica pueden ser las siguientes:

- Tema
- Objetivo
- Materiales
- Beneficiarios
- Proceso metodológico
- Evaluación

### **Necesidad de las técnicas**

Se necesita una técnica cuando ocurren algunas de las siguientes circunstancias:

- Muchas personas desempeñando actividades similares y complejas.
- Alta rotación de personal entre los puestos de trabajo.
- Trabajos muy especializados y no repetitivos en los cuales, grupos de usuarios deben manejar diseños complejos y casi siempre desconocidos para ellos (tal como es el análisis y diseños de sistemas).
- Grandes flujos de información entre unidades administrativas o funcionales, lo cual puede determinar la necesidad de estandarizar la captación, proceso y manejo de datos sobre todo cuando existen varios turnos de trabajo.

En la actualidad las organizaciones están adoptando el uso de manuales administrativos como medios para la satisfacción de distintos tipos de necesidades. Depende de estas necesidades cada empresa adopta el tipo de manual que más se adapte a sus necesidades.

## **Ventajas y Limitaciones de la Utilización de las técnicas**

### **Ventajas:**

- Aseguran que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- Determinan la responsabilidad de cada puesto y su relación con otros puestos de la organización.
- Son una herramienta de apoyo en el entrenamiento y capacitación de nuevos empleados.
- Logran y mantienen un sólido plan de organización.
- Son una fuente permanente de información sobre las prácticas generales y sectoriales de la empresa.

### **Limitaciones:**

- Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos los integrantes.
- Algunas consideran que son demasiado caro, limitativo y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.
- Incluyen solo los aspectos formales de la organización dejando de lado los informales, cuya vigencia e importancia para la vida de la misma es notoria.
- Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.
- Constituyen una herramienta, pero no la solución para todos los problemas administrativos que se puedan presentar.
- Si no se actualizan permanentemente, pierden vigencia con rapidez.

## **6.6 Desarrollo de la propuesta**

### **PROPUESTA**

“Implementación de técnicas de reducción de estrés laboral, para mejorar la gestión del talento humano en la empresa At. Cable Latacunga provincia de Cotopaxi.”

### **INTRODUCCIÓN**

Hoy en día las organizaciones enfrentan un gran reto con respecto al mercado en consecuencia de diversos factores tecnológicos, económicos, políticos, sociales, culturales etc. Cada uno de estos factores obliga a las compañías a estar en constantes cambios de menor o mayor impacto a nivel interno o externo; sin embargo se hace necesario de manera casi obligatoria responder a las necesidades generadas para que la compañía no caiga en pérdidas que sean lamentables no solo para los propietarios o socios sino por todo el talento humano de la organización, y sus diferentes patologías.

El estrés se puede presentar en cualquier ámbito donde se desarrolle el talento humano y uno de los desencadenantes es la inadecuada gestión organizacional, el área que nos compete es laboral y en esta aparece el estrés en diferentes niveles y en cualquier circunstancia a la que se someta al individuo a una carga a la que no pueda adaptarse rápidamente o afrontarla, con la que no se sienta competente, o por el contrario, con la que se responsabilice demasiado. Aproximadamente, en 1900 iniciaron a preocuparse por la seguridad de los obreros, para posteriormente gestionar las organizaciones y sus talentos, estableciendo procesos y procedimientos, que hacen que la actividad laboral sea técnica y metódica. Posteriormente aparecieron leyes donde se debía compensar a los trabajadores que sufrían de accidentes, lo cual, los obligo hacer el entorno de trabajo más seguro porque era más caro pagar indemnizaciones que prevenir los percances. En la actualidad, los empresarios están convencidos de los beneficios que la prevención les da, es mayor que el gasto de la enfermedad.

## **TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DELESTRÉS**

Las diferentes medidas de prevención orientadas a evitar o minimizar las consecuencias del estrés laboral pueden dividirse, según el nivel de intervención, en:

### **Medidas centradas en el individuo (técnicas individuales de afrontamiento del estrés):**

Dirigidas a reducir los niveles de ansiedad, los pensamientos negativos y las relaciones sociales conflictivas (técnicas de relajación, respiración, cognitivas y de entrenamiento en habilidades sociales, hábitos de vida saludables, técnicas de gestión del tiempo).

### **Medidas de intervención sobre la tarea:**

Dirigidas a reducir los problemas que puedan surgir durante el desempeño del trabajo y también a aumentar la eficiencia de su desarrollo (enriquecimiento del puesto de trabajo, creación de grupos autónomos de trabajo, rotaciones horizontales, administración de descansos y turnos).

### **Medidas de intervención sobre la organización:**

Dirigidas a disminuir los problemas de estrés relacionados con factores de la organización como la comunicación y participación, las relaciones personales y el desarrollo de la carrera dentro de ésta (estilos de liderazgo, planes de evaluación, formación e incentivos, opciones de carrera flexibles, ambientes laborales seguros, etc.).

## **TECNICA N° 1**

**Tema:** La meditación

### **Objetivos:**

Reducir el grado de activación física presente en el estrés y silenciar la mente, mediante estrategias de meditación que actúen ante una situación que consideramos “amenazante”.

