

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO



TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

**“PLAN INNOVADOR PARA EL MANEJO Y CONTROL DE LAS
EMOCIONES EN EL TRABAJO PARA EL PERSONAL DE LA
COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA DE LA CIUDAD DE
LOJA EN EL AÑO 2022”**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGO EN LA TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

AUTORA

Vega Quezada Yessenia Viviana.

DIRECTORA

Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs.

Loja, Mayo 2022

Certificación

Lic.

Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs.

DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICA:

Que ha supervisado el presente proyecto de investigación titulado, **“PLAN INNOVADOR PARA EL MANEJO Y CONTROL DE LAS EMOCIONES EN EL TRABAJO PARA EL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL AÑO 2022”**; el mismo que cumple con lo establecido por el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano: por consiguiente, autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Loja, Abril 2022



f. _____

Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs.

1103697692

Declaración Juramentada

Loja, Abril de 2022

Nombres: Yessenia Viviana**Apellidos:** Vega Quezada**Cédula de Identidad:** 1150189189**Carrera:** Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano**Semestre de ejecución del proceso de titulación:** Octubre 2021 – Marzo 2022

Tema de proyecto de investigación de fin de carrera con fines de titulación:

“PLAN INNOVADOR PARA EL MANEJO Y CONTROL DE LAS EMOCIONES EN EL TRABAJO PARA EL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL AÑO 2022”

En calidad de estudiante del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja;

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autora del trabajo intelectual y de investigación del proyecto de fin de carrera.
2. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El trabajo de investigación de fin de carrera presentado no atenta contra derechos de terceros.
4. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Las imágenes, tablas, gráficas, fotografías y demás son de mi autoría; y en el caso contrario aparecen con las correspondientes citas o fuentes.

Por lo expuesto; mediante la presente asumo frente al INSTITUTO cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

En consecuencia, me hago responsable frente al INSTITUTO y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar al INSTITUTO o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en el trabajo de investigación de fin de carrera presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello.

Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para EL INSTITUTO en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente dispuesta por la LOES y sus respectivos reglamentos y del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja.



.....
Vega Quezada Yessenia Viviana.

C.I.: 1150189189.

Dedicatoria

El presente proyecto investigativo se lo dedico primeramente a Dios por darme la vida, bendecirme con salud y haber sido mi guía e impulsor por darme las fuerzas para continuar en este proceso de formación profesional.

Dedico este logro a mis queridos padres Amado Vega, Benilda Quezada y mi abuelito Antenor Vega primeramente por haberme inculcado valores y ser la persona que soy, de igual forma por ser mi pilar fundamental de motivación, apoyo y ayuda constante, ayudándome a levantarme en mis momentos de quebranto dándome fuerza y fortaleza para salir adelante con mayor valentía, mis más sinceros agradecimientos.

A mis hermanos por estar presentes con un mensaje de motivación haciéndome saber que la distancia no es limite e impedimento para brindarme su apoyo y amor incondicional en cada momento.

Finalmente a esas personas especiales que están presentes día a día brindándome su apoyo incondicional con sus palabras de aliento, motivándome a que no me rinda frente a las adversidades sino más bien que luche por mis sueños cada día.

Yessenia Viviana Vega Quezada.

Agradecimiento

En primer lugar quiero agradecer a mi tutora la Lic. Johana Córdova Tobar Mgs. por impartir sus conocimientos día a día con esfuerzo, dedicación y profesionalismo en cada etapa de este proceso de titulación para alcanzar los resultados deseados.

De igual forma agradecer a la Cooperativa de Transportes Loja por haberme brindado la apertura para poner en práctica todos mis conocimientos y a su vez facilitando con todas las herramientas e información valiosa que fue de vital ayuda para poder llevar a cabo este proceso.

Finalmente a Dios, a mis padres, hermanos, abuelito y aquellas personas especiales por su apoyo tanto físico como moral por todas sus palabras de aliento que fueron de vital ayuda y motivación para poder llegar hasta aquí mis sinceros agradecimientos.

Yessenia Viviana Vega Quezada.

Acta de Cesión de Derechos

Conste por el presente documento la Cesión de los Derechos del proyecto de investigación de fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA. - Por sus propios derechos; la Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs., en calidad de Directora del proyecto de investigación de fin de carrera; y, Yessenia Viviana Vega Quezada, en calidad de autora del proyecto de investigación de fin de carrera; mayor de edad emite la presente acta de cesión de derechos.

SEGUNDA. - Yessenia Viviana Vega Quezada, realizó la Investigación titulada: PLAN INNOVADOR PARA EL MANEJO Y CONTROL DE LAS EMOCIONES EN EL TRABAJO PARA EL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL AÑO 2022; para optar por el título de Tecnóloga en la Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja, bajo la dirección de la Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs.

TERCERA. - Es política del Instituto que los proyectos de investigación de fin de carrera se apliquen y materialicen en beneficio de la comunidad.

CUARTA. - Los comparecientes Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs., en calidad de Directora del proyecto de investigación de fin de carrera y Yessenia Viviana Vega Quezada, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en proyecto de investigación de fin de carrera titulado: PLAN INNOVADOR PARA EL MANEJO Y CONTROL DE LAS EMOCIONES EN EL TRABAJO PARA EL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL AÑO 2022 a favor del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja; y, conceden autorización para que el Instituto pueda utilizar esta investigación en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

QUINTA. - Aceptación. - Las partes declaran que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos.

Para constancia suscriben la presente cesión de derechos, en la ciudad de Loja, en el mes de abril del año 2022.



Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs.

DIRECTORA

C.I.: 1103697692



Yessenia Viviana Vega Quezada

AUTORA

C.I.:1150189189

Índice de contenidos

Certificación	II
Declaración Juramentada	III
Dedicatoria	V
Agradecimiento	VI
Acta de Cesión de Derechos	VII
Índice de Figuras	XII
Índice de Tablas	XIV
1 Resumen.....	1
2 Abstract.....	2
3 Problematicación	3
4 Tema	5
5 Justificación	6
6 Objetivos.....	7
6.1 Objetivo general	7
6.2 Objetivos específicos	7
7 Marco Teórico.....	8
7.1 Marco institucional.....	8
7.1.1 Cooperativa de Transporte Loja.....	8
7.1.2 Reseña histórica.....	8
7.1.3 Localización	12
7.1.4 Logo	12
7.1.5 Datos informativos	12
7.1.6 Misión.....	13
7.1.7 Visión	13
7.1.8 Valores	13
7.1.9 Organigrama estructural.....	14
7.1.10 Autoridades	15
7.1.11 Servicios.....	16
7.2 Marco conceptual	17
7.2.1 Plan innovador	17
7.2.2 Emociones	17

7.2.3	Importancia de las emociones en el ser humano.....	17
7.2.4	Para que sirven las emociones.....	17
7.2.5	Beneficios de las emociones	18
7.2.6	Tipo de emociones	18
7.2.7	Emociones básicas	19
7.2.8	Emociones en las empresas.....	19
7.2.9	Control emocional.....	20
7.2.10	Beneficios del control emocional.....	20
7.2.11	Técnicas del control emocional.....	20
7.2.12	Manejo emocional.....	21
7.2.13	Importancia de manejar las emociones	21
7.2.14	Beneficios para manejar las emociones	21
7.2.15	Como manejar las emociones.....	22
7.2.16	Tipos de emociones que se puede desarrollar en el trabajo.	22
8	Metodología.....	24
8.1	Tipos de métodos	24
8.1.1	Método fenomenológico	24
8.1.2	Método hermenéutico.....	24
8.1.3	Método práctico proyectual.....	25
8.2	Tipos de técnicas de recolección de datos.....	26
8.2.1	Observación directa.....	26
8.2.2	Entrevista.....	26
8.2.3	Encuesta	27
8.3	Determinación de la muestra.....	28
8.3.1	Universo	28
8.3.2	Muestra.....	28
9	Análisis y Presentación de Resultados.....	29
9.1	Entrevista.....	29
9.1.1	Entrevistados	29
9.2	Encuesta	33
10	Propuesta de Acción	57
10.1	Introducción	57

10.2	Presentación	57
10.3	Beneficiarios	58
10.4	Estructura	58
10.5	Documento presentado.....	59
10.6	Medio de socialización.....	100
10.7	Material visual utilizado.....	101
10.8	Entrega de Resultados	102
11.	Conclusiones.....	104
12.	Recomendaciones	105
13.	Bibliografía	106
14.	Anexos	112
14.1	Presupuesto	112
14.2	Cronograma.....	115
14.3	Oficio de solicitud del tema a la empresa	116
14.4	Oficio de aceptación del tema	117
14.5	Oficio de Vicerectorado – Aprobación del proyecto	118
14.6	Oficio solicitando de fecha de socialización.....	119
14.7	Certificado de implementación del proyecto	120
14.8	Encuesta aplicada	121
14.9	Entrevista aplicada	124
14.10	Plan de socialización	125
14.11	Certificado de Abstract -CIS.....	126
14.12	Evidencias fotográficas del proceso.....	127
14.13	Resultado Impreso.....	134

Índice de Figuras

Figura 1: Oficina matriz Cooperativa Loja	8
Figura 2: Bus miniatura Cooperativa Loja.....	9
Figura 3: Cooperativa Loja Antigua	10
Figura 4: Taller de carrocería Cooperativa Loja.....	11
Figura 5: Coche cama premium Cooperativa Loja	11
Figura 6 : Mapa de ubicación de la Cooperativa Loja	12
Figura 7: Logotipo Cooperativa Loja	12
Figura 8: Manual de Procesos	58
Figura 9: Autocontrol emocional.....	71
Figura 10: Cronograma semanal de ejercicios de estiramiento	77
Figura 11: Cronograma semanal de ejercicios de pausas activas	78
Figura 12: Infografía para cuidar la salud mental en el trabajo	87
Figura 13: Diapositivas utilizadas en la socialización.....	101
Figura 14: Diapositivas utilizadas en la socialización	101
Figura 15: Diapositivas utilizadas en la socialización.....	101
Figura 16: Portada del plan innovador.....	102
Figura 17: Contraportada del plan innovador	103
Figura 18: Oficio de solicitud del tema	116
Figura 19: Oficio de aceptación del tema	117
Figura 20: Oficio emitido por vicerrectorado	118
Figura 21: Oficio de socialización de la propuesta de acción.....	119
Figura 22: Certificado de implementación de haber realizado la socialización	120
Figura 23: Certificado de Abstract.....	126
Figura 24: Indicaciones del proyecto de titulación	127

Figura 25: Levantamiento de información.....	127
Figura 26: Levantamiento de información.....	128
Figura 27: Encuesta Aplicada a los colaboradores de Cooperativa Loja	129
Figura 28: Encuesta Aplicada a los colaboradores de Cooperativa Loja	129
Figura 29: Entrevista con la jefa de RRHH Cooperativa Loja	130
Figura 30: Entrevista con el administrador de Cooperativa Loja	130
Figura 31: Entrevista con el Gerente General.....	131
Figura 32: Socialización de la propuesta de acción	132
Figura 33: Socialización de la propuesta de acción	132
Figura 34: Socialización de la propuesta de acción.....	133

Índice de Tablas

Tabla 1 : Organigrama estructural de la empresa	14
Tabla 2: Directiva Cooperativa de Transportes Loja	15
Tabla 3: Servicios que oferta la empresa	16
Tabla 4: Entrevistas aplicadas.....	30
Tabla 5: Genero	33
Tabla 6: Edad	35
Tabla 7: Área o sección que labora.....	37
Tabla 8: Manejar mal las emociones puede causar enfermedades.....	39
Tabla 9: Las emociones actúan como indicadores de nuestro estado de ánimo	41
Tabla 10: Las emociones son indispensables en el puesto de trabajo.....	43
Tabla 11: El personal deben conocer, dominar y direccionar sus emociones.....	45
Tabla 12: Adecuado manejo y control emocional en el lugar de trabajo.....	47
Tabla 13: Capacita a el personal sobre el manejo y control emocional	49
Tabla 14: Emociones que son visibles a ahora de brindar un buen servicio.....	51
Tabla 15: Actividades que le ayudan a mejorar su estado de ánimo	53
Tabla 16: Medios de comunicación interna para dar a conocer los resultados	55
Tabla 17: Beneficiarios	58
Tabla 18: Organigrama estructural	65
Tabla 19: Cuadro de ventajas y desventajas.....	72
Tabla 20: Matriz del manejo y control emocional	73
Tabla 21: Test de estrés laboral	81
Tabla 22: Plan de capacitación.....	84
Tabla 23: Cronograma de actividades.....	90
Tabla 24: Presupuesto de la perspectiva de éxito empresarial.....	91

Tabla 25: Cronograma de actividades de team building.....	94
Tabla 26: Presupuesto de la perspectiva de éxito empresarial.....	95
Tabla 27: Cronograma de actividades.....	96
Tabla 28: Presupuesto del plan innovador	97
Tabla 29: Presupuesto del proyecto de investigación	114
Tabla 30: Cronograma.....	115
Tabla 31: Plan de Socialización	125

1 Resumen

La falta de un plan innovador dentro de la Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja dificulta el manejo y control de los diversos estados emocionales en los colaboradores ya que impide la toma de decisiones con mayor claridad en las actividades asignadas por la organización.

El objetivo general de este proyecto es “Elaborar un plan innovador para el manejo y control de las emociones en el trabajo para el personal de la Cooperativa de Transportes Loja” mediante estrategias para el adecuado manejo y control emocional basado en técnicas de relajación en el trabajo. Se utilizó el método, fenomenológico, hermenéutico y práctico proyectual mismos que permitieron cumplir con cada fase de la investigación, así mismo se aplicó la técnica de observación directa, entrevistas, encuestas y tabulación de datos con lo que se pudo llevar a cabo el proceso del desarrollo de dicha investigación.

Por otro parte se planteó como propuesta de acción elaborar un plan innovador para el manejo y control de las emociones en el trabajo, en el cual se desarrolló la normativa legal, filosofía empresarial, glosario técnico, diagnóstico de la empresa, cuadro comparativo de ventajas y desventajas, desarrollo de las perspectivas, cronograma de actividades, presupuesto y los resultados esperados. El cual será de gran ayuda para contribuir al mejoramiento de la productividad y desempeño laboral en la organización.

Finalmente, se concluye que la información bibliográfica utilizada permitió identificar la importancia del manejo y control de las emociones en las empresas de manera verídica y confiable y a su vez se recomienda implementen manuales sobre el adecuado manejo y control emocional ya que son de vital ayuda para poder sobrellevar las emociones de manera positiva en las organizaciones.

2 Abstract

The lack of an innovative plan within the Cooperativa de Transportes Loja in Loja city makes it difficult to manage and control the different emotional states of the employees, since it prevents them from making decisions with greater clarity in the activities assigned by the organization.

The general objective of this project is "To elaborate an innovative plan for the management and control of emotions at work for the staff of Cooperativa de Transportes Loja" through strategies for the adequate management and emotional control based on relaxation techniques at work. The phenomenological, hermeneutic, hermeneutic and practical projective methods were used, which allowed the fulfillment of each phase of the research, as well as the direct observation technique, interviews, surveys and data tabulation which allowed the development process of the research to be carried out.

On the other hand, an innovative plan for the management and control of emotions at work was proposed as an action proposal, in which the legal regulations, business philosophy, technical glossary, company diagnosis, comparative table of advantages and disadvantages, development of perspectives, schedule of activities, budget and expected results were developed. Therefore, it will be of great help to contribute to the improvement of productivity and labor performance in the organization.

Finally, it is concluded that the bibliographic information used allowed to identify the importance of managing and controlling emotions in the companies in a truthful and reliable way. Therefore, it is recommended to implement manuals on adequate management and emotional control, since they are of crucial help to be able to cope with emotions in a positively in the organizations.

3 Problematicación

Las emociones juegan un rol muy importante en el ámbito laboral ya que son los estados de ánimo que cada individuo posee frente a cualquier situación ya sea de manera positiva o negativa, por lo que puede afectar el comportamiento de los colaboradores en el lugar de trabajo ya que los sentimientos y el carácter de un colaborador tienen un impacto significativo en el rendimiento laboral a la hora de tomar decisiones.

De acuerdo con un reciente estudio realizado por expertos canadienses y publicado por la revista científica *Psychiatry Research*, el impacto de la pandemia sobre la salud mental ha sido evidente. El equipo canadiense efectuó una meta-análisis con datos de 55 estudios internacionales realizados entre enero y mayo de 2020, que concluyeron que la prevalencia del insomnio fue del 24%, trastorno por estrés postraumático el 22%, la depresión se situó en 16% y la ansiedad llegó al 15%. El trastorno por estrés postraumático, la ansiedad y la depresión fueron, respectivamente, cinco, cuatro y tres veces más frecuentes en comparación con lo que habitualmente reporta la Organización Mundial de la Salud (OMS) (Adecco, 2021, pág. 1).

En el Ecuador la población trabajadora está expuesta a diversos factores ambientales y laborales que deterioran la salud y el bienestar de los colaboradores por lo que afecta directamente el desempeño, y por ende a la productividad de las compañías, ya que existen estudios que aseguran que tan solo el 30% de las empresas afrontan y llevan a cabo estrategias para hacer frente al estrés laboral (Adecco Ecuador, 2021, pág. 1).

Así mismo, a nivel local gran cantidad de empresas no se preocupan por la salud emocional de cada colaborador ya que una persona física y emocionalmente saludable es más productiva ya que posee un nivel de compromiso superior en el puesto de trabajo, en la Cooperativa de Transporte Loja ubicada en la ciudad de Loja se puede evidenciar que gran número de trabajadores padecen de este problema ya que

viven en una sociedad donde surgen cambios acelerados, por lo que tienen diversos estados de ánimo en el lugar de trabajo.

El mal manejo de las emociones en los colaboradores puede ser causado por los siguientes problemas como mal manejo de los conflictos familiares, clima o entorno laboral no adecuados, falta de motivación por parte de los superiores, cargas excesivas de tareas, problemas de comunicación, preocupación excesiva por despidos, ritmo de trabajo acelerado, ausencia de incentivos, salarios insuficientes y acoso laboral.

Es por tal razón, el manejo de las emociones en los trabajadores de Cooperativa de Transporte Loja puede conllevar a efectos negativos como rotación de personal, pérdida de clientes, conflictos entre compañeros y superiores, disminución de la productividad, despidos causados por el mal desempeño laboral y enfermedades psicosomáticas (estrés, ansiedad, depresión) y síndrome de burnout.

Finalmente, se considera que las empresas tanto públicas y privadas en particular las entidades privadas deberían diseñar planes para el manejo emocional, ya que ayudaran a controlar las emociones de forma apropiada, permitiendo detectar y canalizar los distintos tipos de emociones ya sean estas positivas o negativas, lo que permitirá el cumplimiento de las actividades de manera eficiente y así mismo lograr alcanzar el éxito y el cumplimiento de objetivos.

4 Tema

Plan innovador para el manejo y control de las emociones en el trabajo para el personal de la Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja en el año 2022.

5 Justificación

En el ámbito académico, en la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), establece que el proceso de titulación es un requisito para obtener el título como Tecnóloga en la Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano, donde se pondrá en práctica todos los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridos durante el proceso académico en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano.

Así mismo en el ámbito tecnológico, el plan innovador para el manejo de las emociones ayudara a detectar y controlar los estados emocionales de los trabajadores, ya que debido a los diversos problemas que a diario se sucinta en la empresa conlleva a factores negativos que repercute en el desempeño, por lo que mediante la misma se facilitara una serie de estrategias para poder identificar y dirigir las distintas emociones y a su vez poder gestionarlas de una manera positiva.

Dentro del ámbito social, el presente trabajo investigativo se enfocará en contribuir a investigaciones que se pudieran realizar en un futuro tanto a nivel local y nacional como un aporte para las empresas y a los colaboradores, logrando así tener un adecuado manejo y control emocional que permitirá poseer mayor productividad, eficiencia y eficacia en las actividades encomendadas y sobre todo conllevara a el desarrollo de la organización.

Finalmente, en el ámbito económico, el plan innovador para el manejo y control de las emociones contribuye a contar con colaboradores comprometidos, motivados con mayor autoestima capaces de afrontar los retos que se susciten en la organización, permitiendo así tener relaciones interpersonales productivas que les ayudara a el cumplimiento de metas.

6 Objetivos

6.1 Objetivo general

Elaborar un plan innovador para el manejo y control de las emociones en el trabajo para el personal de la Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja mediante estrategias de relajación que ayudaran a contribuir al mejoramiento de la productividad y desempeño laboral en el año 2022.

6.2 Objetivos específicos

- Recopilar información bibliográfica a través de fuentes verídicas y confiables acerca de los temas relacionados con el manejo y control emocional mediante artículos científicos, revistas y bibliografías para sustentar la presente investigación.
- Aplicar encuestas a el personal de Cooperativa de Transporte Loja para determinar las posibles causas del problema y poder así buscar alternativas que ayudaran a la solución de este.
- Diseñar un plan innovador para el manejo y control emocional mediante estrategias de relajación que ayudaran al mejoramiento de la productividad y desempeño laboral del personal de Cooperativa de Transporte Loja.
- Dar a conocer los resultados obtenidos del presente proyecto de investigación a la empresa beneficiaria a través de una socialización, ya que es importante contar con la aprobación de quien nos dio apertura y apoyo para realizar la investigación y a su vez poderla ejecutar.

7 Marco Teórico

7.1 Marco institucional

7.1.1 *Cooperativa de Transporte Loja*

Es una empresa de transportes más grande del país del sector privado, trabaja día a día por el desarrollo de la provincia y del Ecuador, cuenta con 145 unidades de última generación agrupa 4 buses cama, 32 unidades en el servicio súper especial y 106 buses que prestan el servicio ejecutivo o normal, además posee personal calificado entre conductores y azafatas capacitados, preparados para atenderle con amabilidad y calidez en todos los clientes, ofertando un servicio de terminal a terminal y poniendo a disposición contrataciones en recorridos, tour y giras a nivel nacional e internacional “Transportamos Felicidad” (Espinosa Iñiguez, 2021).

Figura 1: *Oficina matriz Cooperativa Loja*



Fuente 1: (Cooperativa Loja, 2022)

7.1.2 *Reseña histórica*

La Cooperativa de Transportes Loja es fundada el 15 febrero de año 1961 por el Sr. Hugo Benigno Ludeña Astudillo y Sr. Toribio Hualpa Vire, mediante Acuerdo Ministerial Nr.1525, donde se firma los estatutos de la empresa, con un total de 38 ciudadanos que provenían de las Cooperativas Ecuador, Patria y Célica, cohesionándose para conformar la Cooperativa de Transportes Loja en honor a la ciudad y provincia, con el ferviente deseo de exhibir orgullosamente el nombre de Loja en todos los lugares que los vehículos hicieran su recorrido, con la conformación

de la nueva empresa, se unificaron las rutas y frecuencias de las empresas que participan en la fusión (Espinosa Iñiguez, 2021)

Posteriormente, la empresa en su afán de crecimiento, en el año de 1966 se fusiona con la Cooperativa de Transportes Pacífico, la cual estaba conformada de 10 socios, quienes después de esta alianza pasan a formar parte de la Cooperativa de Transportes Loja, los colores azul, rojo y blanco, distinguían a la empresa de Transportes Cenepa, los cuales empiezan a formar parte de la nueva alianza y desde este año se deja de utilizar los colores: crema, verde y café (Espinosa Iñiguez, 2021).

Figura 2: *Bus miniatura Cooperativa Loja*



Fuente 2: (Cooperativa Loja, 2022)

En el año de 1966, luego del convenio con los dueños de las haciendas de las provincias de El Oro y Guayas propietarios de las carreteras que cruzaban sus dominios, la Cooperativa de Transportes Loja, incrementa la frecuencia Loja -Machala - Guayaquil, la cual es realizada por una carretera piloto que une los sectores del Guabo – Pagua – Tenguel – Naranjal - Guayaquil además en ese año el Ministerio de Obras Públicas empieza la construcción de la vía que hoy en día comunica a estas dos ciudades: Machala – Guayaquil (Espinosa Iñiguez, 2021).

En el año 1971, se realizó el primer viaje a la capital de la República del Ecuador, cubriendo la frecuencia, Loja-Quito, efectuada por la ruta: Loja – Azuay - Cañar - Chimborazo - Tungurahua - Cotopaxi - Quito, en un tiempo aproximado de 22 horas de viaje, grato e histórico acontecimiento para el transporte de pasajeros de la ciudad de Loja y el país, para ese año la empresa de Transportes Loja sumaba un total de 48 socios. En el año de 1974 se produce otra fusión entre las cooperativas de

transportes Loja y la empresa Cenepa - Pacífico, la nueva alianza de estas empresas hace a 61 el número de socios (Espinosa Iñiguez, 2021).

En el año 1993, se realiza la primera importación de chasis, de la marca Mercedes-Benz de procedencia brasileña, mismos que fueron carrozados en la ciudad y el país en los diferentes talleres de carrocerías permitiendo así renovar el parque automotor de la empresa y por ende dinamizar la economía del país (Espinosa Iñiguez, 2021).

En el año de 1994, Cooperativa de Transportes Loja, realiza los primeros turnos hacia el nororiente Ecuatoriano para satisfacer la demanda creada, por la gran concentración de lojanos que emigraron a estos lugares, los cuales necesitaban estar en contacto con sus familiares y ciudad, creando los turnos Macará - Santa Rosa - Quevedo - Santo Domingo - Coca - Cariamanga - Catamayo - Santo Domingo - Quito - Shushufindi - Loja - Cuenca - Riobamba - Quito - Lago Agrio (Espinosa Iñiguez, 2021).

Figura 3: *Cooperativa Loja Antigua*



Fuente 3: (Cooperativa Loja, 2022)

En el año 1999 tras la firma del tratado de paz con el país vecino de Perú, se firma un acuerdo para que las flotas de transporte de ambos países realicen viajes con las frecuencias Loja- Macara- Sullana -Piura y viceversa así mismo en el año 2002, se empieza con un proyecto de renovación constante de unidades vehiculares procedencia Brasileira, en el 2009 se crea el almacén de repuestos, mismo oferta el arreglo y mantenimiento de los buses (Espinosa Iñiguez, 2021).

Figura 4: Taller de carrocería Cooperativa Loja



Fuente 4: (Cooperativa Loja, 2022)

En el año 2011 se compra de los primeros 20 buses marca SCANIA de origen Brasileiro, en el 2013 se implementa el servicio bus cama en la Cooperativa con 2 unidades SCANIA, capacidad para 25 que cubre la ruta Loja-Quito y viceversa, en el 2014 se inaugura la lavadora y la lubricadora (Espinosa Iñiguez, 2021).

Actualmente Cooperativa de Transportes Loja cuenta con 43 oficinas, 148 socios activos y 110 frecuencias a nivel nacional e internacional, además la empresa ha constituido el fortalecimiento del desarrollo en las diferentes partes de su recorrido dando aportación fructífera para el turismo y el comercio además se sigue fortaleciendo y ratificando el compromiso de renovación y actualización acorde a las exigencias de los clientes (Cooperativa de Transportes Loja, 2021, pág. 1).

Figura 5: Coche cama premium Cooperativa Loja.

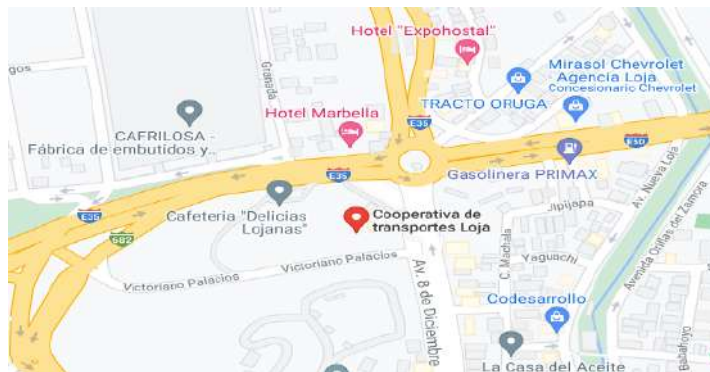


Fuente 5: (Cooperativa Loja, 2022)

7.1.3 Localización

La Cooperativa de Transportes Loja se encuentra ubicada en Ecuador en la ciudad de Loja en la parroquia el Sagrario en las calles Lauro Guerrero y 10 de agosto.

Figura 6 : Mapa de ubicación de la Cooperativa Loja



Fuente 6: (Google Maps, 2022).

7.1.4 Logo

Figura 7: Logotipo Cooperativa Loja



Fuente 7: (Cooperativa Loja, 2022)

7.1.5 Datos informativos

- **Ruc:** 1190006820001
- **Teléfono:** 072571861
- **Celular:** 0969064965
- **Correo:** cooploja@hotmail.com / gerenciacooploja@gmail.com
- **Dirección web:** <https://cooperativojoja.com.ec/> (Espinoza Iñiguez, 2021).

7.1.6 Misión

Ofrecer un servicio de Transporte Público de pasajeros con seguridad, comodidad y eficiencia a nuestros clientes a nivel nacional e internacional en las diferentes rutas y frecuencias legalmente establecidas en el permiso de operación, otorgado por el máximo organismo de tránsito del Ecuador (Espinosa Iñiguez, 2021).

7.1.7 Visión

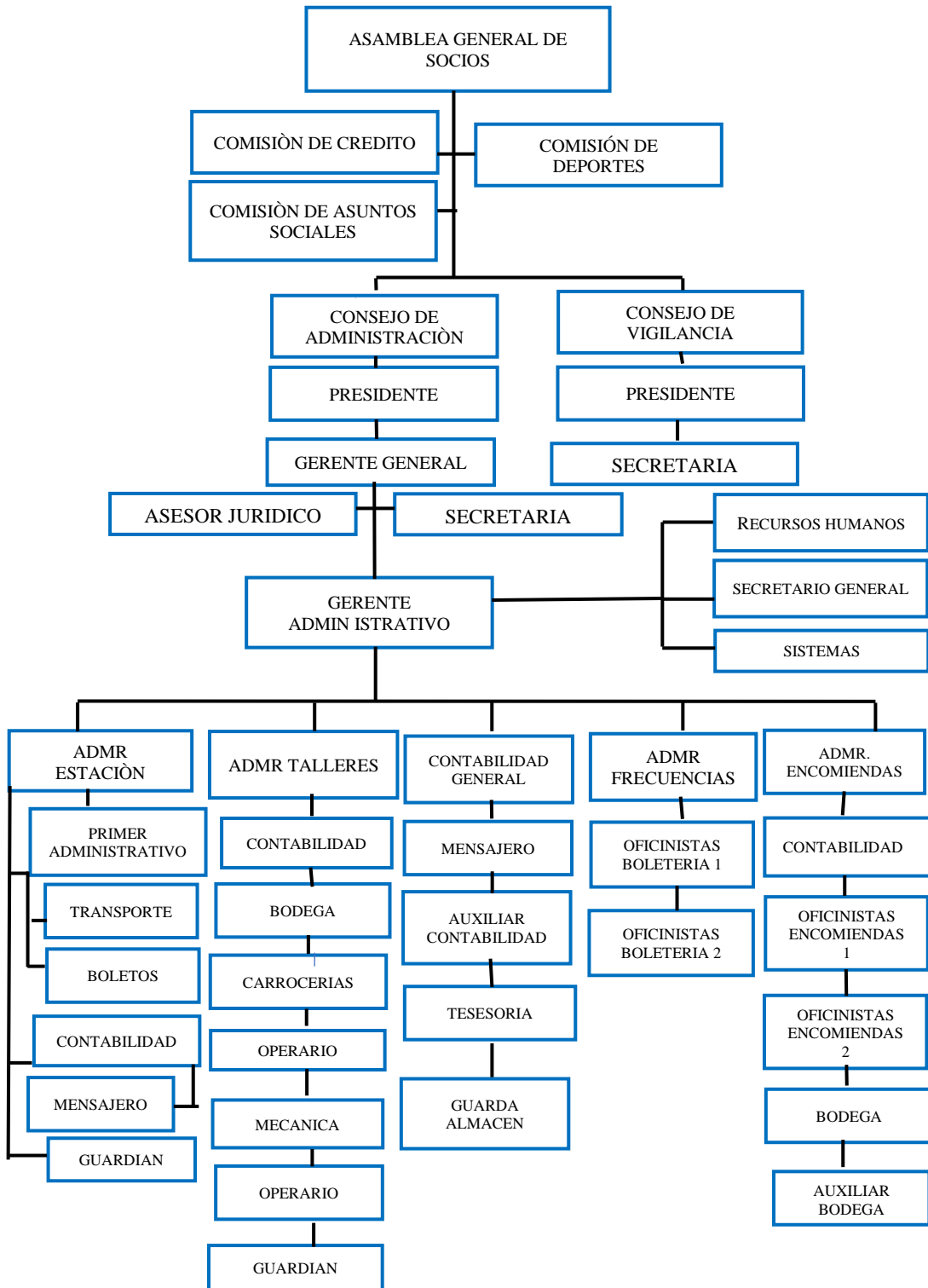
Liderar el transporte público de pasajeros y encomiendas a nivel nacional e internacional, ofertando las mejores comodidades y servicios a través de una constante modernización del parque automotor, basado en parámetros estructurales que fortalezcan los lineamientos trazados u objetivos para mantenerse como la primera Cooperativa de Transportes en el Ecuador (Espinosa Iñiguez, 2021).

7.1.8 Valores

Los valores son el conjunto de principios éticos y profesionales que orientan a una organización por lo que la Cooperativa han planteado algunos valores como: respeto, lealtad, ética, responsabilidad, disciplina, trabajo en equipo, espíritu de servicio, liderazgo, innovación, compromiso, adaptabilidad, transparencia y puntualidad (Espinosa Iñiguez, 2021).

7.1.9 Organigrama estructural

Tabla 1 : Organigrama estructural de la empresa



Fuente 8: (Cooperativa Loja, 2022)

7.1.10 Autoridades

La Cooperativa de Transportes Loja está constituida por una directiva que ayudará a la toma de decisiones y dará el cumplimiento de objetivos y propósitos de la empresa misma que está conformada por las siguientes autoridades.

Tabla 2: *Directiva Cooperativa de Transportes Loja*

Directiva de Cooperativa de Transportes Loja	
Gerente General	Ing. Mauricio Espinosa Iñiguez
Subgerente	Sr. William Piedra
Presidente	Sr Alonso Veintimilla Morales
Vicepresidente	Sr. Leopoldo León
Presidente del Consejo de Vigilancia	Ing. Segundo Sisalima
Jefe de Operaciones	Sr. Alfonso Patiño
Secretario	Sr. Horley Aponte

Fuente 9: La Autora

7.1.11 Servicios

Tabla 3: Servicios que oferta la empresa

Servicios de la Cooperativa de Transportes Loja		
Nombre	Función	Imagen
Transporte Terrestre	Pone a disposición diversas frecuencias a nivel provincial e internacional mismas que brindan confort seguridad a los usuarios en las diferentes unidades que posee la empresa puerta a puerta.	
Taller de Carrocería	Reparación de todas las unidades del parque automotor en estructura metálica y mecánica si mismo el mismo taller sirve para realizar revisiones periódicas de las unidades antes de salir a cumplir las frecuencias respectivas cabe resaltar que este servicio es único y exclusivamente para los socios de la empresa	
Bus Cama	Pone a disposición modernas unidades para dar confort comodidad a los clientes para un viaje más placentero en las frecuencias Loja-Quito; Loja-Cuenca y viceversa	
Transporte de Carga y Encomiendas	Desde sus inicios la empresa realizo la transportación de encomiendas debido a la gran demanda de este servicio por parte de la ciudadanía la empresa se ha visto en la necesidad de capacitar a el recurso humano en la incorporación de nuevas tecnologías en recepción y envío de carga y encomiendas.	
Lavadora y Lubricadora	Funciona tanto para los socios como para el público en general ya que posee rampas de lavado lubricado aspiradora precios accesibles garantizando siempre un servicio de calidad	
Estación de Servicios	Funciona como unidad de servicios auxiliares de transporte para el beneficio de los socios teniendo como objetivo la comercialización de combustible para la demanda requerida por los usuarios.	

Fuente 10: (Cooperativa Loja, 2022)

7.2 Marco conceptual

7.2.1 *Plan innovador*

7.2.1.1 Definición.

Un plan innovador es un plan estratégico que hace referencia a la creación de nuevas ideas, productos o servicios, que conllevan a el desarrollo de un cierta área, la coeducación, la tecnología, la convivencia en los centros u organizaciones entre otros, lo que conllevara a obtener una mejora y poder alcanzar un o los objetivos determinados (Venero Valenzuela, 2021, pág. 1).

7.2.2 *Emociones*

Las emociones son propias del ser humano se clasifican en positivas y negativas en función de su contribución al bienestar o al malestar, son fruto de una acción, además del estado emocional inmediato de nuestro organismo, tiene en cuenta factores, como la situación externa, el conocimiento previo adquirido, el repertorio de conductas emocionales y sobre todo nuestra habilidad para anticipar, hacer planes y tomar decisiones sobre nuestra conducta futura (Rios, 2021, pág. 4).

7.2.3 *Importancia de las emociones en el ser humano*

Las emociones cumplen una función muy importante en la vida de las personas, ya que permiten orientar nuestras acciones de manera eficaz. Además, nos entregan conocimientos respecto a nuestro entorno y sí mismo, permitiendo la toma de decisiones ante diferentes situaciones (Pincheira Ramírez, 2020, pág. 1).

7.2.4 *Para que sirven las emociones*

Todas las emociones sirven para preservar la vida y ayudar a adaptarnos al medio, afrontar amenazas y cambios es positiva mientras sirva a este objetivo, si es

adecuada al estímulo y no produce daño. Pero también hay que tener en cuenta que su expresión desbordada puede ser negativa (Valarino Hernández, 2021, pág. 1).

7.2.5 Beneficios de las emociones

- Ayuda a adquirir un mayor conocimiento de las propias emociones e identificar mejor las de los demás.
- Desarrolla la habilidad para regular las propias emociones.
- Previene los efectos nocivos de las emociones negativas y desarrolla la habilidad para generar emociones y sinergias positivas.
- Desarrolla la habilidad de automotivarse.
- Ayuda adoptar una actitud positiva ante la vida (Universidad Internacional de Valencia, 2015, pág. 1).

7.2.6 Tipo de emociones

- ✓ **Emociones básicas, primarias o innatas:** son aquellas que se presentan desde el momento de nuestro nacimiento, forman parte de nuestro proceso de adaptación y existen en todos los seres humanos, independientemente de la cultura. Se inician con rapidez y duran unos segundos, entre ellas tenemos las siguientes: alegría, asco, ira, miedo, sorpresa y tristeza (Divulgación Dinámica , 2019, pág. 1).
- ✓ **Emociones sociales, secundarias:** surgen como consecuencia de la socialización y del desarrollo de capacidades cognitivas, sitúan su aparición en torno a los dos años y medio o tres. Son posteriores a las primarias, es decir, primero surge una emoción básica y a continuación una secundaria por ejemplo el miedo surge primero y posteriormente sentimiento de amenaza, entre ellas se destaca algunas como: celos, culpa, orgullo, vergüenza, satisfacción, diversión, desprecio (Divulgación Dinámica , 2019, pág. 1).

7.2.7 *Emociones básicas*

- **El miedo:** Es la anticipación de una amenaza o peligro ya sea real o imaginario que produce ansiedad, incertidumbre, inseguridad, el miedo es necesario ya que nos sirve para apartarse de un peligro y actuar con precaución ante cualquier situación (Rios, 2021, pág. 5).
- **La sorpresa:** Es el sobresalto, asombro y desconcierto que tiene una persona es muy transitoria y permite una aproximación cognitiva para saber qué está ocurriendo además nos ayuda a orientarnos, a saber, qué hacer, ante una alguna situación nueva que se presente (Rios, 2021, pág. 5).
- **La ira:** es la rabia, enojo aparece cuando las cosas no salen como queremos o nos sentimos amenazados por algo o alguien, impulsa a hacer algo para resolver un problema o cambiar una situación difícil de conllevar riesgos de inadaptación cuando se expresa de manera inadecuada (Rios, 2021, pág. 5).
- **La alegría:** es la sensación de bienestar y de seguridad que siente un individuo cuando se consigue algún deseo, logro que se desea o se ve cumplida alguna ilusión e induce hacia la reproducción de aquel suceso que nos hace sentir bien (Rios, 2021, pág. 5).
- **La tristeza:** es la pena, soledad, pesimismo que las personas sienten ante la pérdida de algo importante o cuando nos han decepcionado, la función de la tristeza es la de pedir ayuda y nos motiva hacia una nueva reintegración personal (Rios, 2021, pág. 5).

7.2.8 *Emociones en las empresas*

Las empresas cada vez buscan más profesionales que sean capaces de controlar, identificar y gestionar sus emociones propias y las ajenas con la finalidad de que puedan desempeñar sus tareas con eficiencia, cumplir con los objetivos y trabajar en equipo (La Universidad del Internet, 2020, pág. 1).

7.2.9 Control emocional

El control emocional consiste en entender las emociones una persona, está expuesta a muchos estímulos en su día a día. La capacidad de sentir una emoción es innata para todos, sin embargo, la forma de reaccionar puede variar debido a muchos factores. En algunos casos, la ira, el odio, el miedo, la confusión o la irritabilidad pueden interferir en la conducta de la persona (Psicología, 2020, pág. 1).

7.2.10 Beneficios del control emocional

- Control de emociones y sentimientos.
- Estimulación en las relaciones interpersonales.
- Sensación de autonomía y seguridad.
- Potenciación de la autoestima.
- Mejora del rendimiento laboral y académico
- Incremento de la relajación física.
- Ayuda a evitar el estrés (Pradas Gallardo, 2019, pág. 1).

7.2.11 Técnicas del control emocional

- **Respiración profunda:** está técnica es muy fácil de aplicar, además, resulta muy útil para controlar las reacciones fisiológicas antes, durante y después de enfrentarse a las situaciones emocionalmente intensas. Para comprobar la respiración correctamente puede poner una mano en el pecho y otra en el abdomen, estará haciendo correctamente la respiración cuando sólo se mueva la mano del abdomen al respirar (Pradas Gallardo, 2019, pág. 1).
- **Relajación muscular:** consiste en realizar una serie de ejercicios musculares en secuencias, el entrenamiento requiere una relajación lenta en todos los músculos del cuerpo, empezando con los dedos de los pies hasta llegar al cuello y cabeza. Esta técnica se puede aplicar antes, durante y después de cada situación (Pradas Gallardo, 2019, pág. 1).

- **Educación emocional:** esta técnica optimiza y potencia el desarrollo humano (físico, intelectual, moral, social, emocional, etc.). Su finalidad se basa en aumentar el bienestar personal y social, es importante saber detectar los sentimientos y valorarlos sin juzgarlos negativamente (Pradas Gallardo, 2019, pág. 1).
- **Distracción o detención del pensamiento:** es otra manera para gestionar las emociones consiste en usar la distracción ya que consiste en bloquear los estados emocionales antes de que sea demasiado tarde consiste principalmente en desvincular la emoción negativa centrando la atención en pensamientos neutrales. Se recomienda en momentos de emergencia cuando los sentimientos no se pueden controlar de otra forma (Pradas Gallardo, 2019, pág. 1).

7.2.12 Manejo emocional

Comprende una serie de herramientas que debe tener una persona a la hora de poder controlar y sobre todo canalizar sus emociones. La capacidad en algunos casos es innata, hay personas que naturalmente pueden hacer uso de técnicas rudimentarias pero efectivas que ayudan a canalizar lo que siente y utilizar las mejores palabras para expresar lo que les ocurre (Castro, 2020, pág. 1).

7.2.13 Importancia de manejar las emociones

La capacidad emocional puede evitar padecer enfermedades emocionales tales como la depresión que son causadas por el manejo incorrecto de las emociones, además, al saber cómo manejar las emociones podrás desarrollar habilidades sociales y tener éxito en la convivencia con los demás, una persona que logra perfeccionar el manejo emocional sabrá cómo solucionar problemas ante las situaciones que se le presentan (Rappi, 2020, pág. 1).

7.2.14 Beneficios para manejar las emociones

- Mejora las relaciones interpersonales, al conocer tus emociones y las emociones de los demás se podrá mejorar la convivencia.

- Evita problemas de salud, ya que tiene el control de las respuestas fisiológicas que se producen en tu cuerpo.
- Desarrolla la capacidad de adaptación al cambio, de esta forma, se evitara alteraciones y reacciones de rechazo por miedo a lo nuevo, lo cual resulta positivo.
- Contribuye al logro de metas a mediano plazo, ya que se enfoca en tus emociones para alcanzar tus objetivos (Rappi, 2020, pág. 1).

7.2.15 Como manejar las emociones

- **Reconoce tus emociones y tus respuestas:** es importante dar respuesta a cada una de las emociones que afectan negativamente tu vida y preguntarte cómo puedes reaccionar mejor indudablemente con cada respuesta podrás sustituir las reacciones negativas y podrás ir cambiando los malos hábitos (Rappi, 2020, pág. 1).
- **Sustituye pensamientos que te producen enfado:** cuando las personas están enojadas, sus pensamientos se enfocan hacia lo que produjo el enfado. Es conveniente que puedas pensar en otra cosa para evitar alimentar este sentimiento (Rappi, 2020, pág. 1).
- **Practica una actividad física:** cuando se realizan actividades físicas se consume la hormona que produce el estrés llamada cortisol asimismo, se liberan endorfinas que son las hormonas que producen la sensación de bienestar. Si sientes que has perdido el control de tus emociones, puedes elegir esta opción que además te ayudará a mejorar el bienestar físico. De esta manera, podrás canalizar tus emociones y te sentirás más relajado (Rappi, 2020, pág. 1).

7.2.16 Tipos de emociones que se puede desarrollar en el trabajo.

- **Habilidades sociales:** conjunto de conductas que permiten interactuar y relacionarse entre sí, son habilidades aprendidas a lo largo de la vida y se van desarrollando mediante las experiencias y el aprendizaje, poseer habilidades

sociales adecuadas evita la ansiedad en situaciones sociales difíciles, facilitando la comunicación emocional, la resolución de problemas y la relación con los demás (Batres, 2018, pág. 1).