### **Materiales:**

- Asientos
- Un lugar silencioso, ventilado y limpio

### **Responsables:**

- Gerente empresa Ing. Rodrigo Agama
- Personal de Atv. Cable Latacunga
- Gabriel Esteban Berrazueta Martínez (investigador)

### **Beneficiarios:**

Personal de Atv. Cable Latacunga y clientes externos de la empresa.

### **Proceso Metodológico**

Presentación de la actividad a las pacientes

- 1) Adoptar una posición confortable, en la cual podamos permanecer un periodo largo de tiempo inmóviles
- 2) Se puede adoptar varias posturas entre ellas: las piernas cruzadas o acostarse boca arriba, con las piernas estiradas y los pies juntos.
- 3) Al practicar la meditación entienda que su único objetivo debe ser silenciar la mente, parar con su agitación y con la sucesión de pensamientos negativos.

- 4) Cuando logramos el absoluto silencio de la mente, o sea, la total ausencia de pensamientos, es que experimentamos el Vacío Iluminador, el éxtasis místico, y la libertad del alma.
- 5) A medida que practicamos la meditación la mente se va tranquilizando, y nos aproximamos al “Vacío Iluminador”.
- 6) Su único objetivo durante la práctica de meditación debe ser silenciar la mente.

**Evaluación:**

Al finalizar la meditación, se les pide a los pacientes que continúen en la posición que se encuentren, para después formularles una serie de preguntas verbalizando la vivencia por parte de los pacientes que nos permitirán medir la efectividad de la técnica.

- ¿Cómo se sintió al silenciar su mente?
- ¿Qué imágenes visualizaron al momento de meditar en silencio?
- ¿Qué sensaciones, emociones y/o sentimientos les produjeron la meditación?

Concluimos que la relajación o cualquier tipo de actividad de relax, aunque sólo sea unos 10 minutos al día, aumentan las defensas contra el estrés.

## TECNICA N° 2

**Tema:** Musicoterapia

**Objetivo:**

Aplicar la musicoterapia como herramientas que logre un efecto terapéutico y brinde un espacio de expresión sonora musical, que permita a cada persona encontrar su historia sonora.

**Materiales:**

- Asientos
- Un lugar silencioso, ventilado y limpio
- Equipo de sonido
- Música (binaural, opera, jazz, etc.)

**Responsables:**

- Gerente empresa Ing. Rodrigo Agama
- Personal de Atv. Cable Latacunga
- Gabriel Esteban Berrazueta Martínez (investigador)

**Beneficiarios:**

- Personal de Atv. Cable Latacunga
- Clientes externos de la empresa.

**Proceso Metodológico:**

Descripción de la técnica:

1. Colocamos la pieza musical seleccionada, como una premisa a la actividad.
2. Previo a comenzar con la escucha, se invita a los pacientes a tomar una posición confortable

3. Explicamos que van a estar un tiempo escuchando música, por lo que es recomendable que prime el sentido de audición y mantengan los ojos cerrados.
4. En caso de conocer algún paciente, la pieza musical, se cambió.

### **Recomendamos la escucha musical semidirigida.**

La misma que está dividida en 4 pasos:

- 1) Presentamos la pieza musical completa.
- 2) Ayudamos a diferenciar los instrumentos que están sonando sin enfatizar en ninguno.
- 3) Iniciamos la escucha dirigida a uno solo de los instrumentos.
- 4) Repetimos la diferenciación de sonidos de acuerdo a la cantidad de instrumentos que tenga la obra musical. Los pacientes son quienes eligen el orden en el que van a escuchar los instrumentos

### **Evaluación:**

Al finalizar la escucha, se pide a los pacientes que continúen con los ojos cerrados y se les formula una serie de preguntas verbalizando la vivencia por parte de los pacientes.

- ¿Cuál es el orden de los instrumentos que eligieron?
- ¿Qué imágenes visualizaron con cada uno de instrumentos?
- ¿Qué sensaciones, emociones y/o sentimientos les produjeron esas imágenes?
- ¿Cómo describirían la melodía de cada uno de los instrumentos (por ejemplo: como le contarían a alguien que era esa melodía, que características tenía, etc.)?

La música tiene componentes que actúan de manera beneficiosa en nuestro cerebro, y estimula partes de éste para que glándulas segreguen la serotonina, hormona del buen humor y de la felicidad.

## TECNICA N° 3

**Tema:** Aroma terapia

**Objetivos:**

Dar a conocer y establecer el funcionamiento de la aroma terapia en la vida de las personas, y demostrar, la funcionalidad y los beneficios que esta trae para la salud.

**Materiales:**

- Un lugar silencioso, ventilado y limpio
- Aceites esenciales, Sahumerios, velas, etc.

**Responsables:**

- Gerente empresa Ing. Rodrigo Agama
- Personal de Atv. Cable Latacunga
- Gabriel Esteban Berrazueta Martínez (investigador)

**Proceso Metodológico**

1. Fijar bien el objetivo y la situación. “La aroma terapia funciona por propósitos, de esta manera es muy importante saber qué efectos son los que se quieren generar en el ambiente laboral”.
2. analizar el ambiente donde se piensa crear un efecto, puede ser: una junta, la oficina del director, en los cubículos de los colaboradores en espacios con gran número de trabajadores o en áreas comunes; de esta forma, podrás saber qué tipo de aromatizante necesitas para abarcar todo el espacio.
3. Previo a comenzar con la técnica, se invita a los pacientes a tomar una posición confortable.
4. Entregar una pequeña dosis de fragancias relajantes.

5. Inducir a un estado de confort en el cual el paciente, neutralice sus pensamientos negativos, y se despoje de los mismos.

**Evaluación:**

Al concluir la técnica, se les pide a los pacientes que continúen percibiendo los aromas relajantes y se les formula una serie de preguntas verbalizando la vivencia por parte de los pacientes.

- ¿Qué aromas son los que más le gustaron?
- ¿Qué visualizaron con cada uno de los aromas que percibimos?
- ¿Qué sensaciones, emociones y/o sentimientos les produjeron las esencias?

## TECNICA N° 4

**Tema:** Pausas Activas

**Objetivos:**

Brindar elementos prácticos para romperlos ciclos de movimientos repetitivos y posturas estáticas prolongadas.

**Materiales:**

- Un lugar silencioso, ventilado y limpio
- Asientos.

**Responsables:**

- Gerente empresa Ing. Rodrigo Agama
- Personal de Atv. Cable Latacunga
- Gabriel Esteban Berrazueta Martínez (investigador)

**Proceso Metodológico**

1. Tensionar voluntariamente cada grupo muscular 3 ó 4 segundos y relajarlo después varios segundos (20-30 sg) siguiendo el siguiente orden. Prestar atención a las sensaciones de tensión y relajación que se generan.
2. Relajación de cara, cuello y hombros:
  - Frente: Arrugar, ejerciendo tensión sobre el puente de la nariz y alrededor de las cejas.
  - Ojos: Abrir y cerrar. Notar la tensión en los párpados y en el exterior de los ojos.
  - Nariz: Arrugar, ejerciendo tensión en el puente y los orificios.
  - Boca: sonreír ampliamente (o abrir la boca lo máximo posible).

- Notar la tensión en los labios superior e inferior y en ambas mejillas. Después fruncir los labios.
- Lengua: Presionar la lengua contra el paladar.
- Mandíbula: Presionar los dientes notando la tensión en los músculos laterales de la cara y en las sienes.
- Cuello y nuca: Hacer estiramientos del cuello hacia delante atrás y derecha-izquierda (sin brusquedad).
- Hombros: Elevar los hombros intentando tocarnos las orejas y después dejar caer.

### **3. Relajación de brazos y manos:**

Contraer, sin mover, primero un brazo y luego el otro con el puño apretado, notando la tensión en brazos, antebrazos y manos.

### **4. Relajación de piernas:**

Contraer primero los músculos de nalgas y muslos. Estirar después una pierna y después la otra levantando la punta del pie hacia arriba y notando la tensión.

### **5. Relajación de tórax, abdomen y región lumbar:**

- Espalda: Echar el cuerpo ligeramente hacia delante, doblar los codos y tirar los brazos hacia arriba y atrás (sin apretar los puños), notando la tensión en la espalda.
- Tórax: Inspirar inflando el pecho y retener el aire durante unos segundos en los pulmones, observar la tensión en el pecho espirar lentamente.
- Estómago: Contraer el estómago. Después repetir empujando hacia fuera.

**Evaluación:**

Al concluir la técnica, se les pide a los pacientes que continúen en la sala y se les pregunta, para así verbalizar la vivencia.

- ¿Qué rutina de estiramiento le produjo más relajación?
- ¿Qué sensaciones, emociones y/o sentimientos les produjeron la técnica?

Consiste en tensar y relajar todos los músculos a la vez. Se puede hacer tumbado o de pie. Requiere una cierta experiencia, pero una vez adquirida se puede conseguir un correcto estado de relajación en tan sólo unos minutos.

## **TECNICA N° 5**

**Tema:** Técnicas de respiración

**Objetivos:**

Facilitar el control voluntario de la respiración y automatizarlo para que pueda ser mantenido en situaciones de estrés.

**Materiales:**

- Un lugar silencioso, ventilado y limpio

**Responsables:**

- Gerente empresa Ing. Rodrigo Agama
- Personal de Atv. Cable Latacunga
- Gabriel Esteban Berrazueta Martínez (investigador)

**Proceso Metodológico**

- Explicar a los pacientes que los ejercicios están divididos en 5 etapas

**Ejercicio 1: Inspiración abdominal**

El objetivo de este ejercicio es que la persona dirija el aire inspirado a la parte inferior de los pulmones. Para lo cual se debe colocar una mano en el vientre y otra encima del estómago. En el ejercicio debe percibir movimiento al respirar en la mano situada en el vientre, pero no en la situada sobre el estómago.

**Ejercicio 2: Inspiración abdominal y ventral**

El objetivo es aprender a dirigir el aire inspirado a la zona inferior y media de los pulmones. Es igual al ejercicio anterior, sin embargo una vez llenado la parte

inferior se debe llenar también la zona media. Se debe notar movimiento primero en la mano del abdomen y después en la del vientre.