- **Conciencia de sí mismo:** reconocer una emoción, ser conscientes de la misma y expresarla adecuadamente es una capacidad central en la inteligencia emocional, es necesario estar atentos a los estados internos y a las reacciones en sus distintas formas como respuestas fisiológicas o conductas (Batres, 2018, pág. 1).
- **Autorregulación:** actuar con inteligencia es tener la capacidad de controlar las propias emociones, mantener la calma ante un acontecimiento, desprenderse totalmente de la ansiedad, la tristeza o la irritabilidad. (Batres, 2018, pág. 1).
- **Motivación:** la automotivación es uno de los requisitos para la consecución de metas importantes y para realizar tareas complejas, está definida en cuatro competencias emocionales: el afán de triunfo, la iniciativa, el compromiso y el optimismo, especialmente están a prueba cuando surgen dificultades, cansancio o fracaso, aquí es importante recordar que las cosas suceden por una razón y pueden mejorarse (Batres, 2018, pág. 1).
- **Empatía:** la capacidad de captar los estados emocionales de los demás y reaccionar de forma apropiada a ellos, el ser capaz de ponerse en el lugar de los demás y comprender sus reacciones, darse cuenta de los sentimientos y perspectivas de los compañeros de trabajo, atender a las necesidades de desarrollo de otras personas, reforzando sus habilidades, anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades reales de los clientes y cultivar las oportunidades laborales a través de distintos tipos de individuos (Batres, 2018, pág. 1).

8 Metodología

La metodología es el conjunto coherente y racional de procedimientos y técnicas que se aplican de manera ordenada y sistemática en la realización de un estudio es decir enseña a dirigir determinado proceso de manera eficiente y eficaz para alcanzar los resultados deseados y tiene como objetivo darnos la estrategia a seguir en el proceso (Cortés & Iglesias Leòn, 2004, pág. 8)

8.1 Tipos de métodos

8.1.1 Método fenomenológico

Se considera la fenomenología como una corriente idealista subjetiva dentro de la filosofía que se propone el estudio y la descripción de los fenómenos de la conciencia o, dicho de otro modo, de las cosas tal y como se manifiestan y se muestran en esta (Salinas, 2016, pág. 1).

El método fenomenológico es la disminución de todo el conjunto de experiencias a la conciencia de las vivencias más genuinas de un individuo. Pues este método se detiene en la experiencia y no presupone al mundo más allá de la experiencia (Fuster Guillen, 2019, pág. 207).

Por otra parte, este método permitió la realización y aplicación de encuestas y entrevistas a el personal de Cooperativa de Transportes Loja, para determinar las causas del problema en dicha institución y a su vez analizar y procesar la información obtenida.

8.1.2 Método hermenéutico

El método hermenéutico corresponde a una técnica de análisis que tiende a la interpretación y validación de textos, análisis de datos, escritos u obras artísticas de

los distintos ámbitos. Su propósito principal es servir de ayuda en el área comprensiva de un texto (Rodríguez, 2019, pág. 1).

Así mismo el presente método se lo empleo en el levantamiento de información de las diversas fuentes bibliográficas donde se ha podido obtener información verídicas y confiables acerca del manejo y control emocional, de tal forma que ayudara a poder fundamentar la presente investigación.

8.1.3 Método práctico proyectual

Es una guía para la creación de distintos tipos de diseño en base a un problema. Esta metodología facilita la resolución del problema siguiendo pasos o etapas de elaboración; que ayudan a que el diseño pueda ser primeramente verificado para su comprobación de calidad y posteriormente la realización final del mismo con todas las correcciones pertinentes, es decir consiste simplemente en una serie de operaciones necesarias, dispuestas en un orden lógico dictado por la experiencia. Su finalidad es la de conseguir un máximo resultado con el mínimo esfuerzo (Rodríguez, 2019, pág. 1).

Por último, este método se lo utilizo para la realización de la propuesta de acción donde se plantearán estrategias de relajación que ayudarán a contribuir al mejoramiento de la productividad y desempeño laboral en el personal de Cooperativa de Transportes Loja.

8.2 Tipos de técnicas de recolección de datos

Las técnicas de investigación son un conjunto de procedimientos metodológicos y sistemáticos cuyo objetivo es garantizar la operatividad del proceso investigativo. Es decir, permitirá obtener mucha información y conocimientos sobre un tema específico, el uso de estas técnicas dependerá de lo que se desee conocer y de la metodología seleccionada (Universidad la Concordia, 2020, pág. 1).

8.2.1 Observación directa

La observación directa es un método de recolección de datos sobre un individuo, fenómeno o situación particular. Se caracteriza porque el investigador se encuentra en el lugar en el que se desarrolla el hecho sin intervenir ni alterar el ambiente, ya que de lo contrario los datos obtenidos no serían válidos (Cajal , 2020, pág. 1).

Esta técnica se la aplico mediante la visita a la Cooperativa de Transporte Loja donde se pudo observar y evidenciar que el personal no puede manejar y controlar las emociones de manera positiva en el puesto de trabajo, por lo que tienen desconocimiento de las técnicas o estrategias de como conllevar sus emociones en la organización ya que esto afecta la productividad y el desempeño laboral.

8.2.2 Entrevista

La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos, se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial, es decir es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto (Díaz et al, 2013, pág. 163).

Además, la entrevista se la aplico a 3 profesionales del área Administrativa de la Cooperativa de Transportes Loja como lo es Gerente General, Jefa de Talento Humano y Administrador, esta técnica ayudará a obtener información más clara sobre el tema estructurado de igual forma permitirá identificar los factores que están interfiriendo en este problema.

8.2.3 Encuesta

La encuesta es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos, a través de las encuestas se pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los ciudadanos. En una encuesta se realizan una serie de preguntas sobre uno o varios temas a una muestra de personas seleccionadas siguiendo una serie de reglas científicas (Pobeá Reyes, 2015, pág. 3).

Finalmente, la encuesta se utilizó para la recolección de información mediante la aplicación de un cuestionario a el personal de Cooperativa de Transportes Loja mediante la estructuración de preguntas bien definidas donde se pudo obtener información certera que ayudará a tomar medidas correctivas necesarias ante el problema.

8.3 Determinación de la muestra

8.3.1 Universo

El universo, es el conjunto de personas cosas o fenómenos sujetos a investigación, es decir es una población que comprende las unidades o los informantes de los datos, relativos a un problema en estudio, que tienen algunas características definitivas. Ante la posibilidad de investigar el conjunto en su totalidad, se seleccionará un subconjunto al cual se denomina muestra (Bastis, 2021, pág. 1)

Para recolectar información acerca de manejo y control emocional en la Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja, se aplicó una encuesta a los 59 colaboradores mediante la aplicación de Google Forms a las diversas áreas de la institución con la finalidad de obtener y poder conocer información relevante del criterio de los colaboradores cabe recalcar que debido a la emergencia sanitaria del Covid-19 no se le pudo realizar la encuesta de manera presencial por lo que se optó medida con él fin evitar contagios.

8.3.2 Muestra

Una muestra es un subconjunto de la población que está siendo estudiada. Representa la mayor población y se utiliza para sacar conclusiones de esa población. Es una técnica de investigación ampliamente utilizada en las ciencias sociales como una manera de recopilar información sin tener que medir a toda la población (Dzbid, 2022, pág. 1).

En la presente investigación no se utilizó un cálculo de muestra ya que el universo está conformado por 59 colaboradores por lo que se aplicó directamente a todo el personal que labora en Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja debido a que la población era pequeña.

9 Análisis y Presentación de Resultados

9.1 Entrevista

La entrevista fue dirigida a tres autoridades de Área Administrativa de la Cooperativa de Transportes Loja conocedoras de temas de Talento Humano, se aplicaron un total de 5 preguntas abiertas sobre el autocontrol emocional, importancia de las emociones para evitar accidentes de tránsito y control emocional en el trabajo, todo esto con la finalidad de dar a conocer las diversas opiniones y puntos de vista que posee cada uno acerca de manejo y control emocional en los colaboradores en la organización.

9.1.1 Entrevistados

Entrevista 1

Nombre: Ing. Mauricio Espinoza Iñiguez
Gerente Cooperativa Loja

Entrevista 2

Nombre: Ing. Susana Bravo
Jefa de Talento Humano Cooperativa Loja

Entrevista 3

Nombre: Víctor Emilio Ludeña
Administrador Cooperativa Loja

Tabla resumen de resultados

Tabla 4: *Entrevistas aplicadas*

Preguntas	Entrevistado 1	Entrevistada 2	Entrevistado 3
¿Según su criterio considera que el personal Cooperativa de Transportes Loja tienen un correcto autocontrol de las emociones frente a los demás?	Considera que gran parte del personal no tiene un correcto autocontrol de las emociones al momento al relacionarse con los clientes	Considera que los compañeros no tienen un correcto control emocional ya que por ellos se han suscitado problemas entre compañeros y con clientes	Considera que la mayoría del personal no cuenta con un correcto autocontrol debido a las diversas situaciones tienen cambios de humor
¿La Cooperativa de Transportes Loja cuenta actualmente con un plan para el manejo y control emocional en el trabajo?	Actualmente no se cuenta pero se prevé implementar a un corto plazo para si ayudar a que los colaboradores tengan un mejor desempeño en las funciones encomendadas	No se trabajado aun en plan pero si se pretende plantear e implementar uno a un corto plazo	Actualmente la Cooperativa no cuenta con un plan emocional
¿Considera importante que la Cooperativa de Transportes Loja cuente e implemente un plan innovador para el manejo de las emociones tanto para los trabajadores y conductores?	Es fundamental implementar ya que ayudara a contar con personal mejor capacitado donde podrán brindar un tratado justo y digno a la distinguida clientela	Es de vital importancia implementar ya que si se encuentra física y emocionalmente bien va a rendir mejor manera en el puesto de trabajo	Es de vital importancia poder implementar ya que ayudará a poder contar con personal capacitado que podrá desenvolverse y dar soluciones a problemas.
¿Considera usted importante el manejo de las emociones para evitar accidentes de tránsito?	Es de vital ayuda tener un apoyo emoción y psicológico ya que muchas veces los conductores no están preparados para afrontar los inconvenientes que se presentan en las vías ya que al manejar correctamente las emociones ayudara a no tener complicaciones en el trabajo	Si porque deben estar emocionalmente bien en todos los sentidos para que puedan rendir en él trabajo ya que al no tener un correcto autocontrol pueden suscitar diversos problemas ya se con su familia compañeros y pasajeros y así provocando este tipo de accidentes	Es vital poder autocontrolar las emociones ya que esto ayudara a evitar falencias en la conducción ya que un conductor debe estar física, psicológica y anímicamente bien para poder rendir bien en el trabajo
¿Qué considera usted que debería comprender el plan innovador para el manejo y control emocional en el trabajo?	Es de vital importancia agregar un test de actitudes para así de esta manera poder evaluar las actitudes de cada persona en el ámbito interno (colaboradores) como externo (pasajeros) ya que a diario se encuentra cuenta con personas temperamentales lo que sería de ayuda para saber cómo reaccionar frente a cada situación	Primeramente sería fundamental un test psicológico para los colaboradores y así en base a los resultados obtenidos poder levantar un plan emocional	Según mi opinión considero que se debe implementar un test de actitudes para poder evaluar el comportamiento de cada trabajador

Elaborado: La Autora

Análisis de resultados

La presente investigación fue realizada en el departamento administrativo de la Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja, el cual está constituido por 59 personas de las cuales se efectuó una entrevista a 3 colaboradores de la institución.

En la primera pregunta los 3 entrevistados manifiestan que los colaboradores en algunas de las situaciones que se presentan a diario en el puesto de trabajo no tienen un adecuado manejo y control emocional frente a las demás personas por lo que actúan de mala manera.

Siguiendo con la entrevista se pudo constatar que la Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja no cuentan con actualmente con un plan para el manejo y control emocional en el trabajo ya que al implementarlo ayudara a tener un mejor desempeño y mayor rendimiento en las actividades encomendadas por sus superiores.

Así mismo en la pregunta 3 manifiestan que es de vital importancia implementar un plan para el manejo y control emocional en el trabajo ya es fundamental contar con personal capacitado física y emocionalmente bien ya que esto proporcionara y brindara mayor seguridad mediante un trato justo equitativo con los clientes.

Por otra parte mencionan que es fundamental poder tener un correcto autocontrol emocional en las vías ya que muchas de las veces los conductores no están preparados psicológicamente debido a los diversos problemas o factores que se pueden presentarse tanto internamente como externamente porque esto ayudara de manera positiva a no tener falencias en el trabajo.

Finalmente en la 5 pregunta nos sugirieron que es fundamental agregar a un test psicológico con referencia a las actitudes que cada colaborador posee para así en base a los resultados obtenidos poder brindar apoyo psicológico en caso de ser necesario.

9.2 Encuesta

La encuesta se la aplico a el personal de Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja en donde se trabajó con todo el universo de la empresa la cual estuvo conformada por 59 colaboradores de diversas áreas como el área administrativa, área de recursos humanos, taller de carrocería, estación de servicios, área de frecuencias (oficinistas) conductores y azafatas a quienes se les aplico un cuestionario de 12 preguntas cerradas de acuerdo al tema en estudio.

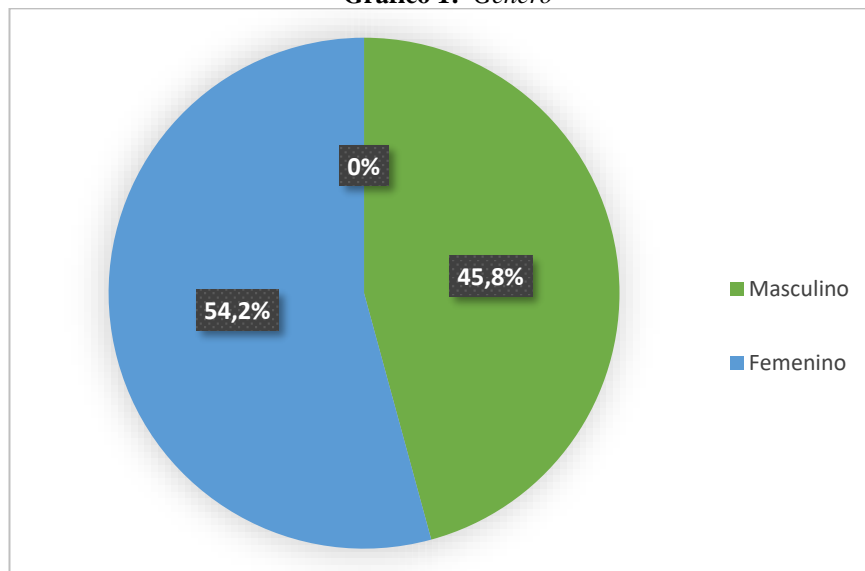
1. ¿Cuál es su género?

Tabla 5: *Genero*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	27	45,80%
Femenino	32	54,20%
Total	59	100%

Fuente 11: La Autora - Trabajo de campo,2022.

Gráfico 1: *Genero*



Fuente 12: La Autora - Trabajo de campo,2022.

Análisis cuantitativo

Del 100% del personal encuestado que trabajan en la Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja, una gran mayoría son de género femenino lo que corresponde a el 54,20% de mujeres, por otro lado el 45,80% es género masculino.

Análisis cualitativo

El mayor porcentaje de personas que labora en la Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja son mujeres lo que indica que la mayoría de colaboradores son de género femenino.

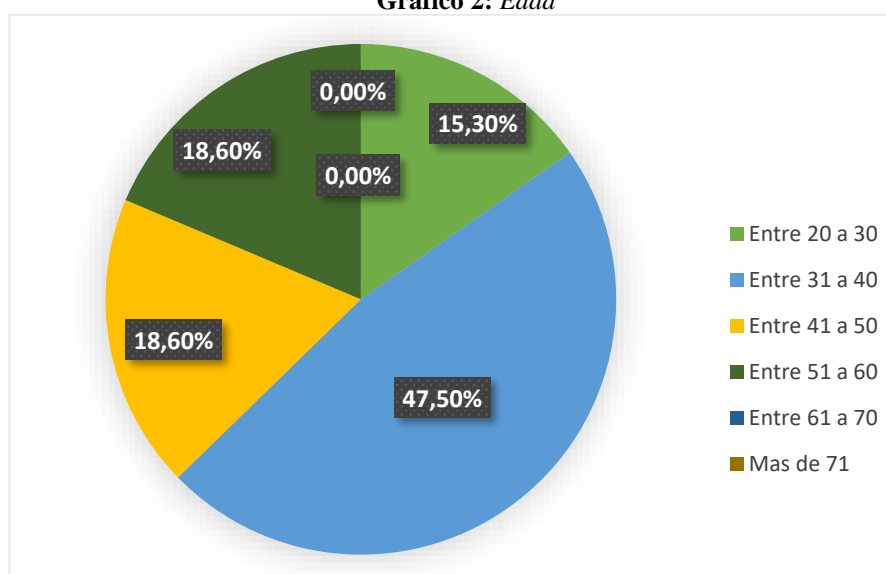
2. ¿Cuántos años tiene?

Tabla 6: *Edad*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Entre 20 a 30	9	15,30%
Entre 31 a 40	28	47,50%
Entre 41 a 50	11	18,60%
Entre 51 a 60	11	18,60%
Entre 61 a 70	0	0,00%
Mas de 71	0	0,00%
Total	59	100%

Fuente 13: La Autora - Trabajo de campo,2022.

Gráfico 2: *Edad*



Fuente 14: La Autora - Trabajo de campo,2022.

Análisis cuantitativo

Del 100% del personal encuestado que trabajan en la Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja, la gran mayoría representada por un 47,50% son colaboradores que oscilan entre los 31 a 40 años, mientras que el 18,60% están en un rango de 41 a 50 años, con el mismo porcentaje otro grupo tiene entre 51 a 60 años y finalmente con un menor porcentaje del 15,30% están entre 20 a 30 años.

Análisis cualitativo

El mayor porcentaje del personal que labora en Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja tienen una edad que fluctúa entre treinta y uno y cuarenta años es decir están en una edad adulta ya que son profesionales con un alto índice de experiencia en el área que se desempeñan.

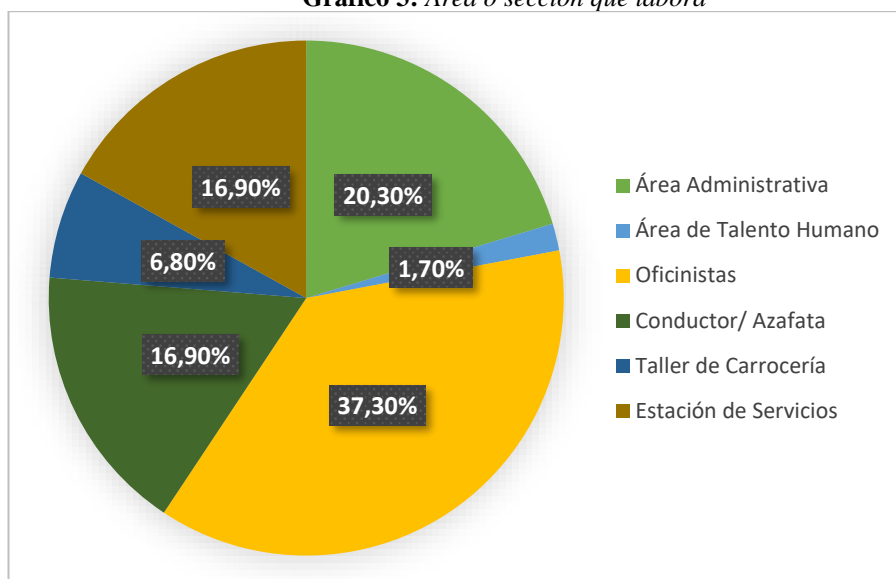
3. ¿En qué área o sección se desempeña?

Tabla 7: Área o sección que labora

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Área Administrativa	12	20,30%
Área de Talento Humano	1	1,70%
Oficinistas	22	37,30%
Conductor/ Azafata	10	16,90%
Taller de Carrocería	4	6,80%
Estación de Servicios	10	16,90%
Total	59	100%

Fuente 15: La Autora - Trabajo de campo,2022.

Gráfico 3: Área o sección que labora



Fuente 16: La Autora - Trabajo de campo,2022.

Análisis cuantitativo

Del 100% del personal encuestado que trabajan en la Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja la gran mayoría representada por un 37,30% trabajan de oficinistas, por otro lado el 20,30% trabaja en el área administrativa, mientras que otro grupo representa el 16,90% labora de conductores y azafatas en los buses que son propiedad de la empresa, con el mismo porcentaje otro grupo labora en la estación de servicios, de tal forma con un 6,80% trabaja en el área de taller de carrocería dando mantenimiento a los buses y finalmente con un 1,70% labora en el área de talento humano.

Análisis cualitativo

La mayoría del personal de Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja trabaja en el Área Administrativa específicamente en oficinas de atención y servicio al cliente mediante la entrega y recepción de encomiendas y facturación de boletos a las diversas rutas que oferta la empresa en varios lugares de la Zona 2 (Pichincha), Zona 5 (Guayas) y Zona 7 del Ecuador.

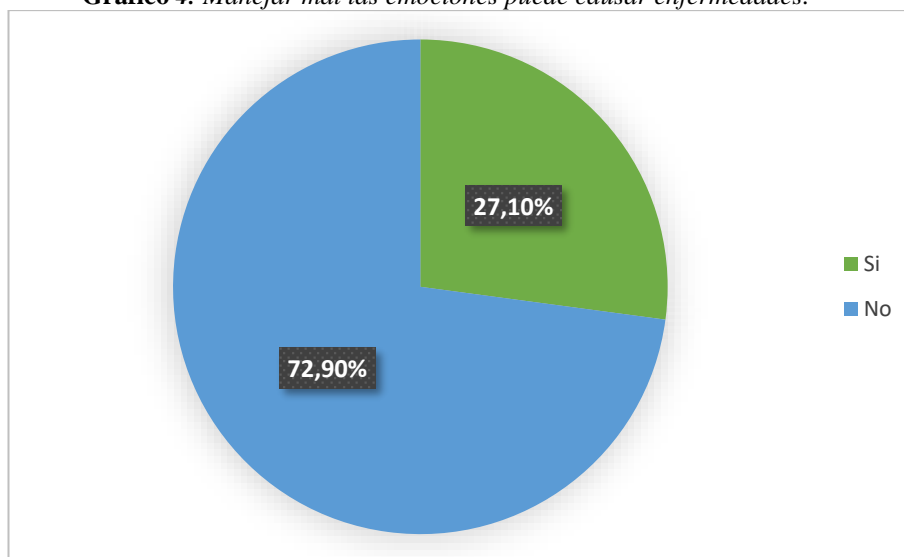
4. ¿Sabía usted que manejar mal las emociones puede causar enfermedades como gastritis, migraña, estrés y tensión muscular entre otras?

Tabla 8: Manejar mal las emociones puede causar enfermedades

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	27,10%
No	43	72,90%
Total	59	100%

Fuente 17: La Autora - Trabajo de campo,2022.

Gráfico 4: Manejar mal las emociones puede causar enfermedades.



Fuente 18: La Autora - Trabajo de campo,2022

Análisis cuantitativo

Del 100% del personal encuestados que trabajan en la Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja, la gran mayoría representada por un 72,90% no tienen conocimiento de las enfermedades que pueden conllevar el mal manejo emocional en el trabajo, mientras tanto que con un menor porcentaje del 27,10% si tienen conocimiento de las enfermedades que pueden repercutir a futuro.

Análisis cualitativo

La mayoría del personal de Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja no tienen conocimiento de las enfermedades que se pueden suscitar debido al mal manejo y control emocional ya que esto conlleva a efectos negativo tanto en la vida de cada individuo como el desempeño laboral del mismo provocando diversas enfermedades como gastritis, migraña, estrés y tensión muscular, hipertensión, taticardía, estrés y ansiedad.