### **Ejercicio 3: Inspiración abdominal, ventral y costal**

El objetivo de este ejercicio es lograr una inspiración completa. La persona, colocada en la postura del ejercicio anterior debe llenar primero de aire la zona del abdomen, después el estómago y por último el pecho.

### **Ejercicio 4: Espiración**

Este ejercicio es continuación del 3º, se deben realizar los mismos pasos y después, al espirar, se deben de cerrar los labios de forma que al salir del aire se produzca un breve resoplido. La espiración debe ser pausada y controlada.

### **Ejercicio 5: Ritmo inspiración – espiración**

Este ejercicio es similar al anterior pero ahora la inspiración se hace de forma continua, enlazando los tres pasos (abdomen, estómago y pecho). La espiración se hace parecida al ejercicio anterior, pero se debe procurar hacerlo cada vez más silencioso.

### **Evaluación:**

Al concluir la técnica, se les pide a los pacientes que continúen en la sala y se les pregunta, para así verbalizar la vivencia.

- ¿Qué rutina de respiración le produjo más relajación?
- ¿Qué sensaciones, emociones y/o sentimientos le produjo las técnicas de respiración?

Las técnicas de respiración se evalúan, después de aplicadas. De acuerdo al comportamiento del trabajador en sus actividades, y evidenciando su desempeño y buena actitud al cumplir con sus tareas.

## **TECNICA N° 6**

**Tema:** Técnicas de solución de problemas

**Objetivo:**

Proporcionar indicadores para resolver problemas y mejorar la competencia social, y psicológica que llega a causar estrés laboral.

**Materiales:**

- Un lugar silencioso, ventilado y limpio
- Papel y lápiz

**Responsables:**

- Gerente empresa Ing. Rodrigo Agama
- Personal de Atv. Cable Latacunga
- Gabriel Esteban Berrazueta Martínez (investigador)

**Proceso Metodológico**

Pasos a seguir:

1. Identificar las situaciones problemáticas.
2. Describir con detalle el problema y la respuesta habitual a dicho problema. En términos de, quien, donde, cuando, como y porque.
3. Al describir la respuesta recuerde añadir que objetivos pretende.
4. Haga una lista con las alternativas. En esta fase se utiliza la estrategia denominada “tempestad de ideas” para conseguir los objetivos recientemente formulados. Esta técnica tiene cuatro normas básicas: se excluyen las críticas, todo vale, lo mejor es la cantidad y lo importante es la combinación y la mejora.

5. Vea las consecuencias. Este paso consiste en seleccionar las estrategias más prometedoras y evaluar las consecuencias de ponerlas en práctica.
6. Evaluar los resultados: Una vez se haya intentado la respuesta nueva, se deberán observar las consecuencias, por ejemplo: ¿Suceden las cosas tal como estaban previstas?

**Evaluación:**

Al concluir la técnica, se les pide a los pacientes que continúen en la sala, y se les presenta una serie de situaciones reales, para que den sus posibles soluciones a la problemática, y así verificar si escogieron la mejor decisión, caso contrario deberán aplicar otras alternativas.

Consiste en poner en práctica esa solución y comprobar si se cumple el objetivo. Si no está satisfecho de los resultados tendrá que emplear otra de las soluciones posibles.

## **TECNICA N° 7**

**Tema:** Técnicas de Gestión del tiempo

### **Objetivos:**

Planificar todas las actividades a realizar el día siguiente, tanto las de trabajo, como las de ocio y los descansos. Y organizarlas según su prioridad (urgencia e importancia otorgada).

### **Materiales:**

- Un lugar silencioso, ventilado y limpio
- Agenda
- Lápiz o esfero
- Mesa o escritorio

### **Responsables:**

- Gerente empresa Ing. Rodrigo Agama
- Personal de Atv. Cable Latacunga
- Gabriel Esteban Berrazueta Martínez (investigador)

### **Proceso Metodológico**

#### **Preparación**

1. Identificar todas las actividades a realizar durante el día; por ejemplo, imaginar un día normal de trabajo: debe realizar un informe de ventas para su responsable, visitar un par de futuros clientes, asistir a una formación de marketing, pasar pedidos a logística para su tramitación, realizar tres presupuestos para unos clientes y contactar con otros clientes para avisarles de cuándo les llegará la partida.

2. Organiza según la prioridad e urgencia de cada actividad (1 más urgente a 7 menos):

- a. realizar el informe de ventas.
- b. Pasar pedidos a logística para su tramitación.
- c. realizar tres presupuestos.
- d. Contactar con clientes para avisarles de cuándo llegará la partida.
- e. Visitar un par de futuros clientes.
- f. Asistir a la formación de marketing.
- g. Dejar un tiempo para imprevistos (atender llamadas, etc.).

**Si se agrupa según actividades:**

- realizar el informe de ventas y los presupuestos, son tareas de alta concentración.
- Pasar pedidos a logística y contactar con clientes para avisarles de cuándo llegará la partida, son tareas telefónicas.
- Visitar a futuros clientes, es una tarea fuera de la empresa.
- Asistir a una charla de marketing, es una tarea formativa.

- **Según esto un horario de 9 a 18:30 horas se estructurará:**

**Ejemplo:**

### **AGENDA DEL DÍA**

- 09:00 a 10:30 realización informe para el jefe (hay pocas llamadas y es prioritario).
- 10:30 a 11:00 Desayuno.
- 11:00 a 12:30 realizar las llamadas telefónicas: contactar con logística y clientes.
- 12:30 a 13:00 Tiempo para imprevistos (atender llamadas, charlar temas relevantes con los compañeros...).

- 13:30 a 15:00 Comida.
- 15:00 a 16:30 realizar los presupuestos (hay pocas llamadas y poca gente en la oficina. Prioritario).
- 16:30 a 17:00 Tiempo para imprevistos.
- 17:00 a 18:00 reunión formación.
- 18:00 a 18:30 ¿realizar visitas a futuros clientes? ¡No queda tiempo!

Como se ha visto, no hay tiempo de realizar las visitas a futuros clientes. Esto hay que tenerlo en cuenta para avisar a éstos o al superior. Ser realistas con lo que No se va a poder hacer también ayuda a ser más eficiente en el trabajo y a reducir el estrés.

**Evaluación:**

Al final del día valorar si se han realizado estas actividades y cómo han sido los resultados, así como el grado de satisfacción conseguido, es una forma muy práctica de evaluar esta técnica.

## 6.7 Metodología.

Fases	Metas	Actividades	Recursos	Responsable	Tiempos
<b>Sociabilización</b>	Sociabilizar las técnicas reductoras de estrés a sus directivos y colaboradores, dentro de la organización	Charlas acerca de los niveles de estrés y sus consecuencias.	Computadora Internet Hojas	Autor .Gabriel Berrazueta Colaboradores y directivos de Atv. Cable Latacunga	1 Agosto del 2013 Hasta Octubre 30 del 2013
<b>Planificación</b>	Lograr cumplir con la sociabilización de las técnicas reductoras de estrés, para mejorar la gestión empresarial.	Aplicación de técnicas anti estrés Videos, talleres Dinámicas de grupo	Computadora Internet Hojas	Autor .Gabriel Berrazueta Colaboradores y directivos de Atv. Cable Latacunga	1 Agosto del 2013 Hasta Octubre 30 del 2013
<b>Ejecución</b>	Ejecutar, socializar y sensibilización las técnicas anti estrés y las consecuencias de esta enfermedad ocupacional.	Elaboración de la convocatoria a los trabajadores. Charla teórica sobre la propuesta. Coordinación con directivos de la empresa	Proyector Computadora internet	Autor .Gabriel Berrazueta Colaboradores y directivos de Atv. Cable Latacunga	1 Agosto del 2013 Hasta Octubre 30 del 2013
<b>Evaluación</b>	Evaluar los resultados e identificar si los niveles de estrés se reducen posteriormente a la aplicación de la propuesta	Aplicación de una encuesta a los trabajadores  Presentación de informes a las autoridades.	Cuestionario Computadora Hojas	Autor .Gabriel Berrazueta Colaboradores y directivos de Atv. Cable Latacunga	1 Agosto del 2013 Hasta Octubre 30 del 2013

**Cuadro N° 6** Modelo Operativo de la Propuesta  
**Elaborado por:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban, 2013

### Cuadro N° 7 Administración De La Propuesta

Responsables	Actividades	Presupuesto
<b>Jefes de Dirección</b>	Elaboración de la encuesta.	50\$
<b>Colaboradores de Atv. Cable Latacunga</b>	Implementación de técnicas reductoras de estrés laboral	30\$
<b>Investigador</b>	Tabulación encuestas Elaboración de técnicas para la reducción del estrés laboral.	200\$
		<b>Total= \$ 280</b>

Elaborado por: Berrazueta Martínez Gabriel Esteban, 2013.

### Cuadro N°8 Previsión De La Evaluación

Preguntas básicas	Explicación
¿Por qué evaluar?	Es preciso saber los niveles de estrés y su incidencia en los procesos de gestión empresarial
¿Qué evaluar?	niveles estrés- manejo del talento humano
¿Para qué evaluar?	Para obtener datos cualitativos y cuantitativos, para la aplicación de propuesta de solución
¿Quién evalúa?	Gabriel Berrazueta Jefes de Dirección Colaboradores de Atv. Cable Latacunga
¿Cuándo evaluar?	Anualmente
¿Cómo Evaluar?	Durante los turnos laborales.
¿Con qué evaluar?	Por medio de la baterías de gestión empresarial y test de estrés laboral.

Elaborado por: Berrazueta Martínez Gabriel Esteban, 2013.

## **6.8 Materiales de referencia**

### **Bibliografía**

**Bruke, R. y Richadsen, A. (1991).** Psychological burnout in organizations. En Garcés, E. (1994). Burnout: Un acercamiento teórico-empírico al constructo en contextos deportivos. Tesis de licenciatura. Universidad de Murcia.

**Ferber, B. (1984).** Stress and burnout in suburban teachers. Journal of Educational Research, 77 (6) 325-331.

**De las Cuevas, C., Gonzales, J., De la Fuente, J., Alviani, M., Ruiz, A., Coiduras, E., Moujir, A. y Rodriguez, T. (1997).** Burnout y reactividad al estrés. Pamplona: Universidad de Navarra.