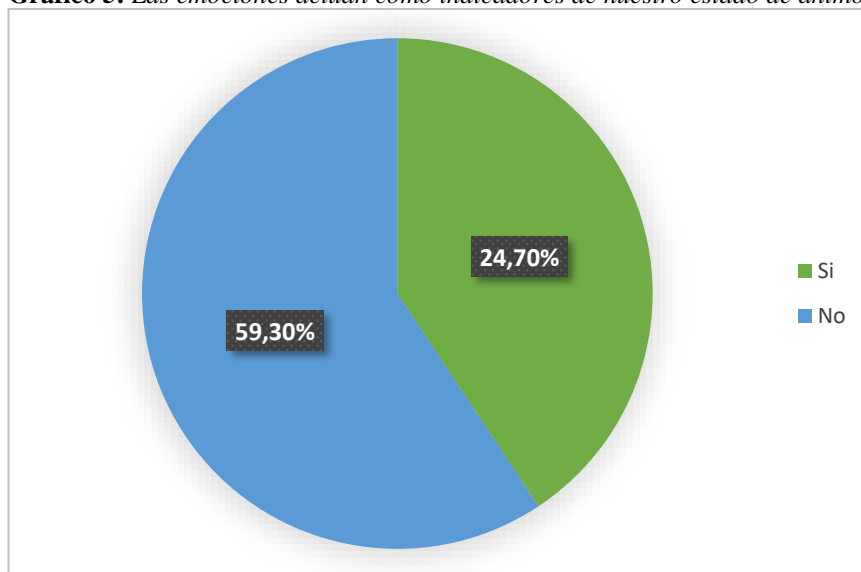
5. ¿Conocía que las emociones actúan como indicadores de nuestro estado de ánimo?

Tabla 9: Las emociones actúan como indicadores de nuestro estado de ánimo

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	24,70%
No	35	59,30%
Total	59	100%

Fuente 19: La Autora - Trabajo de campo,2022.

Gráfico 5: Las emociones actúan como indicadores de nuestro estado de ánimo



Fuente 20: La Autora - Trabajo de campo,2022.

Análisis cuantitativo

Del 100% del personal encuestado que trabajan en la Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja, la gran mayoría representada por un 59,30% desconocían que las emociones actúan como indicadores del estado de ánimo de cada persona, mientras que el 24,70% si tiene conocimiento.

Análisis cualitativo

La mayoría del personal de Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja no tenían conocimiento que las emociones se las puede utilizar como indicadores del estado de ánimo de cada individuo frente a cualquier situación que se fuese a suscitarse en el diario vivir ya que estas reflejan las actitudes como el miedo, tristeza, alegría y ansiedad.

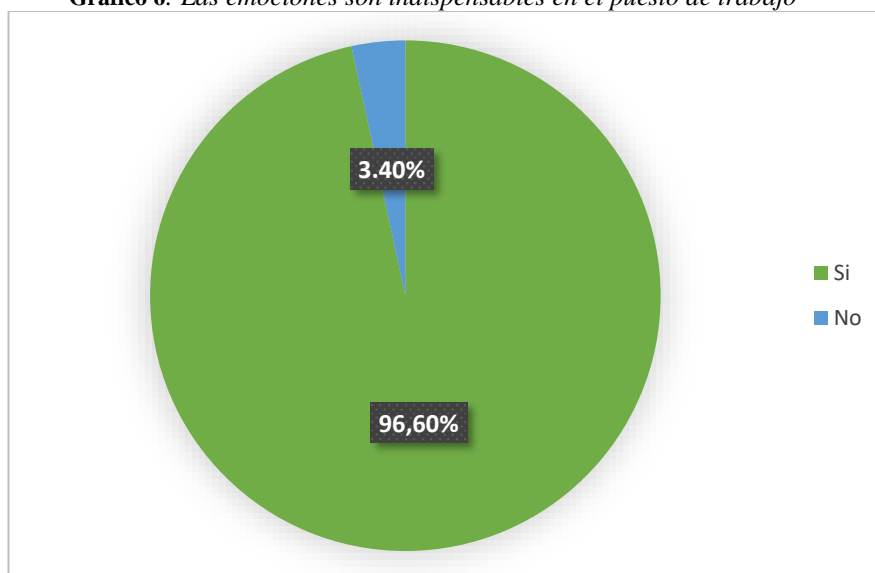
6. ¿Considera usted que el poder manejar o direccionar las emociones son indispensables a la hora de desempeñar cualquier actividad en el puesto de trabajo?

Tabla 10: *Las emociones son indispensables en el puesto de trabajo*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	57	96,60%
No	2	3,40%
Total	59	100%

Fuente 21: La Autora - Trabajo de campo,2022.

Gráfico 6: *Las emociones son indispensables en el puesto de trabajo*



Fuente 22: La Autora - Trabajo de campo,2022.

Análisis cuantitativo

Del 100% del personal encuestados que trabajan en la Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja, la gran mayoría representada por un 96,60% consideran que manejar las emociones de manera positiva son indispensables a la hora de realizar actividades en el puesto de trabajo, mientras que un 3,40% consideran que no son indispensables en la organización.

Análisis cualitativo

Un gran número del personal que labora en Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja, considera que es de vital importancia poder manejar las emociones positivamente en la organización ya que ayudara a tener un mejor autocontrol y desempeño en las actividades aumentando la productividad en el puesto de trabajo de manera eficiente y eficaz.

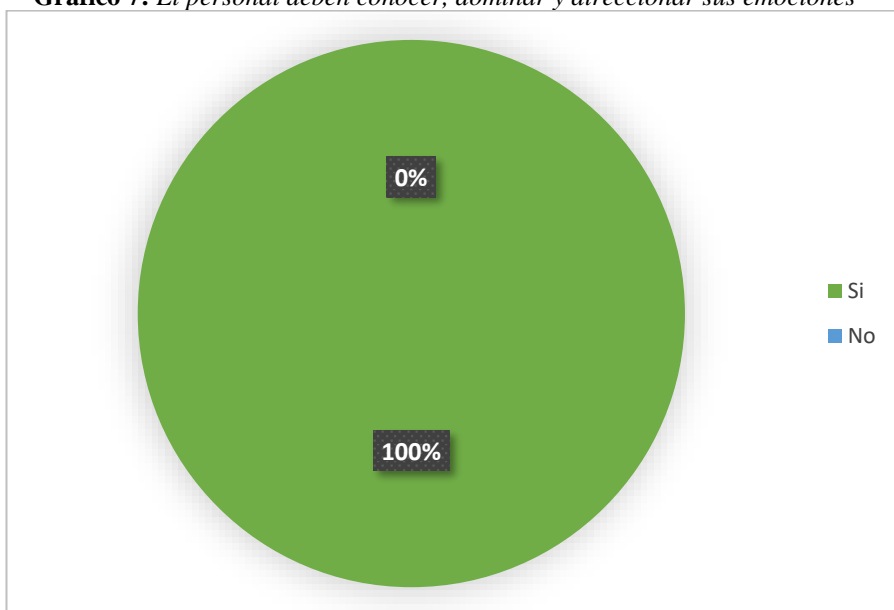
7. ¿Cree usted que los colaboradores deben conocer, dominar y direccionar sus emociones fuera y dentro del ambiente laboral?

Tabla 11: *El personal deben conocer, dominar y direccionar sus emociones*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	59	100%
No	0	0,00%
Total	59	100%

Fuente 23: La Autora - Trabajo de campo,2022.

Gráfico 7: *El personal deben conocer, dominar y direccionar sus emociones*



Fuente 24: La Autora - Trabajo de campo,2022.

Análisis cuantitativo

Del 100% del personal encuestado que trabajan en la Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja, la gran mayoría representada por un 100% consideran que el personal debe de conocer, manejar y dominar las emociones dentro y fuera del ambiente de trabajo.

Análisis cualitativo

El total del personal que labora en la Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja, consideran que es fundamental poder conocer, dominar y direccionar

las emociones en cualquier ámbito de su vida ya esté dentro y fuera de la empresa; lo que ayudara a tener un correcto autocontrol del estado emocional frente a los problemas que se susciten y así poder dar una correcta solución.

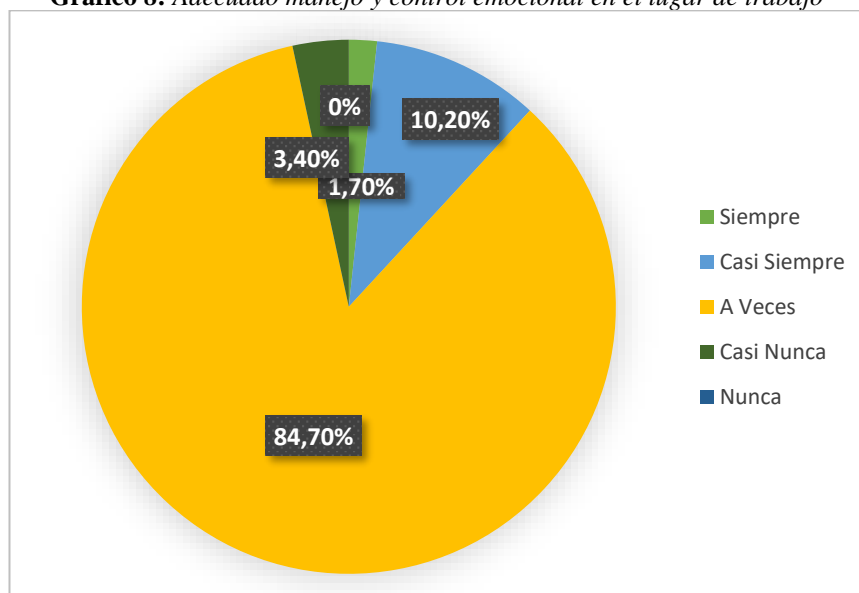
8. ¿En su lugar de trabajo usted tiene un adecuado manejo y control emocional?

Tabla 12: Adecuado manejo y control emocional en el lugar de trabajo

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	1,70%
Casi Siempre	6	10,20%
A Veces	50	84,70%
Casi Nunca	2	3,40%
Nunca	0	0,00%
Total	59	100%

Fuente 25: La Autora - Trabajo de campo,2022.

Gráfico 8: Adecuado manejo y control emocional en el lugar de trabajo



Fuente 26: La Autora - Trabajo de campo,2022.

Análisis cuantitativo

Del 100% del personal encuestado que trabajan en la Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja la gran mayoría representada por un 84,70% consideran que a veces tiene un adecuado manejo y control emocional, mientras que un 10,20% casi siempre tienen un adecuado control emocional frente a los demás, por otro lado un 3,40% casi nunca tienen adecuado control emocional y finalmente un 1,70% tiene un correcto control emocional.

Análisis cualitativo

La mayoría del personal de Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja consideran que a veces tienen un adecuado manejo y control emocional frente a los demás ya que les afecta diversas situaciones ajenas a sus estados de ánimo como la tristeza, frustración, duda y depresión

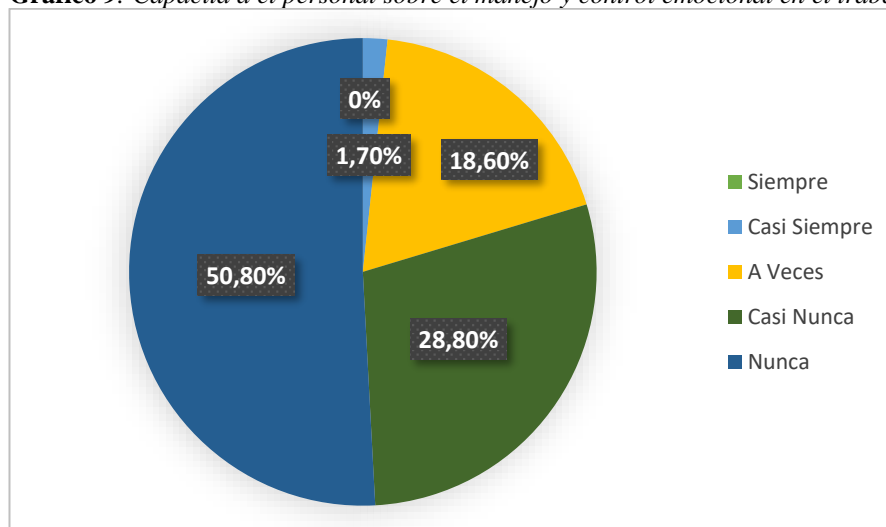
9. ¿Considera usted que la Cooperativa de Transportes Loja capacita de manera permanente a su personal sobre el adecuado manejo y control emocional en el trabajo?

Tabla 13: *Capacita a el personal sobre el manejo y control emocional*

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0,00%
Casi Siempre	1	1,70%
A Veces	11	18,60%
Casi Nunca	17	28,80%
Nunca	30	50,80%
Total	59	100%

Fuente 27: La Autora - Trabajo de campo,2022.

Gráfico 9: *Capacita a el personal sobre el manejo y control emocional en el trabajo*



Fuente 28: La Autora - Trabajo de campo,2022.

Análisis cuantitativo

Del 100% de personal encuestado que trabajan en la Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja, la gran mayoría representada por un 50,80% consideran que nunca han recibido capacitaciones sobre el control emocional, mientras que un 28,80% menciona que casi nunca les han dado capacitaciones sobre el control emocional por otro lado el 18,60% menciona que a veces les dan capacitaciones y por último 1,70% menciona que ha recibido capacitaciones casi siempre.

Análisis cualitativo

La mayoría del personal de Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja, consideran que nunca han recibido capacitaciones sobre el adecuado manejo y control emocional por lo que tienen desconocimiento de cómo llevar de un adecuado control emocional en la organización frente a los problemas que se pueden suscitar en la misma.

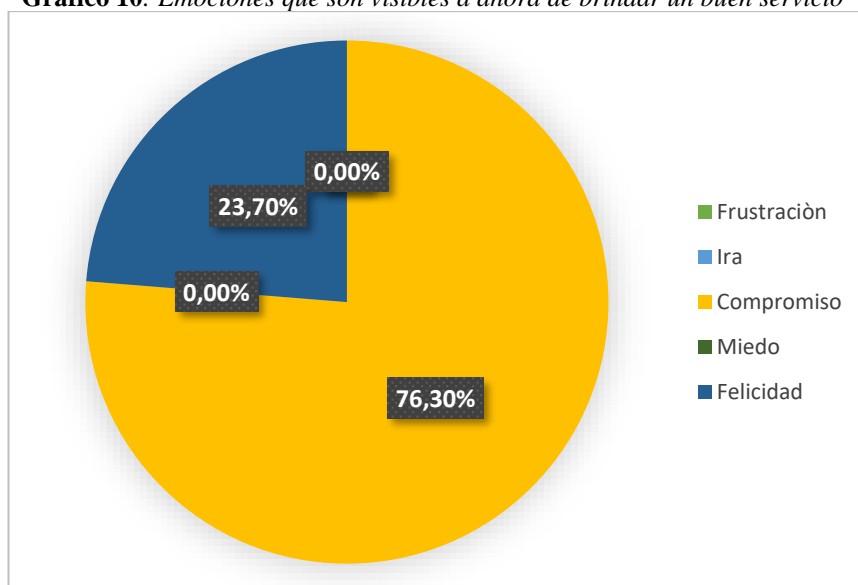
10. ¿Qué emociones considera usted que son visibles a ahora de brindar un buen servicio? Seleccione las que usted crea conveniente?

Tabla 14: Emociones que son visibles a ahora de brindar un buen servicio

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Frustración	0	0,00%
Ira	0	0,00%
Compromiso	45	76,30%
Miedo	0	0,00%
Felicidad	14	23,70%
Total	59	100%

Fuente 29: La Autora - Trabajo de campo,2022.

Gráfico 10: Emociones que son visibles a ahora de brindar un buen servicio



Fuente 30: La Autora - Trabajo de campo,2022.

Análisis cuantitativo

Del 100% del personal encuestado que trabajan en la Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja, la gran mayoría representada por un 76,30% consideran que el compromiso es fundamental para brindar un buen servicio mientras que por otro lado un 23,70% la felicidad es un indicador vital en las organizaciones.

Análisis cualitativo

La mayoría del personal de Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja consideran que el compromiso es indispensable para brindar un buen servicio en la organización ya que hace relevancia a el grado de responsabilidad que tiene cada colaborador lo que se ayudara a tener mayor productividad y eficiencia en el puesto de trabajo.

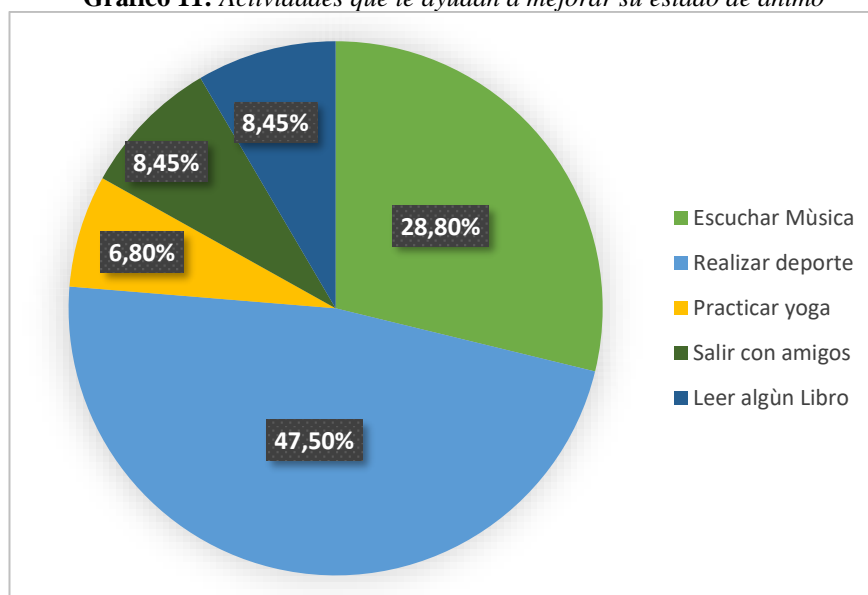
11. ¿Del siguiente listado de actividades cuales son aquellas que le ayudan a mejorar su estado de ánimo? Seleccione las que usted crea conveniente?

Tabla 15: Actividades que le ayudan a mejorar su estado de ánimo

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Escuchar Música	17	28,80%
Realizar Deporte	28	47,50%
Practicar Yoga	4	6,80%
Salir con amigos	5	8,45%
Leer algún libro	5	8,45%
Total	59	100%

Fuente 31: La Autora - Trabajo de campo,2022.

Gráfico 11: Actividades que le ayudan a mejorar su estado de ánimo



Fuente 32: La Autora - Trabajo de campo,2022.

Análisis cuantitativo

Del 100% del personal encuestado que trabajan en la Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja, la gran mayoría representada por un 47,50% consideran que es fundamental realizar deporte para mejorar el estado de ánimo, por otro lado el 28,80% recomienda escuchar música, mientras que el 8,45% señala leer libros y con un mismo porcentaje indica salir con amigos y finalmente un 6,80% recomienda practicar yoga.

Análisis cualitativo

La mayoría del personal de Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja, consideran que es fundamental realizar deporte para mejorar el estado de ánimo de cada individuo ya que esto ayudara a tener un buen estado emocional por lo que mejorara y aumentara la autoestima y así podrán decir adiós al agobio, la ansiedad e incluso reducirá los niveles de estrés.

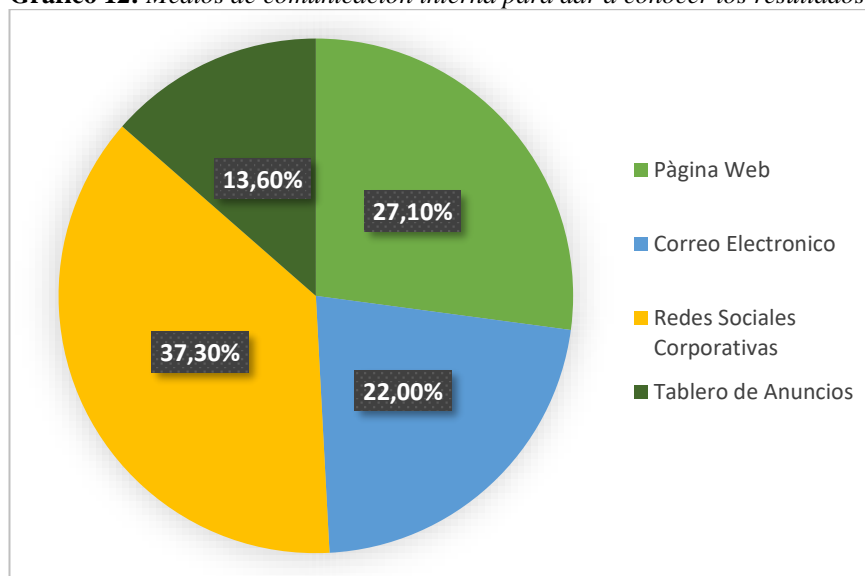
12. ¿A través de que medios de comunicación interna le gustaría conocer los resultados obtenidos del presente proyecto?

Tabla 16: Medios de comunicación interna para dar a conocer los resultados

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Página Web	16	27,10%
Correo Electrónico	13	22,00%
Redes Sociales Corporativas	22	37,30%
Tablero de Anuncios	8	13,60%
Tablero de Anuncios	0	0,00%
Total	59	100%

Fuente 33: La Autora - Trabajo de campo,2022.

Gráfico 12: Medios de comunicación interna para dar a conocer los resultados



Fuente 34: La Autora - Trabajo de campo,2022.

Análisis cuantitativo

Del 100% del personal encuestado que trabajan en la Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja, la gran mayoría representada por un 37,30% le gustaría conocer los resultados por medio las redes sociales corporativas, mientras que un 27,10% manifiesta que se dé a conocer por la página web, por otro lado un 22% menciona que se dé a conocer por correo electrónico y finalmente un 13,60% sugieren que se les den a conocer por un tablero de anuncios.

Análisis cualitativo

La mayoría del personal de Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja considera que les gustaría conocer los resultados obtenidos del presente proyecto investigativo por medio de las redes sociales corporativas ya que son medios de fácil accesibilidad para todo público.

10 Propuesta de Acción

10.1 Introducción

El presente proyecto tiene como finalidad la implantación de un plan innovador para el manejo y control emocional, en la actualidad las emociones juegan un papel importante en las empresas ya que no solo requieren profesionales que puedan aplicar los conocimientos, habilidades y destrezas sino que puedan tomar constantemente decisiones que involucren la capacidad del control de las emociones.

Además una de las principales necesidades en las empresas tanto públicas como privadas es la elaboración de un plan innovador para el manejo y control emocional ya que hoy en día debido a las diversas situaciones que pueden repercutir tanto en el trabajo como en el hogar es difícil poder tener un correcto autocontrol frente a los demás, es por ellos que el plan innovador tiene como objetivo primordial que cada individuo pueda tener un adecuado autocontrol emocional mediante estrategias de relajación que ayudaran a contribuir al mejoramiento de la productividad y desempeño laboral en el puesto de trabajo de tal forma que incrementara la eficiencia y eficacia en las actividades asignadas.

Finalmente un aspecto fundamental será que cada colaborador pueda sobrellevar y conllevar sus emociones positivamente ya que esto ayudará a la toma de decisiones con mayor claridad en la organización.

10.2 Presentación

El plan innovador tiene como finalidad tener un correcto manejo y control emocional lo permitirá aumentar la productividad en la empresa, mayor motivación y compromiso de cada colaborador en las actividades asignadas, ayudando a optimizar el desempeño laboral, a potencia la comunicación asertiva, fomentar el trabajo en equipo y a su vez disminuir la rotación de personal logrando así alcanzar el éxito y el cumplimiento de objetivos planteados.