**García Izquierdo, M. (1991b).** Estrés en contextos laborales. Comunicación presentada a las III Jornadas de Psicología clínica y salud. Murcia.

**Hernandez Ubidia, Patricio 2008,** Diseño, desarrollo y documentación del proceso de gestion de Talento Humano en el Ingenio Azucarero del Norte.

**Alles, Martha 2010.** Desarrollo del talento humano basado en competencias

**CHIAVENATO, Idalberto. 1.993.**Iniciación A La Organización Y Control.

**GÓMEZ RONDÓN, Francisco. 1.995.** Sistemas Y Procedimientos Administrativos.

**CHIAVENATO, Idalberto. 2002**Gestión Del Talento Humano

**Moreno, B., Oliver, C. y Aragoneses, A. (1992).** Configuración específica de estrés asistencial en profesores de BUP. Memoria de Investigación CIDE.

**Oliver, C., Pastor, J., Aragoneses, A. y Moreno, B. (1990).** Una teoría y una medida de estrés laboral asistencial. Comunicación presentada al II Congreso del Colegio Oficial de Psicólogos. Valencia.

**Stortti Mercedes Alejandra. (2006).** “Etiología y Prevención del Síndrome de Burnout en los Trabajadores de la Salud”.

**Lazarus, R. y Folkman, S. (1986).** Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martinez Roca.

**Coronel, Merck, Gómez, Luis., 2007.** Gestión estratégica de la empresa creaciones Mundo Deportivo basada en BSC.

**Torres, Danilo, Núñez Acurio, Edison Fernando 2009.** Diseño y propuesta del modelo de gestión empresarial para estación de servicios Pana Norte.

**Borbobia, Cesar 2007.** Valoración médica y jurídica de la incapacidad **laboral**

**F. Hesselbein, M, Goldsmith, R, Beckhard.** El Líder Del Futuro

**Charles G, Morris, Albert A, Maisto.** Introducción a la psicología, decima edición 2001

**Cortez, José 2007.** Técnicas De Prevención Y Riesgos Laborales, Seguridad E Higiene En El Trabajo, 9º Edición

**Moreno, concepción 2004.** Prevención de riesgos laborales en la empresa

**Antares Foundation (2008),** “La gestión del estrés en el trabajo humanitario: propuesta de sistema para la reducción de riesgos”.

**Gordon** citado en García V. et. Al.1997; Zarate, 2001

## **Linkografía:**

<http://www.psychologyinspain.com/content/full/1197/7bis.htm>

<file:///C:/Users/g42/Documents/doc.%20gabo/tesis/linkj%20del%20tema/Coaching%20gerencial%20-%20Monografias.com.htm>

<http://www.coachingmadrid.com/documentos/registromarcaCoachingMadrid.jpg>

<file:///C:/Users/g42/Documents/doc.%20gabo/tesis/linkj%20del%20tema/Familia%20Institucional%20%20%20Actualidad.htm>

<file:///C:/Users/g42/Documents/doc.%20gabo/tesis/linkj%20del%20tema/Coaching%20aplicado%20en%20las%20empresas%20%20GestioPolis.htm>

<file:///C:/Users/g42/Documents/doc.%20gabo/tesis/bibliografia/cap%20II/LEY%20DE%20R%C3%89GIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO%20ICE.htm>

<file:///C:/Users/g42/Documents/doc.%20gabo/tesis/bibliografia/cap%20II/radiodifusion-television-y-audio-y-video-por-suscripcion%20%20Radiodifusi%C3%B3n,%20Televisi%C3%B3n%20y%20Audio%20y%20Video%20por%20sus.htm>

<file:///C:/Users/g42/Documents/doc.%20gabo/tesis/bibliografia/cap%20III/Temperamento%20-%20Wikipedia,%20la%20enciclopedia%20libre.htm>

<http://www.biblioteca.ueb.edu.ec/bitstream/15001/427/2/PORTADA.pdf>

<http://stresslabora.blogspot.com/>

[http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms\\_125164.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_125164.pdf)

<http://www.monografias.com/trabajos82/la-salud-ocupacional/la-salud-ocupacional.shtml#ixzz2dN9kPSvg>

<http://educacion.uncomo.com/articulo/como-son-las-sesiones-de-musicoterapia-17329.html#ixzz2htl911Qh>

# ANEXOS

## ANEXO #1

### EMPRESA ATV. CABLE LATACUNGA

La investigación se realizó en la Empresa Atv. Cable Latacunga, que se encuentra ubicada en la provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, en las Calles Quijano Ordoñez 1-152 y Márquez de Maenza

#### GRAFICO 1



## ANEXO #2

Autorización de la empresa Atv. Cable Latacunga.



**ATV CABLE LTGA**

*Televisión por Cable*

Calle Quito 17-68 y Juan A. Echeverría – Telfs. 2812-578 / 084-586132

---

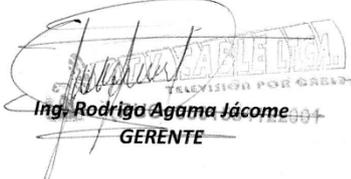
## CERTIFICADO

Agama Jácome Rodrigo **Gerente de ATV Cable**, autoriza:

Que el señor **BERRAZUETA MARTINEZ GABRIEL**, portador de la C.I.050345150-2, realice el trabajo de tesis en ésta empresa, para lo cual se le permite el acceso a todo tipo de información, para el desarrollo de dicho proyecto.