10.3 Beneficiarios

La institución beneficiaria con dicha propuesta será la Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja, este plan ayudará poder manejar y controlar los diversos estados emocionales de los colaboradores en la organización de manera positiva.

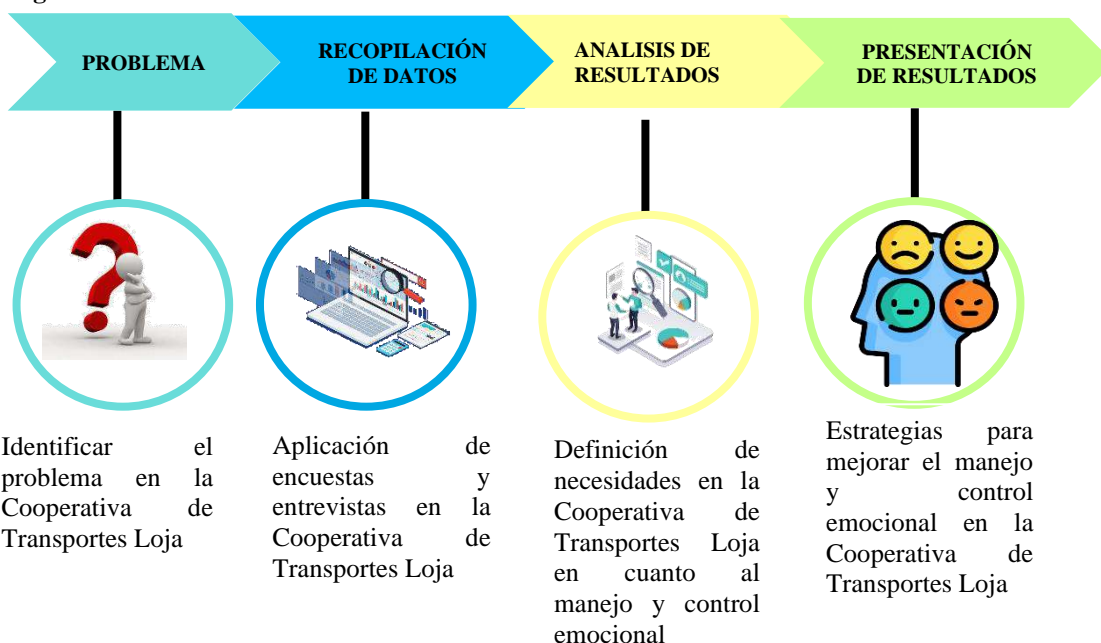
Tabla 17: *Beneficiarios*

Tipo de beneficiarios	A quien está dirigido	Resultado	Alcance
Directos	Personal administrativo y colaboradores de la Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja.	Disminuir el estrés laboral. Poseer un correcto autocontrol emocional. Mayor productividad y desempeño laboral en las actividades encomendadas.	59 colaboradores de la Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja.
Indirectos	Usuarios de transporte publico	Brindar una excelente atención a los usuarios de la ciudad de Loja.	1085000 personas

Fuente 35: La Autora

10.4 Estructura

Figura 8: *Manual de Procesos*



Fuente 36: La Autora - Trabajo de campo, 2022.

10.5 Documento presentado



INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
Hacemos gente de talento!



TALENTO HUMANO
TECNOLOGÍA SUPERIOR



“CONTROL Y MANEJO DE LAS EMOCIONES UN FACTOR DE PRODUCTIVIDAD EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA”



Ficha técnica

**“Plan innovador para el manejo y control de las emociones en
el trabajo para el personal de la Cooperativa de Transportes
Loja de la ciudad de Loja en el año 2022”**

Ing. Ana Marcela Cordero, Mgs
Rectora

Lic. Paulina Martínez Vega, Mgs
Vicerrectora Académica

Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs.
Coordinadora de Carrera

Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs.
Directora

Srta. Yessenia Viviana Vega Quezada
Autora

Tecnología Superior en Gestión de Talento Humano
Carrera

Loja - Ecuador, Abril, 2022

Índice de contenidos

1. Presentación institucional	4
2. Filosofía empresarial	5
3. Glosario técnico	7
4. Marco legal	10
5. Diagnóstico de la empresa	12
6. Propuesta de acción	14
7. Desarrollo de las estrategias	15
8. Cronograma de actividades	30
9. Presupuesto	31
10. Resultados esperados	32

1. Presentación Institucional

Cooperativa de Transportes Loja es una empresa del sector privado más grande del país es una empresa de transporte a nivel provincial, nacional e internacional, cuya principal actividad económica es la de brindar transporte de pasajeros y encomiendas, como actividades secundarias cuentan con una Estación de Servicio abierta para el público en general y además posee un Taller de Carrocerías para el servicio exclusivo de los socios de la empresa.

Finalmente, consta con 145 unidades de última generación agrupada en 4 buses cama, 32 unidades en el servicio súper especial y 106 buses que prestan el servicio ejecutivo o normal, además cuenta con personal calificado entre conductores y azafatas capacitados y preparados para atenderle con amabilidad y calidez a todos los clientes, ofertando un servicio de terminal a terminal y poniendo a disposición contrataciones en recorridos, tours y giras a nivel nacional e internacional.

2. Filosofía Empresarial

Misión

Ofrecer un servicio de Transporte Público de pasajeros con seguridad, comodidad y eficiencia a nuestros clientes a nivel nacional e internacional en las diferentes rutas y frecuencias legalmente establecidas en el permiso de operación, otorgado por el máximo organismo de tránsito del Ecuador.

Visión

Liderar el transporte público de pasajeros y encomiendas a nivel nacional e internacional, ofertando las mejores comodidades y servicios a través de una constante modernización del parque automotor, basado en parámetros estructurales que fortalezcan los lineamientos trazados u objetivos para mantenerse como la primera Cooperativa de Transportes en el Ecuador.

Valores

- Ética
- Responsabilidad
- Trabajo en Equipo
- Espíritu de Servicio
- Liderazgo
- Innovación
- Compromiso
- Puntualidad.

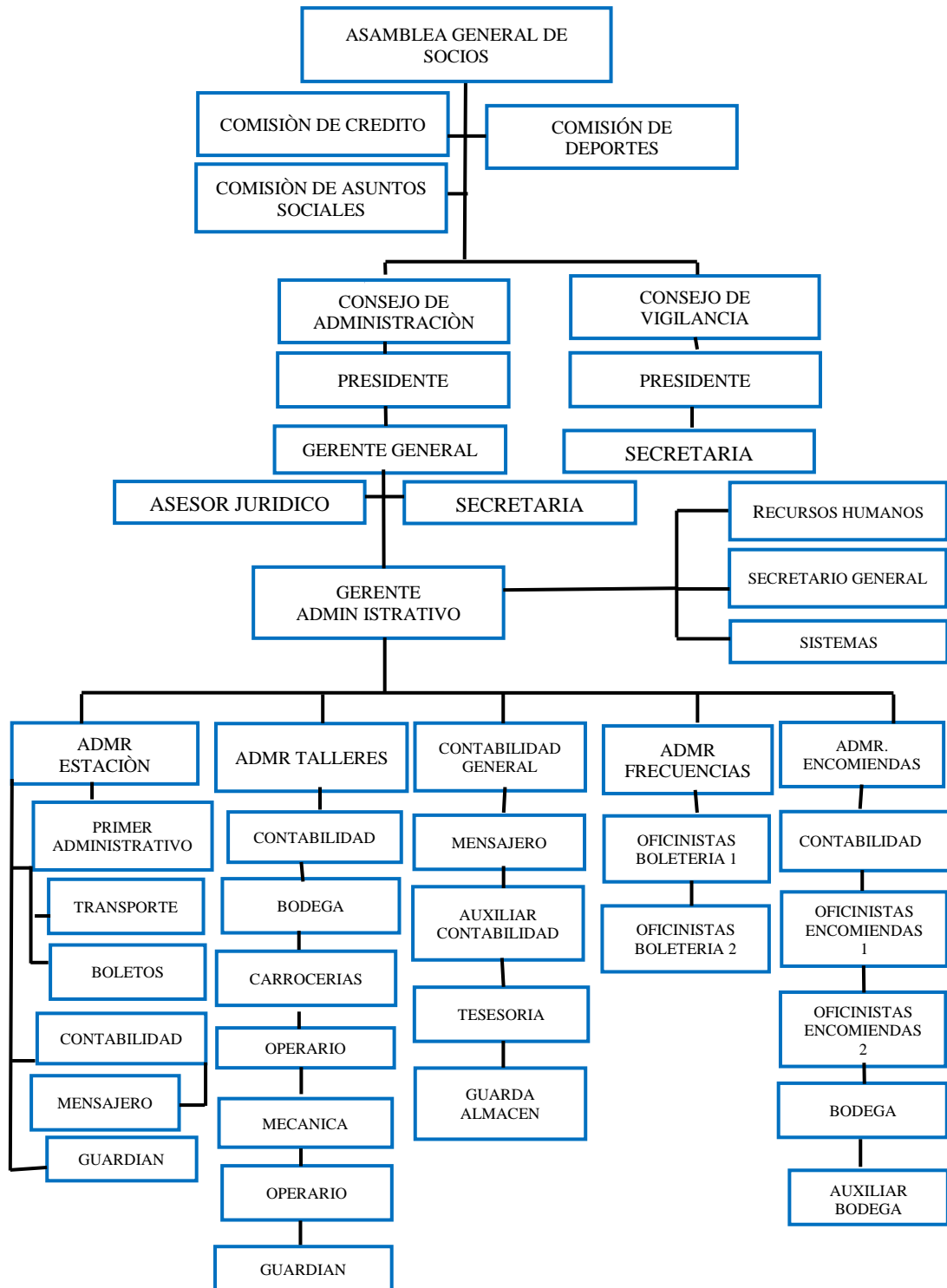
Datos Informativos

- **Ubicación:** Cooperativa de Transportes Loja se encuentra ubicada en Ecuador en la ciudad de Loja en la parroquia el Sagrario en las calles Lauro Guerrero y 10 de agosto esquina.
- **Ruc:**1190006820001
- **Teléfono:** 072571861

- **Celular:** 0969064965
- **Correo:** cooploja@hotmail.com / gerenciacooploja@gmail.com
- **Dirección web:** <https://cooperativoaloja.com.ec/>
- **Actividad Económica:** Servicio de transporte internacional de pasajeros en autobuses y actividades de transporte y entrega de paquetes.

Organigrama estructural

Tabla 18: Organigrama estructural



Fuente 37: (Cooperativa Loja, 2022)

3. Glosario Técnico

A

1.Autocontrol Emocional: Habilidad que tienen las personas para poder mantener sus emociones y sentimientos impulsivos bajo su control.

2.Automotivación: Habilidad más poderosa para conseguir más y mejores resultados, con el fin de satisfacer un deseo u objetivo sin depender de otra persona.

3.Autorregulación Emocional: Capacidad para experimentar emociones positivas o negativas de forma moderada y flexible, así como la habilidad para manejarlas.

4.Ansiedad: Es una respuesta emocional que se presenta ante situaciones que percibe o interpreta como amenazantes o peligrosas.

5.Ambiente laboral: Conjunto de factores que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores.

B

6.Bienestar Laboral: Estado de satisfacción que logra el empleado en el ejercicio de sus funciones.

D

7.Depresión: Es un trastorno de salud mental común que afecta a millones de personas en todo el mundo, se caracteriza por una tristeza persistente y una falta de interés o placer en actividades que previamente eran gratificantes y placentera

E

8.Eficacia: Consiste en alcanzar las metas establecidas en la empresa.

9.Eficiencia: Se refiere a lograr las metas con la menor cantidad de recursos

- 10.Estrés:** Tensión física o emocional proviene de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso
- 11.Emociones:** Reacciones psicofisiológicas que representan modos de adaptación a ciertos estímulos del individuo.
- 12.Emociones Primarias:** Tienen por naturaleza forma innata y que responden a un estímulo como ira, tristeza, alegría, miedo, sorpresa.
- 13.Emociones Secundarias:** Emociones sociales, se desarrollan a partir de la experiencia.
- 14.Éxito empresarial:** Es aquel que se obtiene un retorno consistente de inversión para aquellos que arriesgaron su capital en sacar la empresa adelante.
- 15.Manejo de Emociones:** Habilidad de una persona a la hora de gestionar y canalizar los distintos tipos de emociones, ya sean positivas o negativas.
- 16.Potenciación de la Autoestima:** Capacidad para asumir la vida y desarrollar habilidades y competencias sociales y desarrollar confianza en sí mismo, impacto beneficioso para la salud mental y física
- 17.Productividad:** Medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado durante un periodo determinado
- 18.Plan Innovador:** Plan estratégico que hace referencia a la creación de nuevas ideas, productos o servicios, que conllevan a el desarrollo de cierta área ayudando a conllevan a obtener una mejora y poder alcanzar un o los objetivos determinados
- 19.Relaciones Interpersonales:** Son las que se establecen y sostienen con otras personas en procura de satisfacer las necesidades intercambiando sentimientos, conocimientos y experiencias en un momento particular.

M

20.Rendimiento Laboral: Producto del

trabajo de un empleado o de un grupo de empleados de manera eficiente y eficaz.

21.Relajación Física: Conjunto de técnicas para disminuir el tono muscular excesivo, aumenta la energía del organismo de forma optima

22.Respiración: Estado de relajación a través de la respiración se puede influir las emociones.

23.Respiración Abdominal: Es una respiración relajante que usa el diafragma, con este tipo de respiración, el diafragma ocasiona que el estómago, suba y baje.

24.Respiración Torácica: Es una respiración incompleta que consiste en separar las costillas y expandir la caja torácica, llenando así de aire los pulmones.

25.Respiración Clavicular: El abdomen está contraído y se opone a la entrada de aire, característica de estados de tensión, ansiedad, estrés y depresión

26.Resolución de Conflictos: Conjunto de técnicas y habilidades que se ponen en práctica para buscar la mejor solución, no violenta a un conflicto.

27.Respiración Completa: Combinación de tres tipos de respiración donde todos los músculos respiratorios trabajan conjuntamente.

S

28.Salud mental: Estado de bienestar en el cual el individuo se da cuenta de sus propias aptitudes afrontando las presiones normales de la vida, trabajando productivamente y fructíferamente

T

29.Toma de decisiones: Proceso por el que se escoge una opción entre varias a la hora de afrontar un problema y solucionarlo

30.Trastorno de estrés postraumático: Es una afección de salud mental se desarrolla tras experimentar o ver algún evento traumático

4. Marco Legal

Reglamento interno de seguridad industrial de salud ocupacional de la Cooperativa de Transportes Loja

Capítulo VIII

Art. 68.- Vigilancia y salud de los Trabajadores.

- a. Garantiza la implementación de un programa de Salud Laboral, dirigido a los trabajadores, el cual será evaluado y mejorado continuamente en base a los resultados obtenidos a través de la vigilancia implementada por la Unidad de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional de la institución.
- b. El programa de salud laboral se basará en la aplicación práctica y efectiva de la Medicina Laboral y tendrá como objetivo fundamental el mantener la salud integral del trabajador la misma que se traducirá en un elevado estado de bienestar físico, psíquico y social

Reglamento del instructivo andino de seguridad y salud en el trabajo

Capítulo I

Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Art. 4.- El Servicio de Salud en el Trabajo tendrá un carácter esencialmente preventivo y podrá conformarse de manera multidisciplinaria. Brindará asesoría al empleador, a los trabajadores y a sus representantes en la empresa en los siguientes rubros:

- a) Establecimiento y conservación de un medio ambiente de trabajo digno, seguro y sano que favorezca la capacidad física, mental y social de los trabajadores temporales y permanentes
- b) Adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud físico y mental.

Art. 5.- El Servicio de Salud en el Trabajo deberá cumplir con las siguientes funciones:

- m)** Participar en el análisis de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, así como de las enfermedades producidas por el desempeño del trabajo.
- n)** Mantener los registros y estadísticas relativos a enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.

Reglamento de los servicios médicos de las empresas

Capítulo V

Las obligaciones de la empresa

Art. 12.- Las empresas están obligadas a proporcionar todos los medios humanos, materiales y económicos necesarios e indispensables para el adecuado funcionamiento de su servicio Médico, dando las facilidades necesarias a las actividades que tienen relación con la salud de los trabajadores.

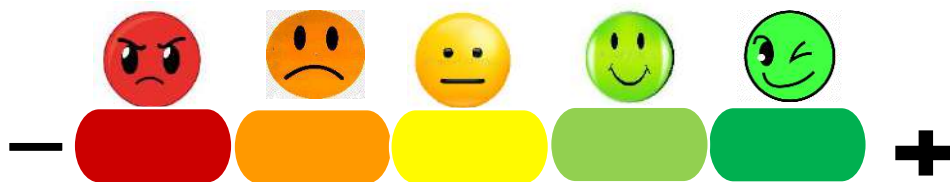
5. Diagnóstico de la Empresa

La presente investigación se la realizo en la Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja, cabe resaltar que es una empresa privada por lo que se rige por el Código de Trabajo, está conformada por 59 colaboradores que laboran en los diversos departamentos que posee la misma.

La situación actual de Cooperativa de Transportes Loja en base en el análisis de la observación directa y de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación de encuestas y entrevistas a el personal, se obtuvo información relevante y a su vez se pudo contar con diferentes opiniones de los colaboradores y personal administrativo acerca del manejo y control emocional, ya que manifestaron que no cuentan con un plan innovador que especifique estrategias o técnicas de relajación, para ellos poner en práctica; por lo que muchos de ellos no tienen un correcto autocontrol en el puesto de trabajo y por ende afecta el desempeño laboral de cada uno lo cual está repercutiendo en la productividad de la empresa.

El plan innovador ayudara a que los colaboradores puedan sobrellevar y conllevar sus emociones positivamente y de esta manera tener un adecuado autocontrol emocional.

Figura 9:Autocontrol emocional



Fuente 38: La Autora

Finalmente mediante las estrategias de relajación que ayudaran a contribuir al mejoramiento de la productividad y desempeño laboral en el puesto de trabajo de tal forma que incrementara la eficiencia y eficacia en las actividades encomendadas y permitirá la toma de decisiones con mayor claridad.

Tabla 19: Cuadro de ventajas y desventajas

MANEJO DE LAS EMOCIONES	
Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> • Mayor eficacia y eficiencia en el puesto de trabajo al realizar las actividades encomendadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Los colaboradores no se adaptan al ambiente laboral por lo que no se sienten identificado con la empresa.
<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores motivados y comprometidos con la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa no otorga incentivos a el personal
<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de conflictos en el ámbito interno y externo 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de comunicación asertiva por parte de los colaboradores
<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar el trabajo en equipo con todos los miembros de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Los colaboradores no desempeñan sus funciones asignadas eficaz y eficientemente.
<ul style="list-style-type: none"> • Mayor confianza y seguridad en sí mismos a la hora de tomar decisiones 	<ul style="list-style-type: none"> • Los superiores tienen inseguridad de perder el poder y la autoridad en la organización
<ul style="list-style-type: none"> • En la organización mejorar el manejo y control emocional frente a los demás. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitaciones por parte de los miembros de la empresa

Fuente 39: La Autora

6. Propuesta de Acción

Tabla 20: Matriz del manejo y control emocional

NOMBRE DE LAS PERSPECTIVAS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	INDICADORES	METAS	ACTIVIDADES	TIEMPO
ESTRÉS LABORAL	Realizar ejercicios de estiramiento y pausas activas en el lugar de trabajo mediante ejercicios pre establecidos para relajar y estirar los músculos fatigados de los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> Recuperar energía Disminución del riesgo de enfermedad profesional Favorecer y mejorar el cambio de posturas y rutina. 	Disminuir en un 100% el estrés laboral de los colaboradores	Realizar un cronograma semanal de ejercicios de estiramiento y pausas activas dentro de la jornada laboral	Se realizará diariamente de 5 a 10 minutos en el puesto de trabajo
	Realizar un test psicológico que permita conocer y determinar en qué porcentaje o nivel el trabajador está padeciendo estrés,	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la calidad de servicios prestados Mayor la productividad Eficiencia y eficacia en las actividades asignadas 	Aumentar en un 100% el cumplimiento de las tareas y funciones asignadas.	Aplicar el test de estrés laboral a los colaboradores ya que este ayudara a determinar el grado o nivel de estrés que están padecido en el trabajo.	La duración del test será de 15 minutos y se lo realizará de manera trimestral
SALUD MENTAL	Proporcionar capacitaciones para la prevención de la salud mental en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Prevenir los trastornos mentales Reducir el estrés Aumentar el bienestar de los trabajadores 	Disminuir en un 100% las enfermedades causadas por los problemas mentales en el trabajo	Proporcionar programas de capacitaciones a los colaboradores sobre salud mental en el trabajo	La duración de capitación será de 1 hora y se la realizará de manera anual
	Establecer estrategias de autocuidado emocional en el personal en la Cooperativa de Transportes Loja.	<ul style="list-style-type: none"> Mayor productividad Mayor rendimiento en las actividades. Mejor calidad de vida. 	Incrementar en un 100% las actividades colaborativas dentro de la organización	Realizar y difundir infografías sobre el cuidado emocional en el trabajo	Se la pondrá en práctica diariamente al iniciar y finalizar la jornada laboral

ÉXITO EMPRESARIAL	Implementar actividades de integración sociales y culturales basadas en la convivencia y participaciones de los colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor comunicación asertiva • Mejorar el trabajo en equipo • Mejor desempeño laboral 	Incrementar en un 100% las actividades colaborativas dentro de la organización	Organizar eventos colectivos que generen espacios de convivencia recreativos	Anualmente
	Promover un ambiente en el que primen las buenas relaciones entre jefes y subordinados donde se pueda implementar espacios de integración basados en la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la comunicación interna • Mayor sentido de pertenencia • Mayor compromiso 	Fortalecer en un 100% el compromiso de los colaboradores en la Cooperativa de Transportes Loja	Definir espacios de convivencia recreativos y deportivos basados en el team building	Anualmente

Fuente 40: La Autora

7. Desarrollo de Perspectivas

Perspectiva 1- Manejo del Estrés

Objetivo Estratégico

Realizar ejercicios de estiramiento y pausas activas en el lugar de trabajo mediante ejercicios pre establecidos para relajar y estirar los músculos fatigados de los colaboradores.

Indicadores

- Recuperar energía
- Disminución del riesgo de enfermedad profesional
- Favorecer y mejorar el cambio de posturas y rutina.

Actividad

Realizar pausas activas dentro de la jornada laboral ayudará a mejorar el desempeño laboral y evitará que con el tiempo se sufra algún accidente de trabajo o enfermedad laboral que genere alguna lesión o discapacidad a causa del trabajo realizado. La difusión de las infografías informativas se dará a conocer por medio de las redes sociales corporativas que posee la organización.

Meta

- Disminuir en un 100% el estrés laboral de los colaboradores

Responsable

- Jefe de Talento Humano

Tiempo de ejecución

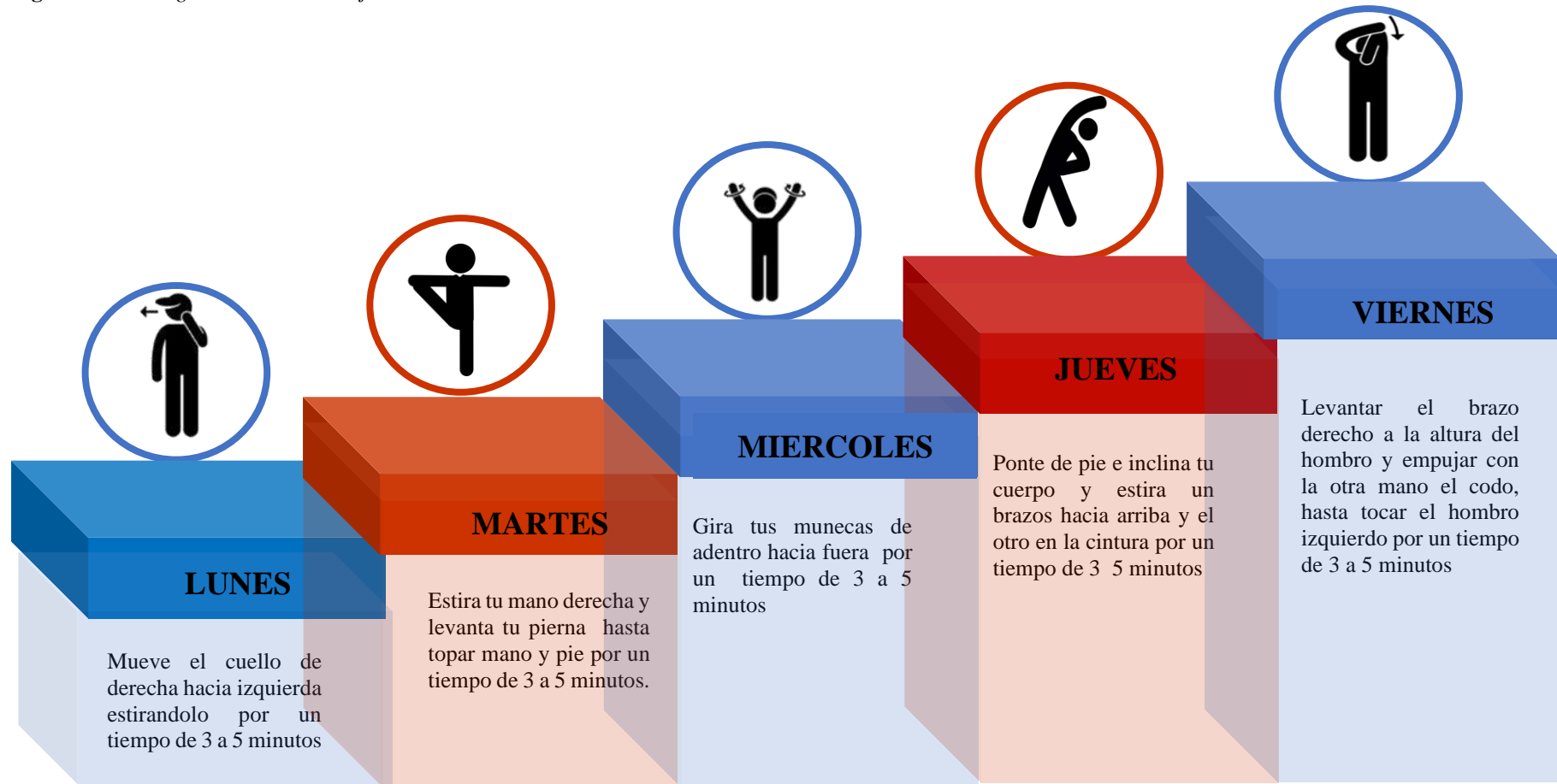
Las pausas activas se realizan diariamente, donde se emitirá un informe mensual por parte de los jefes administrativos al Jefe de Talento Humano del cumplimiento de la misma

Presupuesto

El costo por la actividad no tendrá valor alguno ya que se trabajará con recursos que posee la empresa.

A continuación se detallan los ejercicios de estiramiento y de pausas activas que los colaboradores deben realizar durante en su jornada laboral en períodos de 5 a 10 minutos aproximadamente, mínimo 2 veces al día, preferible en la mañana antes de empezar el turno de trabajo realizar un calentamiento muscular que prepara el cuerpo para la jornada laboral y como segunda vez realizar a la mitad de la jornada laboral

Figura 10: Cronograma semanal de ejercicios de estiramiento



Fuente 41:La Autora

Figura 11: Cronograma semanal de ejercicios de pausas activas



Fuente 42: La Autora

Perspectiva 1.1 - Manejo del Estrés

Objetivo Estratégico

Realizar un test psicológico que permita conocer y determinar en qué porcentaje o nivel el trabajador está padeciendo estrés

Indicadores

- Mejorar la calidad de servicios prestados
- Mayor la productividad
- Eficiencia y eficacia en las actividades asignadas

Actividad

Se aplicará un test psicológico a los colaboradores de los diversos departamentos para determinar el nivel de estrés que están padeciendo en la organización, el objetivo primordial del mismo es evaluar y medir el estado psicofisiológico de los colaboradores, así como otras cualidades y características estables de la personalidad, contará con 12 preguntas cerradas, su aplicación será de forma digital o virtual.

Meta

- Aumentar en un 100% el cumplimiento de las tareas y funciones asignadas.

Responsable

- Jefe de Talento Humano

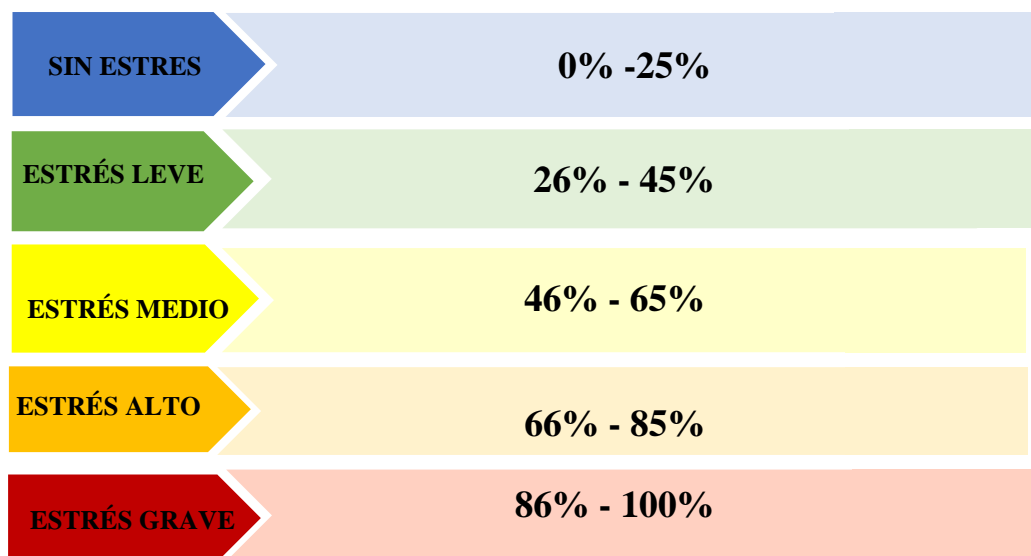
Tiempo de ejecución

El test tendrá una duración de 15 minutos y se lo realizará de manera trimestral donde el Jefe de Talento Humano emitirá un informe trimestral de los resultados obtenidos.

Presupuesto

El costo por la actividad no tendrá valor alguno ya que se trabajará con las herramientas tecnológicas que posee la empresa

A continuación se detalla la escala de valoración del test de estrés laboral



Instrucciones

De los siguientes síntomas, selecciona el grado que ha experimentado durante los últimos 3 meses de acuerdo al semáforo presentado.

Tabla 21: Test de estrés laboral

TEST DE ESTRÉS LABORAL						
1	Nunca					
2	Pocas Veces					
3	Algunas Veces					
4	Frecuentemente					
5	Muy Frecuentemente					
1. ¿Imposibilidad de conciliar el sueño?						
2. ¿Jaquecas y dolores de cabeza?						
3. ¿Indigestiones o molestias gastrointestinales?						
4. ¿Sensación de cansancio extremo o agotamiento?						
5. ¿Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual?						
6. ¿Respiración entrecortada o sensación de ahogo?						
7. ¿Disminución del apetito?						
8. ¿Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos)?						
9. ¿Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo?						
10. ¿Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana?						
11. ¿Tendencias a sudar o palpitaciones?						

Fuente 43: La Autora

Resultados

Una vez realizado el test revisar cuál es el color que más veces se repite o suma cada número seleccionado en tus resultados y verifica tu resultado en la escala de valoración presentada anteriormente

Perspectiva 2- Mejorar la Salud Mental

Objetivo Estratégico

Proporcionar capacitaciones para la prevención de la salud mental en el trabajo

Indicadores

- Prevenir los trastornos mentales
- Reducir el estrés
- Aumentar el bienestar de los trabajadores

Actividad

Se proporcionará programas de capacitaciones a los colaboradores sobre salud mental en el trabajo, ya que el trabajo es un entorno fundamental donde se puede padecer diversos problemas mentales que impactan y repercute directamente en las actividades, el objetivo de estas capacitaciones es la prevención, control y mitigación de la salud mental en el ámbito personal, laboral y familiar.

Meta

- Disminuir en un 100% las enfermedades a causadas por los problemas mentales en el trabajo

Responsable

- Médico ocupacional y el Jefe de Talento Humano

Tiempo de ejecución

La capacitación tendrá una duración de 1 hora y se la realizará de manera anual donde medico ocupacional realizar un informe del cumplimiento de la misma.

Presupuesto

El costo por la actividad no tendrá valor alguno ya que se trabajará con las herramientas tecnológicas que posee la empresa

A continuación se detalla el cronograma con los temas a tratarse en la capacitación de salud mental en la Cooperativa de Transportes Loja en el año 2022.

Tabla 22: Plan de capacitación

CAPACITACIÓN DE SALUD MENTAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA					
NOMBRE	CONTENIDO	BENEFICIARIOS	FECHA Y HORA	LUGAR	RESPONSABLE
CAPACITACIÓN DE SALUD MENTAL	<ul style="list-style-type: none"> • Que es la salud mental • Que son las enfermedades mentales • Tipos de problemas mentales y trastornos mentales • Cuál es la situación de la salud mental en Ecuador • Porque es importante tener una buena salud mental • Como cuidar y fomentar la salud mental de los trabajadores • Tips para una buena salud mental • Rutas de atención 	Colaboradores de la Cooperativa de Transportes Loja	Julio de 15h00pm a 16h00pm	Salón social de la Cooperativa de Transportes Loja	Medico ocupacional y el Jefe de Talento Humano

Fuente 44: La Autora

Perspectiva 2.1 – Mejorar la Salud Mental

Objetivo Estratégico

Establecer estrategias de autocuidado emocional para el personal de la Cooperativa de Transportes Loja.

Indicadores

- Mayor productividad
- Mayor rendimiento en las actividades.
- Mejor calidad de vida.

Actividades

Se realizará una infografía informativa acerca de las estrategias del cuidado emocional en el trabajo, su difusión se dará a conocer por medio de las redes sociales corporativas que posee la organización ya que son herramientas de fácil accesibilidad lo que permitirá tener mayor alcance.

Meta

- Disminuir en un 100% las enfermedades provenientes del bajo control emocional

Responsable

- Jefe de Talento Humano

Tiempo de ejecución

Esta actividad se la pondrá en práctica diariamente al iniciar y finalizar la jornada laboral.

Presupuesto

El costo por la actividad no tendrá valor alguno ya que se realizará la publicación a través de las diversas redes sociales posee la empresa.

En la infografía a continuación indica las estrategias que debe poner en práctica para cuidar la salud mental en el trabajo, lo que ayudará a tener un desempeño más productivo en la organización y a su vez poder combatir con el estrés de la vida cotidiana.

Figura 12: Infografía para cuidar la salud mental en el trabajo

ESTRATEGIAS PARA CUIDAR LA SALUD MENTAL EN EL TRABAJO

Descansar Correctamente

Seguir una rutina a la hora de irse a dormir, es decir, acostarse y levantarse a la misma hora todos los días e intentar descansar al menos 8 horas diarias.



Comer de forma saludable

Mantener una dieta equilibrada, evitando los azúcares, el alcohol o la cafeína, los cuales pueden agravar los problemas de salud mental.



Relajarse

Intentar conservar la mente relajada y reducir todo aquello que genera estrés. Disfrutar de los hobbies puede ayudar a mantenerse calmado.



Solicitar ayuda cuando sea necesario.

Hay que ser sincero con uno mismo y en caso de no sentirse bien, acudir a un profesional de la salud mental, el cuál ayudará a encontrar las herramientas necesarias para sentirse mejor.

01

02

03

04

05

06

07



Hacer ejercicio físico.

Realizar algún tipo de actividad física de manera regular ayuda a mejorar el estado de ánimo. Es recomendable que este ejercicio se realice al aire libre



Mantener la comunicación

Es importante mantener el contacto con otras personas. Socializar y hablar con las personas más cercanas, ayuda a mejorar el bienestar personal.



Ponerse objetivos o metas.

Es interesante que diariamente se fijen unos objetivos que se puedan alcanzar y se establezcan prioridades en lo que se desea lograr



Perspectiva 3 -Potenciar el éxito empresarial

Objetivo Estratégico

Implementar actividades de integración sociales y culturales basadas en la convivencia y participaciones de los colaboradores

Indicadores

- Mayor comunicación asertiva
- Mejorar el trabajo en equipo
- Mejor desempeño laboral

Actividad

Se organizará eventos colectivos que generen espacios de convivencia recreativos que impliquen buscar el trabajo en equipo, donde se planteará un cronograma acerca de las actividades a realizar en la organización.

Meta

- Incrementar en un 100% las actividades colaborativas dentro de la organización

Responsable

- Jefe de Talento Humano

Tiempo de ejecución

Esta actividad se la realizará de manera anual donde se emitirá un informe anual por parte del Jefe de Talento Humano del cumplimiento de la misma

A continuación se detalla el cronograma con las actividades a realizar en la Cooperativa de Transportes Loja en el año 2022.

Tabla 23: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES ANUAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA						
Nombre	Actividad	Beneficiarios	Fecha y Hora	Entrega	Responsable	Presupuesto
DIA DE LA MUJER	Entregar dona con tarjeta personalizada “El primer amor de una mujer debe ser siempre el amor propio”	Colaboradores de Cooperativa Loja	Viernes 8 de marzo	Se enviará el detalle a las diferentes sucursales que tiene la Cooperativa por medio del servicio de encomiendas de la misma	Comisión de asuntos sociales y Jefe de Talento Humano	0,75 centavos por unidad
ANIVERSARIO INSTITUCIONAL	Se realizar la novena en honor a la virgen del cisne por medio de las redes sociales cooperativas de la empresa en un horario de 19:00 a 20:00. AL finalizar la novena se celebrará la misa de aniversario institucional y se realizará un programa socio cultural a cargo de los directivos y socios	Personales administrativos, Socios, Colaboradores de Cooperativa Loja y público en general	Domingo 1 de mayo	Se realizará la entrega de ofrendas y arreglos para la eucaristía, el lugar será la casa matriz en la institución en el parqueadero de la institución	Gerente, Socios Jefe de talento humano y comisión de asuntos sociales	Los gastos serán asumidos por los socios de la institución
DIA DE LA MADRE	Entregar un rosa rojo y una tarjeta con una frase personalizada “Somos fuertes, somos increíbles, somos mujeres, somos mamas FELIZ DIA MAMA”	Colaboradores (madres) de Cooperativa Loja	Viernes 6 de mayo	Se enviará el detalle a las diferentes sucursales que tiene la Cooperativa por medio del servicio de encomiendas de la misma	Comisión de asuntos sociales y Jefe de Talento Humano	0,75 centavos unidad
DIA DEL PADRE	Entregar un mini pastel con una frase personalizada “El mejor legado de un padre a sus hijos es un poco de su tiempo cada día FELIZ DIA PAPA”	Colaboradores (papas) de Cooperativa Loja	Viernes 16 de junio	Se enviará el detalle a las diferentes sucursales que tiene la Cooperativa por medio del servicio de encomiendas de la misma	Comisión de asuntos sociales y Jefe de Talento Humano	0,50 centavos por unidad
NAVIDAD	Entregar una canasta navideña	Colaboradores de Cooperativa Loja	Viernes 23 de diciembre	Se enviará el detalle a las diferentes sucursales que tiene la Cooperativa por medio del servicio de encomiendas de la misma	Comisión de asuntos sociales y Jefe de Talento Humano	30 dólares por unidad

Fuente 46: La Autora

Presupuesto

Tabla 24: *Presupuesto de la perspectiva de éxito empresarial*

Perspectiva 3 - Éxito Empresarial			
Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Detalle por el día de la mujer	100	\$ 0,75	\$75,00
Detalle por el día de la madre	60	\$ 0,75	\$ 45,00
Detalle por el día Dia del padre	30	\$0,50	\$ 15,00
Canasta Navideña	180	\$ 30,00	\$5,400
Total			\$ 5,535

Fuente 47: La Autora

Perspectiva 3.1 -Potenciar el éxito empresarial

Objetivo Estratégico

Promover un ambiente en el primen las buenas relaciones entre jefes y subordinados donde se pueda implementar espacios de integración basados en la comunicación

Indicadores

- Mayor comunicación
- Mayor sentido de pertenencia
- Mayor compromiso

Actividad

Definir espacios de convivencia recreativos y deportivos basados en el team building, mismo que se planteará un cronograma acerca de las actividades a realizar en la organización que permitirán fortalecer la comunicación y trabajo en equipo

Meta

- Incrementar en un 100% las actividades colaborativas dentro de la organización

Responsable

- Jefe de Talento Humano

Tiempo de ejecución

Esta actividad se la realizará de manera anual donde se emitirá un informe anual el Jefe de Talento Humano del cumplimiento de la misma

En el cronograma a continuación se detalla las fechas importantes celebrar en el año 2022 en la Cooperativa Loja.

Tabla 25: Cronograma de actividades de team building

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE TEAM BUILDING EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA									
ACTIVIDADES DEPORTIVAS									
Nombre	Actividad	Finalidad	Beneficiarios	Recursos	Lugar	Responsable	Presupuesto		
JORNADAS DEPORTIVAS	Se realizará jornadas deportivas tanto masculino como femenino entre los diversos departamentos que posee la organización (boletería, encomiendas, gasolinera, departamento de contabilidad, departamento administrativo, conductores etc) Se elegirá a la madrina de deportes Los partidos a realizar se harán por medio de sorteo donde se jugará los días sábados	Mejorar habilidades de liderazgo, toma de decisiones, trabajo bajo presión, compañerismo y pensamiento estratégico.	Colaboradores de Cooperativa Loja	Refrigerios	Cancha sintética del sindicato de choferes de Loja	Comisión de deportes y Jefe de Talento Humano	Los uniformes serán auspiciados en 50% por la empresa y otra 50% por los colaboradores		
AMIGO SECRETO	Se realizará al finalizar de año donde se realizará una cena navideña	Fomentar la confianza, comunicación y la escucha eficaz.	Colaboradores de Cooperativa Loja	Regalos Comida	Carbonero Restauran	Comisión de asuntos sociales	Los costos serán asumidos por los colaboradores		
CUMPLEAÑOS	Se celebra el cumpleaños de los directivos y colaboradores de manera mensual	Fomentar la motivación y trabajo en equipo	Colaboradores de Cooperativa Loja	Pastel Cola	Cooperativa Loja	Colaboradores de Cooperativa Loja	Los costos serán asumidos por los colaboradores		

Fuente 48: la Autora

Presupuesto

Tabla 26: *Presupuesto de la perspectiva de éxito empresarial*

Perspectiva 3 .1-Exito Empresarial			
Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Uniforme de deportes	50	\$ 7,50	\$375,00
Amigo secreto	00	\$ 0,00	\$ 00,00
Cumpleaños	00	\$ 0,00	\$ 00,00
Total			\$ 375,00

Fuente 49: La autora

8. Cronograma de Actividades

Tabla 27: Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre																				
		SEMANAS																										
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4							
Realizar un cronograma semanal de ejercicios de estiramiento y pausas activas dentro de la jornada laboral	Jefe de talento humano	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Aplicar el test de estrés laboral a los colaboradores ya que este ayudara a determinar el grado o nivel de estrés que están padecido en el trabajo.	Jefe de talento humano							X						X													X	
Dar capacitaciones acerca de la salud mental a los colaboradores	Jefe de talento humano																X											
Realizar y difundir infografías sobre el cuidado emocional en el trabajo	Jefe de talento humano	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Organizar eventos colectivos que generen espacios de convivencia recreativos	Comisión de eventos sociales y Jefe de Talento Humano			X																								X
Definir espacios de convivencia recreativos y deportivos basados en el team building	Comisión de deportes y jefe de talento humano								X	X	X	X																

Fuente 50: La Autora

9. Presupuesto General

Tabla 28: *Presupuesto del plan innovador*

PRESUPUESTO PARA EL PLAN INNOVADOR EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA	
PERSPECTIVA 1 – Estrés.	
Detalle de las Actividades	VALOR
Realizar un cronograma semanal de ejercicios de estiramiento y pausas activas dentro de la jornada laboral Infografías	\$ 00,00
Aplicar el test de estrés laboral a los colaboradores ya que este ayudara a determinar el grado o nivel de estrés que están padecido en el trabajo.	\$ 00,00
PERSPECTIVA 2-Salud Mental	
Detalle de las Actividades	VALOR
Dar capacitaciones acerca de la salud mental a los colaboradores	\$ 00,00
Realizar y difundir infografías sobre el cuidado emocional en el trabajo <ul style="list-style-type: none"> • Infografías 	\$ 00,00
PERSPECTIVA 3- Éxito Empresarial	
Detalle de las Actividades	VALOR
Organizar eventos colectivos que generen espacios de convivencia recreativos <ul style="list-style-type: none"> • Detalle por el día de la mujer • Detalle por el día de la madre • Detalle por el día del padre • Canasta navideña 	\$ 5,535
Definir espacios de convivencia recreativos y deportivos basados en el team building	\$ 375,00
TOTAL	\$ 5910,00

Fuente 51: La Autora

10. Resultados Esperados

Ayudará a que los colaboradores controlen las emociones de forma apropiada, logrando así alcanzar el éxito y el cumplimiento de objetivos propuestos en la Cooperativa de Transporte Loja

Fomentara un óptimo manejo emocional mediante estrategias de relajación que ayudaran al mejoramiento de la productividad y desempeño laboral en la organización

Permitirá contar con trabajadores más satisfechos y comprometidos en Cooperativa de Transporte Loja, mediante la realización de actividades encomendadas por los superiores de manera eficiente y eficaz



INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
Hacemos gente de talento!



TALENTO HUMANO
TECNOLOGÍA SUPERIOR



**“CUANTO MÁS ABIERTOS ESTEMOS A NUESTROS PROPIOS
SENTIMIENTOS, MEJOR PODREMOS LEER LOS DE LOS DEMÁS.**

(DANIEL GOLEMAN)

10.6 Medio de socialización

El proceso de socialización del tema denominado **“PLAN INNOVADOR PARA EL MANEJO Y CONTROL DE LAS EMOCIONES EN EL TRABAJO PARA EL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL AÑO 2022”**, se llevó a cabo de manera in situ donde se acordó con el Gerente General y el Jefe de Talento Humano realizarla el 30 de marzo a las 15H00 del presente año, misma que se presentó los resultados obtenidos de dicha investigación en la cual se obtuvo resultados positivos y felicitaciones por parte de la empresa.