Latacunga, 17 de Febrero del 2.012

Atentamente,

  
Ing. Rodrigo Agama Jácome  
GERENTE

## **ANEXO #3**

### **GUIA DE ENTREVISTA GERENTE**

**Entrevista Realizada Sobre Gestión Del Talento Humano En La Empresa  
Atv. Cable Latacunga**

#### **DATOS DEL ENTREVISTADO**

**Nombre:**

**Cargo:**

- 1.- ¿Qué herramienta de gestión se aplica en la empresa?
- 2.- ¿Se ha realizado un análisis respecto al ambiente exterior que rodea a la empresa? A cuál de las siguientes variables se ha hecho el análisis del medio ambiente.

- Análisis demográfico
- Análisis cultural
- Análisis tecnológico
- Análisis político
- Análisis legal

Ninguna en especial, solo de acuerdo a las necesidades de los clientes externos, y se sus comentarios verbales.

- 3.- ¿la empresa cuenta con algún plan estratégico que le permita ser líder en el mercado en un futuro?
- 4.- ¿Qué investigación reciente se ha realizado a sus clientes respecto a los productos y servicios que oferta?
- 5.- ¿las ventas realizadas son idóneas como para alcanzar un margen de rentabilidad deseado que permita alcanzar un posicionamiento dentro del mercado?

- 6.- ¿Qué factores repercuten actualmente en el desarrollo gerencial de la empresa?
- 7.- ¿Qué tipo de estrategias empresariales se emplea para poder captar mayor número de clientes?
- 8.- ¿Cuáles son las razones por las cuales los clientes presiden del servicio que brinda su empresa?
- 9.- ¿Cree usted que la deficiente toma de decisiones ha sido un factor que incide en la generación de pérdidas económicas?
- 10.- ¿Cree usted que la aplicación de un plan estratégico en la empresa permitirá el crecimiento para la misma?

## ANEXO #4

### UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

#### FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y EDUCACION CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL

SEXO :..... EDAD:..... NUMERO DE HIJOS:.....

GRADO DE INSTRUCCIÓN:..... CARGO ACTUAL:.....

ADAPTACION DEL CUESTIONARIO DE MASLASH PARA MEDIR LOS NIVELS DE ESTRÉS LABORAL Y DIAGNOSTICAR LA RELACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LOS NIVELES ESTRESORES DEL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN.

	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
1.-Me siento emocionalmente cansada(o)por mi trabajo			
2.-Cuando termina mi jornada en el servicio, me siento desanimado			
3.-Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado.			
4.-Siento que puedo entablar conversación con todos mis compañeros Fácilmente.			
5.-Siento que trato a algunos usuarios del servicio como si fueran objetos.			
6.-Siento que trabajar todo el día con material me cansa			
7.-Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los Usuarios.			
8.-Siento que el trabajo que realizo todos los días, me cansa			
9.-Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros a través de mi trabajo.			
10.-Siento que me he vuelto más dura(o) con mis compañeros			
11.-Me preocupa que este trabajo me esté volviendo insensible			
12.-Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo			
13.-Me siento frustrado por mi trabajo			
14.-Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo			
15.-Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros y/o usuarios del servicio			
16.-Siento que trabajar con material me aburre			
17.-Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros y usuarios.			
18.-Me siento estimulado después de haber trabajado.			
19.-Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo			
20.-Me parece que mis compañeros me culpan de sus problemas			

## ANEXO #5

### UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y EDUCACION  
CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL**

**SEXO:..... EDAD:..... NUMERO DE HIJOS:.....**  
**GRADO DE INSTRUCCIÓN:.....CARGO**  
**ACTUAL:.....**

#### **ENCUESTA PARA DIAGNOSTICAR LA RELACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

	Si	A veces	No
¿Considera al Recurso Humano como el elemento fundamental del éxito de la empresa?			
¿Todos los empleados, ejecutivos y colaboradores tienen suficiente motivación?			
¿Disponen de un presupuesto anual para capacitación acorde al tamaño de la empresa?			
¿Sus principales ejecutivos (jefes) asisten más de cuatro veces por año a seminarios?			
¿Se desarrolla al máximo todo el potencial de los colaboradores en cada una de las áreas?			
¿Se promueve auto estima del personal?			
¿El ambiente de trabajo en todas las áreas es excelente?			
¿Entrenan un día a todos sus colaboradores antes de su primer día de trabajo			
¿Entrenan durante el primer día al personal en sus valores y la filosofía de la empresa?			
¿Las funciones y la correspondiente asignación de responsabilidades están especificadas por escrito?			
¿Los encargados de cada puesto tienen pleno conocimiento de sus funciones y las de los demás?			
¿Existe personal asignado de las diferentes áreas de la empresa?			
¿Posee la empresa algún sistema objetivo para la selección de personal nuevo?			
¿La selección de personal para trabajar en la empresa se realiza de acuerdo a una técnica en base a los requisitos de los cargos?			
¿La empresa posee información sobre contratación de personal de la competencia?			
¿Existe un sistema de evaluación periódica del trabajador para fines de ascenso y aumento de sueldo?			
¿Se otorga incentivos o estímulos por productividad, asistencia al trabajo, sugerencias para mejorar?			
¿Los incentivos por el servicio se fijan en base a resultados de productividad?			
¿Conoce las políticas salariales de otras empresas de la competencia?			
¿Existe plan de carrera (ascensos) en la empresa?			
¿La ocupación de cargos vacantes se da con concursos internos?			
¿El personal tiene un bajo nivel de stress durante la mayor parte del año?			
¿Sus ejecutivos y el personal en general consideran ser bien pagados?			
¿El porcentaje de despidos del personal en la empresa es menor al 5%?			