10.7 Material visual utilizado

Figura 13: Diapositivas utilizadas en la socialización



Fuente 52: La Autora

Figura 14: Diapositivas utilizadas en la socialización



Fuente 53: La Autora

Figura 15: Diapositivas utilizadas en la socialización



Fuente 54: La Autora

10.8 Entrega de Resultados

Figura 16: Portada del plan innovador



Fuente 55: La Autora

Figura 17: *Contraportada del plan innovador*



Fuente 56: La Autora

11. Conclusiones

- Se recopiló información bibliográfica en base a los diferentes medios de información bibliográfica establecidos permitiendo identificar la importancia del manejo y control de las emociones en las empresas.
- Se aplicó instrumentos de evaluación como observación directa, encuestas y entrevistas permitieron obtener información valiosa sobre las necesidades en la Cooperativa de Transporte Loja para así la implementación de un plan innovador en la misma.
- Se realizó entrevistas mismas que se las ejecuto al personal administrativo y colaboradores de Cooperativa de Transporte Loja permitieron evidenciar las necesidades de implementar un plan innovador en dicha organización ya que esto ayudara al mejoramiento de la productividad y desempeño laboral del personal.
- Se socializó los resultados obtenidos de la propuesta de acción a el personal Administrativo de la Cooperativa de Transporte Loja, con la finalidad de dar a conocer la importancia, correcto manejo y control emocional en el trabajo indispensable para realizar las actividades asignadas, mismo que se dio a conocer mediante herramientas visuales como las diapositivas.

12. Recomendaciones

- Se recomienda utilizar información bibliográfica de fuentes verídicas y actualizadas para así de esta manera poder sustentar la investigación con fuentes confiables.
- Se indica que es fundamental aplicar los instrumentos de evaluación en una empresa para obtener información más certera y verídica sobre los problemas que se están suscitando en la organización.
- Se sugiere que las empresas implementen manuales del manejo y control emocional ya que de esta manera disminuirán las falencias en el puesto de trabajo, ya que contarán con colaboradores comprometidos que puedan conllevar y sobrellevar sus emociones positivamente frente a cualquier situación.
- Se recomienda a la Cooperativa de Transporte Loja de la ciudad de Loja, capacitar de manera constante a los trabajadores en especial a los que ofertan atención y servicio al cliente sobre el adecuado control emocional, para así de esta manera evitar conflictos internos entre compañeros o externos (usuarios) y de tal forma poder dar soluciones a problemas futuros.

13. Bibliografía

- Batres, C. (13 de Julio de 2018). EL manejo de las emociones en el trabajo. Recuperado el 22 de Noviembre de 2021, de <https://historico.elsalvador.com/historico/499900/el-manejo-de-las-emociones-en-el-trabajo.html>
- Fuster Guillen, D. (Abril de 2019). Investigación cualitativa "Método fenomenológico, Hermeneutico". Recuperado el 28 de Noviembre de 2021, de <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n1/a10v7n1.pdf>
- Pincheira Ramírez, N. (19 de Junio de 2020). Importancia de las Emociones. Recuperado el 24 de Noviembre de 2021, de <https://www.centroalianza.cl/blog/importancia-emociones>
- Pobea Reyes, M. (Enero de 2015). La Encuesta. Recuperado el 29 de Noviembre de 2021, de <https://files.sld.cu/bmn/files/2015/01/la-encuesta.pdf>
- Salinas, D. (5 de Marzo de 2016). Fenomenología. Recuperado el 30 de Noviembre de 2021, de <http://doctoradoulacyordis.blogspot.com/2016/03/fenomenologia-lic.html>
- Valarino Hernández, E. (22 de Noviembre de 2021). Para qué sirven las emociones. Recuperado el 22 de Noviembre de 2021, de <https://www.psonrie.com/noticias-psicologia/para-que-sirven-las-emociones>
- Adecco. (1 de Marzo de 2021). Adecco. Recuperado el 21 de Octubre de 2021, de ¿Cómo impulsar la salud mental?: <https://www.adecco.com.ec/salud-mental/>
- Adecco Ecuador. (26 de Marzo de 2021). Adecco Ecuador. Recuperado el 21 de Octubre de 2021, de Adecco Ecuador presenta su producto “salud y bienestar psicoemocional”: <https://ccq.ec/adecco-ecuador-presenta-su-producto-salud-y-bienestar-psicoemocional/>
- Bastis, C. (22 de Agosto de 2021). El universo en estadística. Recuperado el 19 de Enero de 2022, de <https://online-tesis.com/el-universo-en-estadistica/>
- Benitez Torres, T. (04 de Junio de 2018). Marco Institucional ITSS. Marco Institucional ITSS. Loja, Loja, Ecuador. Recuperado el 04 de Junio de 2018
- Cajal, A. (2020 de Mayo de 2020). Observación directa. Recuperado el 12 de Enero de 2022, de <https://www.lifeder.com/observacion-directa/>
- Camus, J. C. (2009). Tienes 5 segundos. En J. C. Camus, Tienes 5 segundos (pág. 60). Santiago - Chile: Escuela de periodismo Universidad Diego Portales.

- Carillo, M. V. (2005). La Nueva Publicidad Digital. Servicios Digitales y Contenidos Interactivos que Generen 'Experiencias' en los Consumidores, Red de Revistas Científicas de América Latina,.
- Castro, S. (19 de Octubre de 2020). Recuperado el 21 de Noviembre de 2021, de <https://www.iepp.es/manejo-emocional/>
- Contreras, F. G. (Noviembre de 2015). www.scielo.conicyt.cl. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34292015000400014
- Cooperativa de Transportes Loja. (17 de Noviembre de 2021). Historia de Cooperativa de Transportes Loja. Recuperado el 17 de Noviembre de 2021, de Cooperativa Loja: <https://cooperativaloja.com.ec/>
- Cortés, M., & Iglesias Leòn, M. (2004). Generalidades sobre Metodología de la Investigación. Recuperado el 29 de Noviembre de 2021, de https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf
- Díaz et al, L. (13 de Mayo de 2013). Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado el 30 de Noviembre de 2021, de Metodología de investigación en educación "La Entrevista": <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- digitales, R. (2016 de 2016). gredos.usal.es. Obtenido de <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/131421/Recursos%20digitales.pdf;jsessionid=2FAF24A5DC69516014CEFB1943F26DDF?sequence=1>
- Divulgación Dinámica . (08 de Noviembre de 2019). Divulgación Dinámica. Recuperado el 21 de Noviembre de 2021, de Tipos de emociones: Qué son y cuántos tipos existen: <https://www.divulgaciondinamica.es/blog/tipos-de-emociones/>
- Dzbid, A. (19 de Enero de 2022). Tipos de muestreo. Recuperado el 19 de Enero de 2022, de <https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-muestreo-para-investigaciones-sociales/#:~:text=Una%20muestra%20es%20un%20subconjunto,medir%20a%20toda%20la%20poblaci%C3%B3n>.
- Escobedo, J. M. (2014). Ista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa. La Difusión del Trabajo Académico Como Parte Fundamental de la Mercadotecnia Educativa.

- Espinosa de Rios , M., & Morillo Vivanco, R. A. (1993). *Nociones Básicas de Investigación Científica*. Loja: Gradimar.
- Espinosa Iñiguez, M. (17 de Noviembre de 2021). *Cooperativa Loja*. (V. Vega, Entrevistador) Loja, Ecuador. Recuperado el 17 de Noviembre de 2021, de *Cooperativa de Transporte Loja*.
- Fernández, I. G. (2016). *Universitat Obertade Catalunya*. Obtenido de <http://disseny.recursos.uoc.edu>: <http://disseny.recursos.uoc.edu/recursos/dis-marca/4-los-colores-2/>
- Ferreño, E. (26 de agosto de 2018). *Profesional Review*. Obtenido de www.profesionalreview.com:
<https://www.profesionalreview.com/2018/08/26/adobe-indesign-que-es/>
- García-Valcárcel Muñoz-Repiso, G.-V. (2016 de 2016). *gredos.usal.es*. Obtenido de *Recursos digitales para la mejora de la enseñanza y el aprendizaje*:
<https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/131421/Recursos%20digitales.pdf;jsessionid=2FAF24A5DC69516014CEFB1943F26DDF?sequence=1>
- Gil, E. P. (2002). *Identidad y nuevas tecnologías*. www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/gil0902/gil0902.html.
- Gómez, A. P. (2004). *La cultural escolar en la sociedad neoliberal*. Málaga: Morata, cuarta edición.
- investigación, T. e. (2008). *academia.edu*. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/41375407/Tecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clases_1.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clas.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AK
- Kaufmann-Argueta, J. (Febrero de 2014). *Publicidad Tradicional a la Digital*. Universidad de Navarra.
- La Universidad del Internet. (30 de Noviembre de 2020). *La inteligencia emocional en la empresa*. Recuperado el 22 de Noviembre de 2020, de *La Universidad en Internet*: <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/inteligencia-emocional-empresa/>
- línea, R. d. (2009 de 2009). *www.dialnetunirioja.es*. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi50rXQqbfqAhVChOAKHQxiBdwQFjAJegQIBRAB&url=http>

s%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4781052.pdf
&usg=AOvVaw1ApWv0Fo6A2fTXpVr6wF7Y

María Eugenia Sánchez Ramos. (2013). fido.palermo.edu. Obtenido de fido.palermo.edu:

https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/encuentro2007/02_auspicios_publicaciones/actas_diseno/articulos_pdf/049A7.pdf

Martínez, C. (S/F). lifeder.com. Obtenido de <https://www.lifeder.com/instrumentos-investigacion-documental-campo/>

Olivero Sánchez , F. R., & Navas Montes , Y. (2010). Calidad de la Educación Superior en América Latina. En F. R. Olivero Sánchez, & Y. Navas Montes, Calidad de la Educación Superior en América Latina (pág. 30; 1). Cuba: Editorial Universitaria. Recuperado el 18 de 06 de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliosudamericanolojas/detail.action?docID=3188503&query=Calidad%20de%20educaci%C3%B3n%20superior%20para%20america%20latina>

Orange, F. (2016). fundaciónorange.es. Obtenido de http://www.fundacionorange.es/wp-content/uploads/2016/11/eE_La_transformacion_digital_del_sector_educacion-1.pdf

Pradas Gallardo, C. (03 de Abril de 2019). Psicología Online. Recuperado el 21 de Noviembre de 2021, de Técnicas de Control Emocional: <https://www.psicologia-online.com/12-tecnicas-de-control-emocional-2324.html>

Psicología. (09 de Septiembre de 2020). Escuela Europea de Formación Continua. Recuperado el 21 de Noviembre de 2021, de Control emocional: técnicas y beneficios: <https://escuelaeefc.com/control-emocional-tecnicas-beneficios-2/>

Quijada, D. F. (2014). Tecnologías de la persuasión.

Rappi. (05 de Marzo de 2020). Como manejar las emociones. Recuperado el 22 de Noviembre de 2021, de <https://blog.soyrappi.com/como-manejar-las-emociones/>

Rios, A. (19 de Noviembre de 2021). Emociones comprenderas para vivir mejor. Recuperado el 19 de Noviembre de 2021 , de <http://sauce.pntic.mec.es/falcon/emociones.pdf>

- Robles, F. (S/F). Lifeder. Obtenido de <https://www.lifeder.com/disenio-metodologico-investigacion/>
- Rodríguez, D. (12 de Abril de 2019). Método hermenéutico: origen, características, pasos y ejemplo. Recuperado el 28 de Noviembre de 2021, de <https://www.lifeder.com/metodo-hermeneutico/>
- Rubio, P. M. (2018). REVISTA CIENTÍFICA DE DOCENCIA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL. REVISTA CIENTÍFICA DE DOCENCIA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL.
- Sánchez Ramos, M. E. (2012). El Concepto Diseño en el taller de Diseño: Reflexiones Teóricas. *Insigne Visual*, 6.
- Tena Suck , A. (1995). Manual de Investigación Documental: Elaboración de tesinas. Ilustrada, erimpresa. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=jl8UIVp1xJIC&dq=que+es+el+metodo+fenomenologico+de+investigacion&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Torres, C. (2010). Universidad Técnica de Ambato. Especialización en Bibliotecología y documentació.
- Unidas, N. (S/F). academicimpact.un.org. Recuperado el 18 de Junio de 2018, de academicimpact.un.org:
<https://academicimpact.un.org/es/content/educaci%C3%B3n-superior>
- Universidad Internacional de Valencia. (03 de Abril de 2015). Universidad Internacional de Valencia. Recuperado el 21 de Noviembre de 2021, de Educación emocional propuestas para educadores y familias: <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/educacion-emocional-propuestas-para-educadores-y-familias>
- Universidad la Concordia. (28 de Julio de 2020). Universidad la Concordia. Recuperado el 29 de Noviembre de 2021, de Tècniques de Investigaciòn que son ideles para universitarios: <https://universidadlaconcordia.edu.mx/blog/index.php/tecnicas-de-investigacion/>
- Venero Valenzuela, J. (23 de 11 de 2021). Proyectos de innovaciòn educativa. Recuperado el 2022 de 01 de 10, de https://formacion.educarex.es/index.php?option=com_content&view=article&id=3080&catid=292

Vicerrectoría Académica Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. (2018).
Biblioteca.ucv.cl. Recuperado el 20 de Junio de 2018, de
http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/metodos_tecnicas_investigacion.php
Weller, M. (2011). Producción Académica.

14. Anexos

14.1 Presupuesto

El presupuesto es un cálculo monetario anticipado para la ejecución de distintos procesos investigativos en el que se detallan los ingresos y gastos previstos dentro de un período de tiempo determinado ya que un presupuesto bien elaborado nos permitirá tener una mejor administración de los recursos.

Recursos

Los recursos son todos los materiales e implementos que se necesitan para la ejecución de una tarea o proyecto. Los Recursos son muy importantes para la gestión de cualquiera actividad y si no se asignan adecuadamente, pueden llevar a que el proyecto fracase (Zabala, 2019, pág. 1).

Recursos humanos

El recurso humano es el elemento fundamental de toda organización he indispensables en toda investigación ya que constituye en un componente esencial para cualquier tipo de institución.

- **Investigadora:** Yessenia Viviana Vega Quezada
- **Director Proyecto de Investigación:** Lic. Johana Córdova Tobar Mgs.
- **Empresa:** Cooperativa de Transportes Loja

Recursos materiales y técnicos

- Computadora portátil
- Teléfono Inteligente
- Servicio de Internet
- Flash memory

- Disco Externo
- Impresiones
- Anillado
- Empastado
- Suministros de oficina
- CD
- Internet
- Luz

Recursos financieros

Los recursos financieros son aquéllos de los cuales las empresas obtienen los fondos que necesitan para financiar sus inversiones, capital y actividades actuales es decir es el dinero que se debe invertir en las diversas actividades propias de la investigación (Perèz, 2018, pág. 1)

Tabla 29: *Presupuesto del proyecto de investigación*

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Recursos Materiales			
Anillado	1	\$ 8,00	\$ 8,00
Suministros de Oficina	1	\$ 10,00	\$ 10,00
Fotocopias	70	\$ 0,10	\$ 7,00
Empastado	2	\$ 20,00	\$ 40,00
Hoja Valorada	1	\$ 2,00	\$ 2,00
Luz (6 meses)	6	\$ 12,00	\$ 72,00
Impresiones	35	\$ 0,25	\$ 8,75
Total Recursos Materiales			\$ 147,75
Recursos Tecnológicos			
Teléfono Inteligente	1	\$ 250,00	\$ 250,00
Computadora Portátil	1	\$ 1000,00	\$ 1000,00
CD	2	\$ 2,00	\$ 4,00
USB	1	\$ 10,00	\$ 10,00
Servicio de Internet (6 meses)	35	\$ 0,25	\$ 250,00
Total Recursos Tecnológicos			\$ 1514,00
Otros Gastos			
Transporte (6 meses)	24	\$ 10,00	\$ 240,00
Alimentación (6 meses)	24	\$ 7,00	\$ 168,00
Imprevistos	1	\$ 30,00	\$ 30,00
Proceso de Titulación	1	\$784,00	\$ 784,00
Total Otros Gastos			\$ 1222,00
Recursos Financieros			
Recursos Materiales			\$ 147,75
Recursos Tecnológicos			\$ 1514,00
Otros Gastos			\$ 1222,00
Total Recursos Financieros			\$ 2883,75

Fuente 57: La Autora

14.2Cronograma

Tabla 30: *Cronograma*

ACTIVIDADES	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril																			
	SEMANAS																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
Inicio de tutorías exposición de las líneas de investigación del Instituto	x																									
Refuerzo del problema a trabajar en base a las líneas de investigación	x																									
Identificación del problema			x																							
Planteamiento del problema				x																						
Elaboración de la Justificación					x																					
Planteamiento de objetivo general y específicos						x																				
Elaboración del marco institucional y marco conceptual							x	x																		
Elaboración del diseño metodológico: Metodologías y técnicas a ser utilizadas en la investigación									x																	
Determinación de la muestra, recursos y bibliografías										X																
Presentación del proyecto ante Vicerrectorado con todos los parámetros establecidos para su aprobación											x															
Investigación de campo Diseño y aplicación de encuestas y entrevistas, observación de campo												x	x	x												
Tabulaciones y elaboración de gráficos análisis cuantitativo y cualitativo																										
Desarrollo de investigación y propuesta de acción															x	X	x	x	x	x	x	x	x	x		
Elaboración de conclusiones y recomendaciones																										X
Entrega del borrador del proyecto de investigación de fin de carrera																										x

Fuente 58: LaAutora

14.3 Oficio de solicitud del tema a la empresa


Figura 18: Oficio de solicitud del tema




Fuente 59:La Autora

14.4 Oficio de aceptación del tema

Figura 19: Oficio de aceptación del tema



**COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA**



Ofc.Nro. CTL-G-504-2021

Loja, 09 de noviembre 2021

Lic.

Johana Cordova Tobar, Mgs.


**DIRECTORA DE PROCESO DE TITULACION INSTITUTO
SUDAMERICANO.**

Ciudad.-

En atención al oficio presentado de fecha 09 de noviembre 2021, me permito hacer conocer que se autoriza para el estudiante Srta. Yessenia Viviana Vega Quezada, con cedula de ciudadanía Nro. 1150189189, realice el proyecto denominado "PLAN INNOVADOR PARA EL MANEJO Y CONTROL DE LAS EMOCIONES EN EL TRABAJO PARA EL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL AÑO 2022", para esto el estudiante podra realizar el levantamiento de la información, investigación in situ o virtual y la socializacion de la propuesta de acción de la Cooperativa.

Con sentimientos de estima y consideración


Atentamente:



MAURICIO ANTONIO
ESPINOSA INIGUEZ

Ing. Mauricio Espinosa Iniguez
**GERENTE DE COOPERATIVA
DE TRANSPORTES LOJA**


Teléfono: 09690000965
Correo: gerencia@cooperativa.com



Lauro Guerrero y 10 de Agosto(esq.)
cooploja@hotmail.com

Boletería: **07 2571849**
Terminal T.: **07 2729014 / 2729015**

PASAJES ON LINE: <https://www.siyplus.com/y2/pasajesl-mar/>
www.cooperativaloja.com.ec



...transportamos felicidad!

Fuente 60: Cooperativa de Transportes Loja

14.5 Oficio de Vicerrectorado – Aprobación del proyecto

Figura 20: Oficio emitido por vicerrectorado


INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
Avanzando juntos al futuro

VICERRECTORADO ACADÉMICO

Loja, 30 de Marzo del 2022
Of. N° 125 -VDIN-ISTS-2022

Sr.(ita). VEGA QUEZADA YESSENIA VIVIANA
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTION DEL TALENTO HUMANO
Ciudad

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para comunicarles que una vez revisado el anteproyecto de investigación de fin de carrera de su autoría titulado **PLAN INNOVADOR PARA EL MANEJO Y CONTROL DE LAS EMOCIONES EN EL TRABAJO PARA EL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA DE LA CIUDAD DE LOJA EN EL AÑO 2022**, el mismo cumple con los lineamientos establecidos por la institución; por lo que se autoriza su realización y puesta en marcha, para lo cual se nombra como director de su proyecto de fin de carrera (e/lla) Mgs. NANCY JOHANA CORDOVA TOBAR.

Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.

Atentamente,


Ing. Germán Patricio Villamarín Coronel Mgs.
VICERRECTOR DE DESARROLLO E INNOVACION DEL ISTS

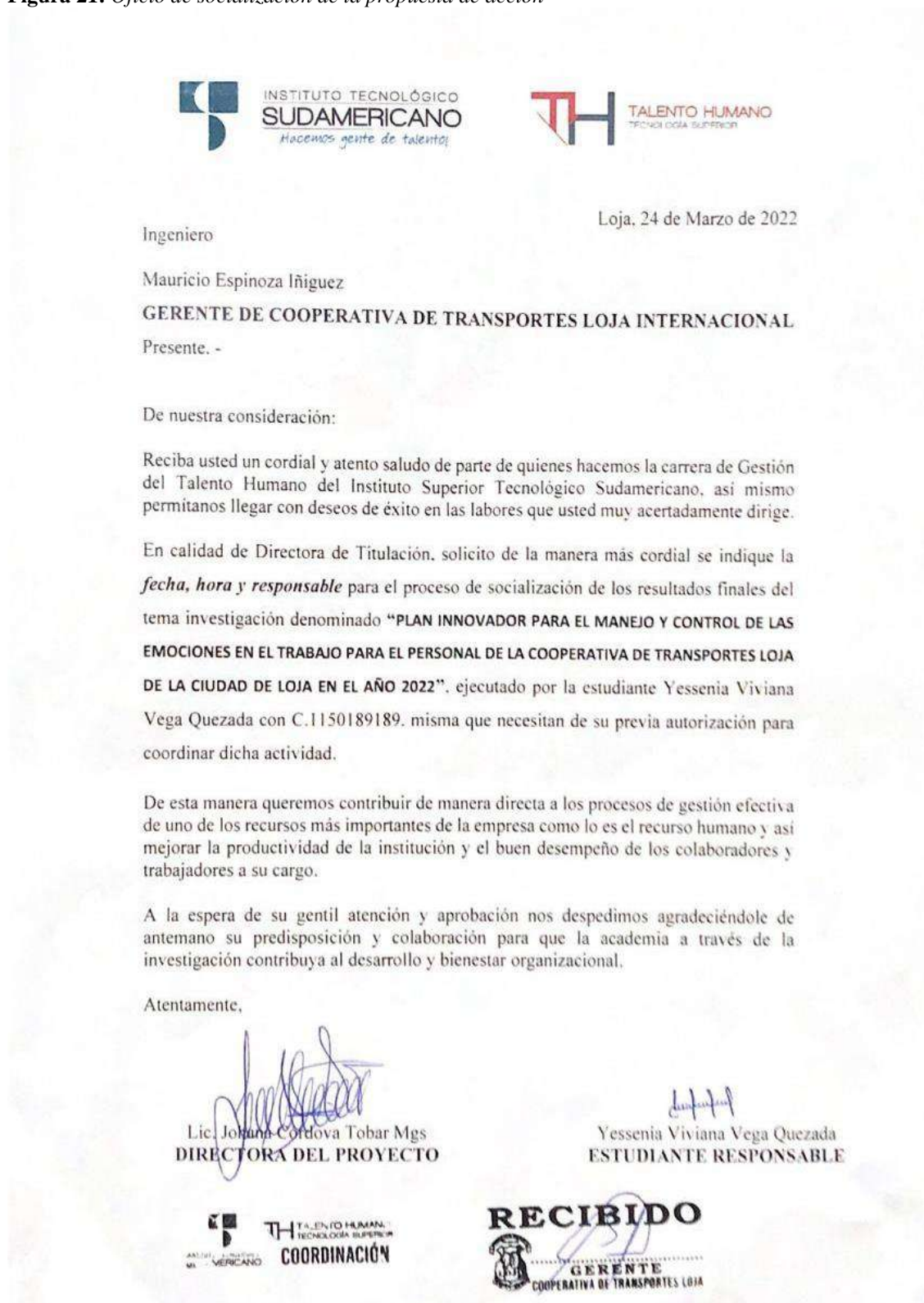

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
VICERRECTORADO
SUDAMERICANO

Matriz: Miguel Riofrío 156-25 entre Sucre y Bolívar. Telfs: 07-2587258 / 07-2587210 Pagina Web:

Fuente 61.: Vicerrectorado ISTS

14.6 Oficio solicitando de fecha de socialización

Figura 21: Oficio de socialización de la propuesta de acción



Fuente 62: La Autora

14.7 Certificado de implementación del proyecto

Figura 22: Certificado de implementación de haber realizado la socialización



Fuente 63: Jefe de Recursos Humanos Cooperativa de Transportes Loja

14.8 Encuesta aplicada



La presente encuesta tiene como propósito levantar información sobre el proyecto de titulación denominado **“Plan innovador para el manejo y control de las emociones en el trabajo para el personal de la Cooperativa de Transportes Loja”**, cuyo objetivo es fortalecer el bienestar y satisfacción de los colaboradores de la organización. Es de vital importancia la mayor confidencialidad y transparencia del mismo ya que los datos proporcionados serán utilizados de carácter académico.