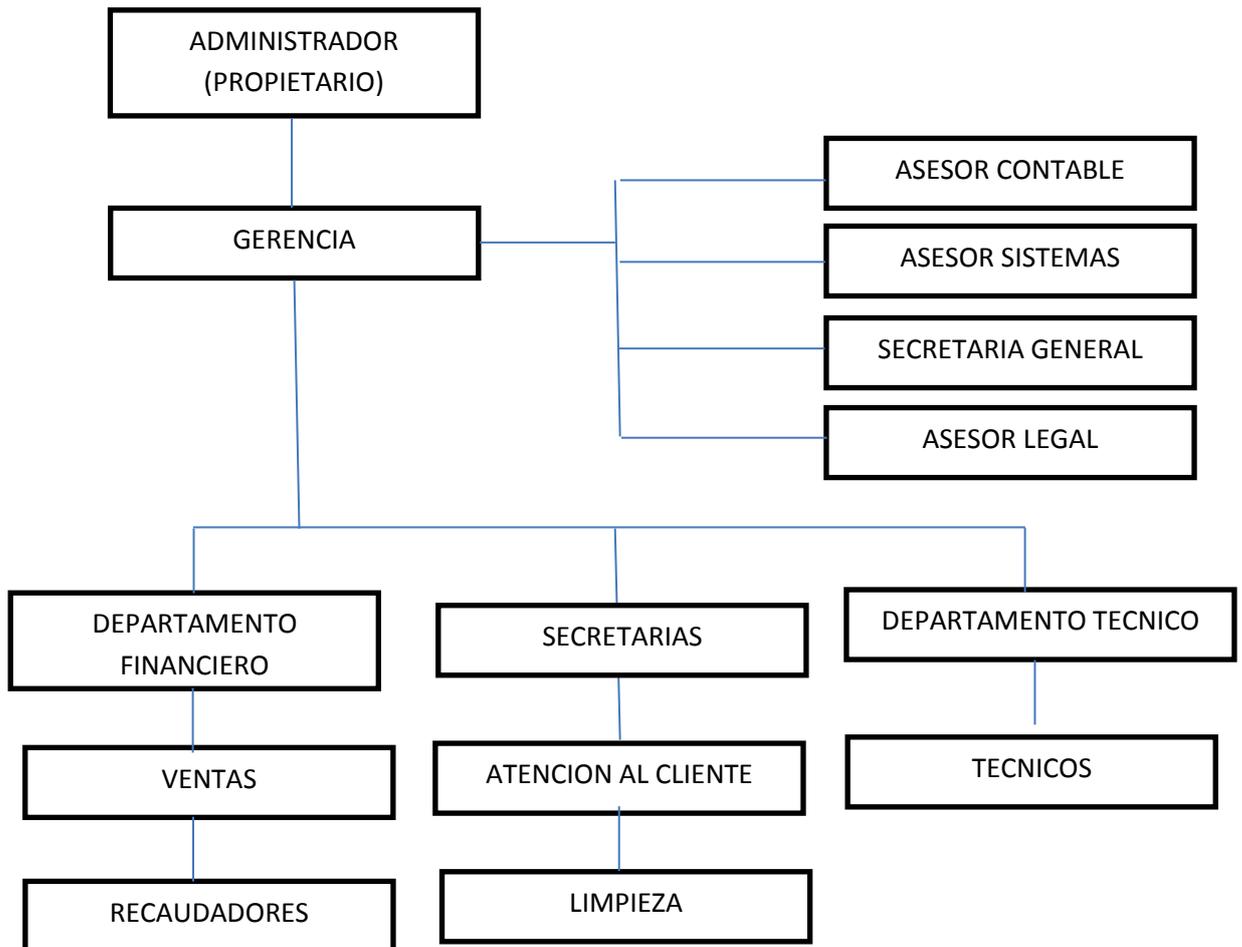
## ANEXO #6

### MODELO DE FICHA DE OBSERVACION

<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO</b>	
<b>FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION</b>	
<b>CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL</b>	
<b>MODALIDAD PRESENCIAL</b>	
<b>Título:</b>	<b>Comunidad:</b>
<b>Investigador:</b>	<b>Localidad:</b>
<b>Observación:</b>	

## ANEXO #7

### ORGANIGRAMA EMPRESARIAL DE ATV. CABLE LATACUNGA



## ANEXO # 8

### APLICACIÓN TÉCNICAS ANTI ESTRÉS