1.- ¿Cuál es su género?

- Masculino
- Femenino
- No definir

2.- ¿Cuántos años tiene?

- Entre 20 a 30 años
- Entre 31 a 40 años
- Entre 41 a 50 años
- Entre 51 a 60 años
- Entre 61 a 70 años
- Mas de 71

3.- ¿En qué área o sección se desempeña?

- Área Administrativa
- Área de Talento Humano
- Oficinistas
- Conductor/ Azafata
- Taller de Carrocería
- Estación de Servicios

4.- ¿Sabía usted que manejar mal las emociones puede causar enfermedades como gastritis, migraña, estrés y tensión muscular entre otras?

- Si

- No

5.- ¿Conocía que las emociones actúan como indicadores de nuestro estado de ánimo?

- Si
- No

6.- ¿Considera usted que el poder manejar o direccionar las emociones son indispensables a la hora de desempeñar cualquier actividad en el puesto de trabajo?

- Si
- No

7.- ¿Cree usted que los colaboradores deben conocer, dominar y direccionar sus emociones fuera y dentro del ambiente laboral?

- Si
- No

8.- ¿En su lugar de trabajo usted tiene un adecuado manejo y control emocional?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

9.- ¿Considera usted que la Cooperativa de Transportes Loja capacita de manera permanente a su personal sobre el adecuado manejo y control emocional en el trabajo?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi Nunca
- Nunca

10.- ¿Qué emociones considera usted que son visibles a ahora de brindar un buen servicio? Seleccione las que usted crea conveniente

- Frustración
- Ira
- Compromiso
- Miedo

- Felicidad

11.-¿Del siguiente listado de actividades cuales son aquellas que le ayudan a mejorar su estado de ánimo? Seleccione las que usted crea conveniente

- Escuchar música
- Realizar algún deporte
- Practicar yoga
- Salir con amigos
- Leer algún libro

12.- ¿A través de que medio de comunicación interna le gustaría conocer los resultados obtenidos del presente proyecto?

- Página Web
- Correo Electrónico
- Redes Sociales Corporativas
- Tablero de Anuncios
- Otros

¡¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!

14.9 Entrevista aplicada



La presente entrevista tiene como propósito levantar información sobre el proyecto de titulación denominado **“Plan innovador para el manejo y control de las emociones en el trabajo para el personal de la Cooperativa de Transportes Loja”**, cuyo objetivo es fortalecer el bienestar y satisfacción de los colaboradores de la organización. Es de vital importancia la mayor confidencialidad y transparencia del mismo ya que los datos proporcionados serán utilizados de carácter académico.

Entrevista

Nombre y Apellido:

Cargo:

1. ¿Según su criterio considera que el personal Cooperativa de Transportes Loja tienen un correcto autocontrol de las emociones frente a los demás?
2. ¿La Cooperativa de Transportes Loja cuenta actualmente con un plan para el manejo y control emocional en el trabajo?
3. ¿Considera importante que la Cooperativa de Transportes Loja cuente e implemente un plan innovador para el manejo de las emociones tanto para los trabajadores y conductores?
4. ¿Considera usted importante el manejo de las emociones para evitar accidentes de tránsito?
5. ¿Qué considera usted que debería comprender el plan innovador para el manejo y control emocional en el trabajo?

¡¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!

14.10 Plan de socialización

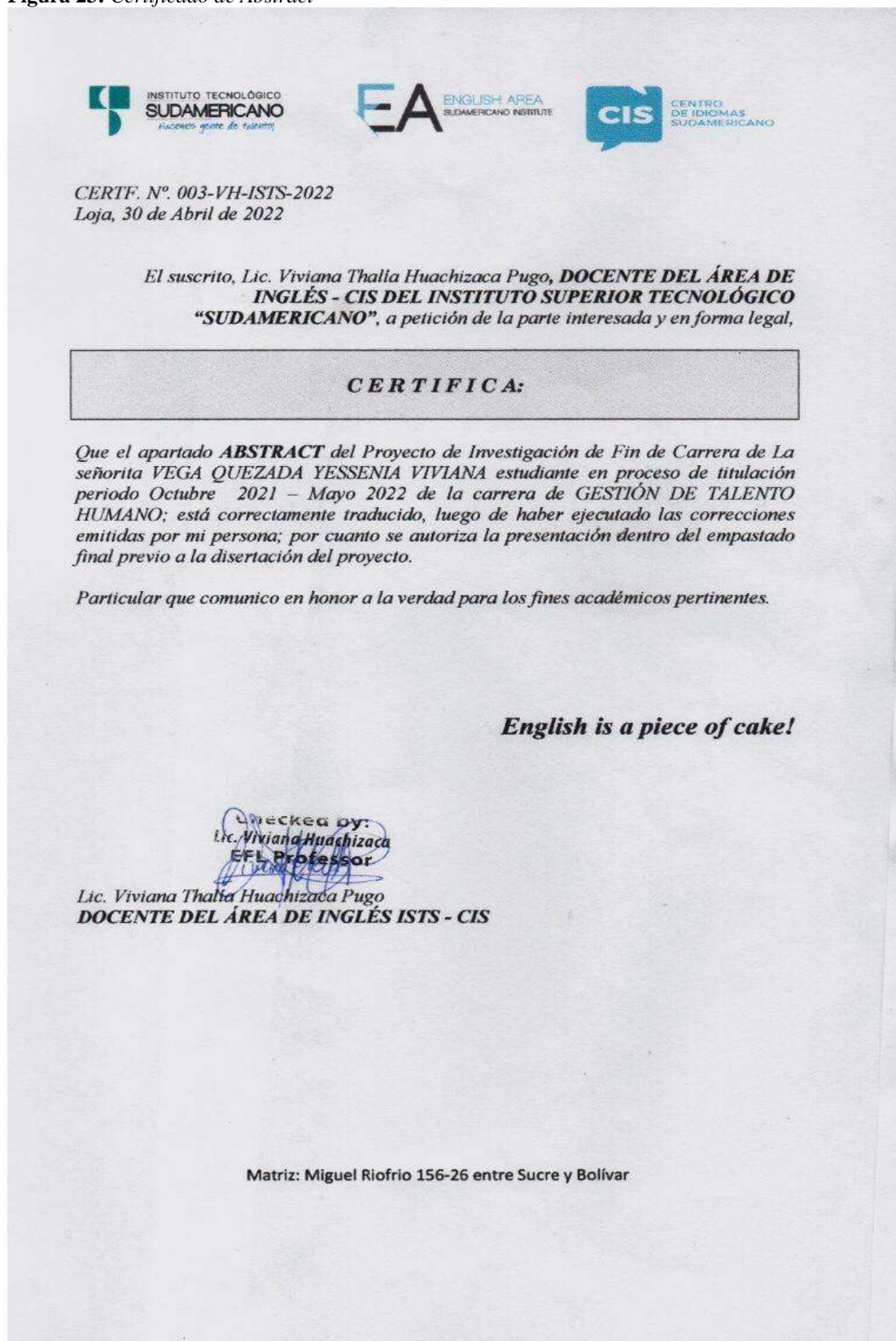
Tabla 31: *Plan de Socialización*

Fecha	Herramienta utilizada	Actividades	Objetivo	Contenido socializado	Hora	Observaciones
30/03/2022	Diapositivas	Socialización de la propuesta de acción titulado “Plan innovador para el manejo y control de las emociones en el trabajo para el personal de Cooperativa de Transportes Loja”	Socializar la propuesta de acción de manera eficaz y eficiente para la Cooperativa de Transporte Loja	<ul style="list-style-type: none"> • Tema • Marco legal • Diagnóstico de la empresa • Propuesta de acción. • Presupuesto • Resultados esperados 	15:00pm	

Fuente 64: La Autora

14.11 Certificado de Abstract -CIS

Figura 23: Certificado de Abstract

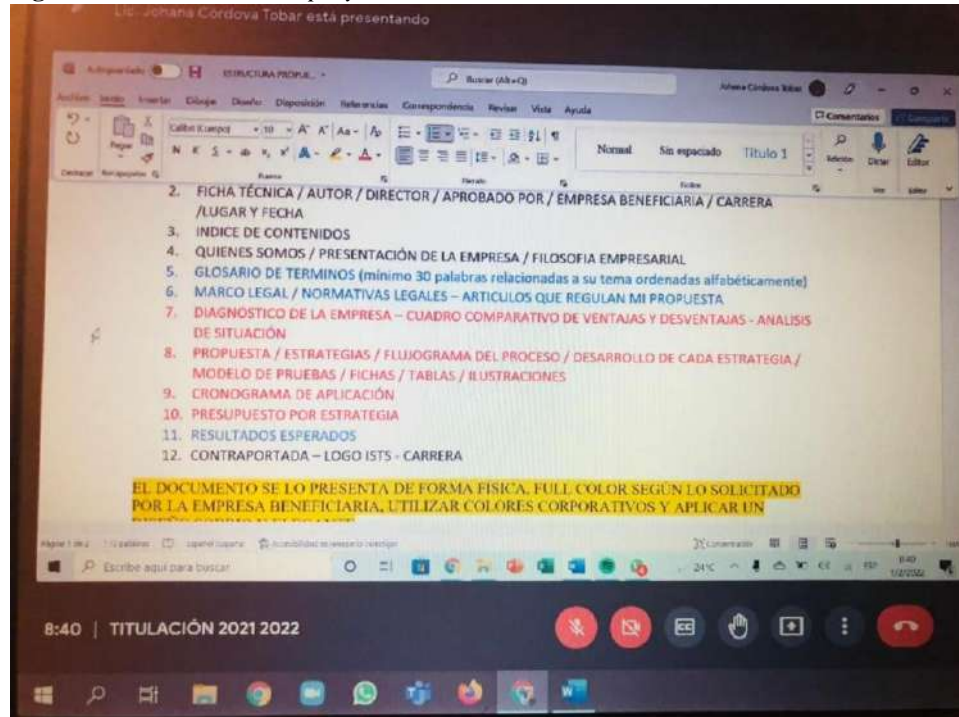


Fuente 65: la Autora

14.12 Evidencias fotográficas del proceso

FASE 1

Figura 24: *Indicaciones del proyecto de titulación*



Fuente 66: La Autora

Figura 25: *Levantamiento de información*



Fuente 67: La Autora

Figura 26: *Levantamiento de información*



Fuente 68: La Autora

FASE 2

Figura 27: Encuesta Aplicada a los colaboradores de Cooperativa Loja

ENCUESTA DEL MANEJO Y CONTROL DE LAS EMOCIONES EN EL TRABAJO.

La presente encuesta tiene como propósito levantar información sobre el proyecto de titulación denominado "Plan innovador para el manejo y control de las emociones en el trabajo para el personal de la Cooperativa de Transportes Loja", cuyo objetivo es fortalecer el bienestar y satisfacción de los colaboradores de la organización. Es de vital importancia la mayor confidencialidad y transparencia del mismo ya que los datos proporcionados serán utilizados de carácter académico.

1.- ¿Cuál es su género?

Varias opciones

Femenino

Masculino

Otra...

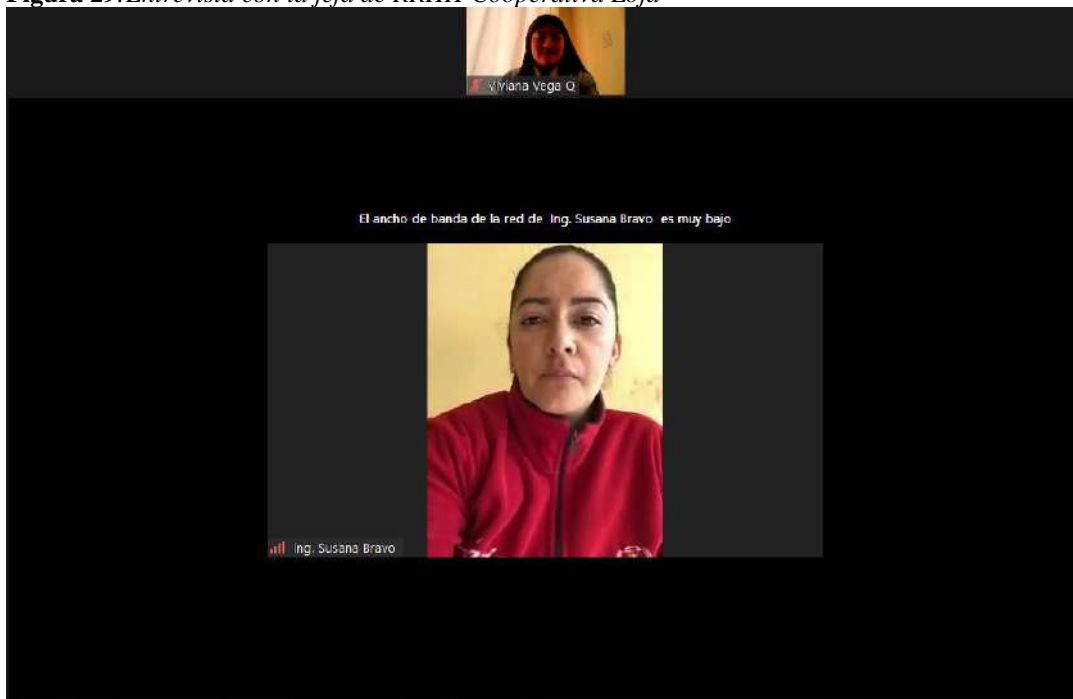
Fuente 69: La Autora

Figura 28: Encuesta Aplicada a los colaboradores de Cooperativa Loja



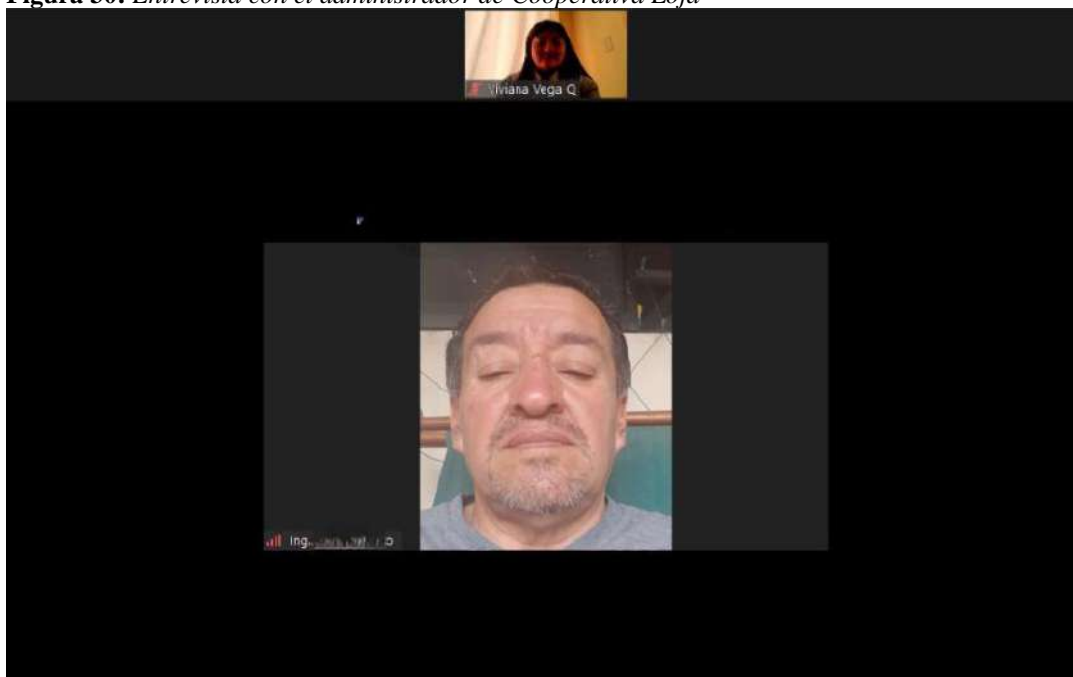
Fuente 70: La Autora

Figura 29: *Entrevista con la jefa de RRHH Cooperativa Loja*



Fuente 71: La Autora

Figura 30: *Entrevista con el administrador de Cooperativa Loja*



Fuente 72: La Autora

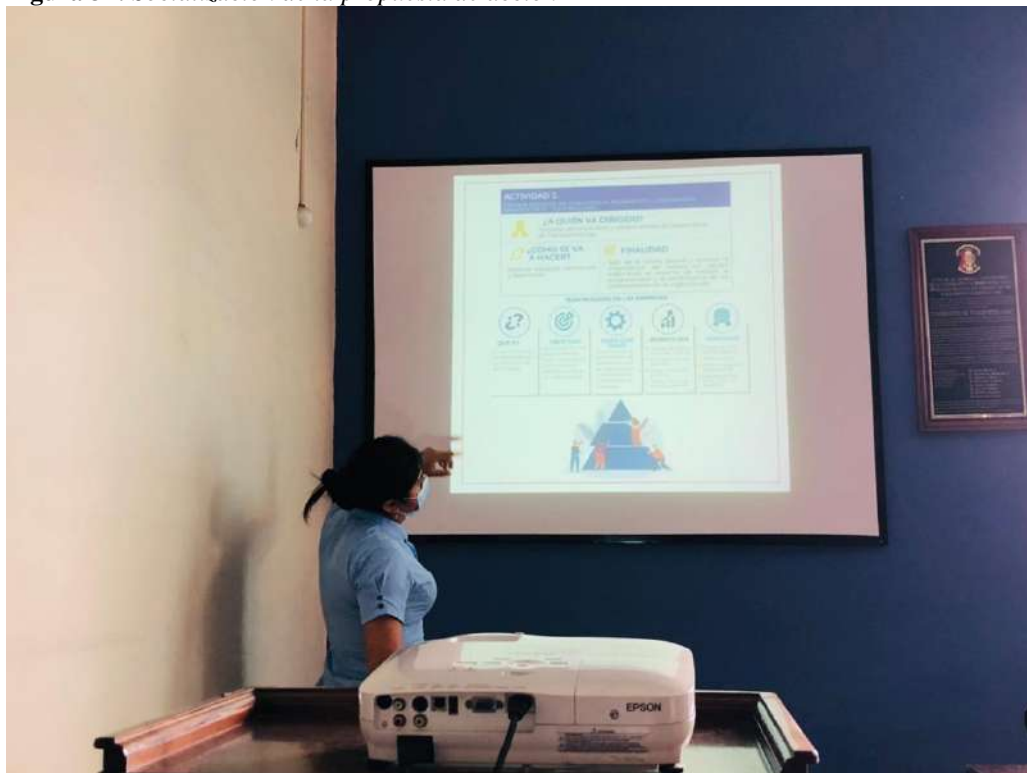
Figura 31: *Entrevista con el Gerente General*



Fuente 73: La Autora

SOCIALIZACIÓN

Figura 32: Socialización de la propuesta de acción



Fuente 74: La Autora

Figura 33: Socialización de la propuesta de acción



Fuente 75: La Autora

Figura 34: Socialización de la propuesta de acción



Fuente 76: La Autora

14.13 Resultado Impreso



COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUDAMERICANO

TALENTO HUMANO

**“CONTROL Y MANEJO DE LAS EMOCIONES
UN FACTOR DE PRODUCTIVIDAD**
EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA”

02

1. FICHA TÉCNICA

"Plan innovador para el manejo y control de las emociones en el trabajo para el personal de la Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja en el año 2022"

Ing. Ana Marcela Cordero, Mgs
Rectora

Lic. Paulina Martínez Vega, Mgs
Vicerrectora Académica

Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs
Coordinadora de Carrera

Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs
Directora

Srta. Yessenia Viviana Vega Quezada
Autora

Tecnología Superior en Gestión de Talento Humano
Carrera

Loja - Ecuador, Abril, 2022



2. ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL	04
2. FILOSOFÍA EMPRESARIAL	05
3. GLOSARIO TÉCNICO	07
4. MARCO LEGAL	10
5. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	12
6. PROPUESTA DE ACCIÓN	14
7. DESARROLLO DE ESTRATEGIAS	15
8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	30
9. PRESUPUESTO	31
10. RESULTADOS ESPERADOS	32

04

3. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL



Cooperativa de Transportes Loja es una empresa del sector privado más grande del país es una empresa de transporte a nivel provincial, nacional e internacional, cuya principal actividad económica es la de brindar transporte de pasajeros y encomiendas, como actividades secundarias cuentan con una Estación de Servicio abierta para el público en general y además posee un Taller de Carrocerías para el servicio exclusivo de los socios de la empresa.

Finalmente, consta con 145 unidades de última generación agrupada en 4 buses cama, 32 unidades en el servicio súper especial y 106 buses que prestan el servicio ejecutivo o normal, además cuenta con personal calificado entre conductores y azafatas capacitados y preparados para atenderle con amabilidad y calidez a todos los clientes, ofertando un servicio de terminal a terminal y poniendo a disposición contrataciones en recorridos, tours y giras a nivel nacional e internacional.

4. FILOSOFÍA EMPRESARIAL

4.1 Misión

Ofrecer un servicio de Transporte Público de pasajeros con seguridad, comodidad y eficiencia a nuestros clientes a nivel nacional e internacional en las diferentes rutas y frecuencias legalmente establecidas en el permiso de operación, otorgado por el máximo organismo de tránsito del Ecuador.

4.2 Visión

Liderar el transporte público de pasajeros y encomiendas a nivel nacional e internacional, ofertando las mejores comodidades y servicios a través de una constante modernización del parque automotor, basado en parámetros estructurales que fortalezcan los lineamientos trazados u objetivos para mantenerse como la primera Cooperativa de Transportes en el Ecuador.

4.3 Valores

- Ética
- Responsabilidad
- Trabajo en Equipo
- Espíritu de Servicio
- Liderazgo
- Innovación
- Compromiso
- Puntualidad.

4.4 Datos Informativos

Ubicación: Cooperativa de Transportes Loja se encuentra ubicada en Ecuador en la ciudad de Loja en la parroquia el Sagrario en las calles Lauro Guerrero y 10 de agosto esquina.

Ruc: 1190006820001

Teléfono: 072571961

Celular: 0969064965

Correo: cooploja@hotmail.com /

gerenciacooploja@gmail.com

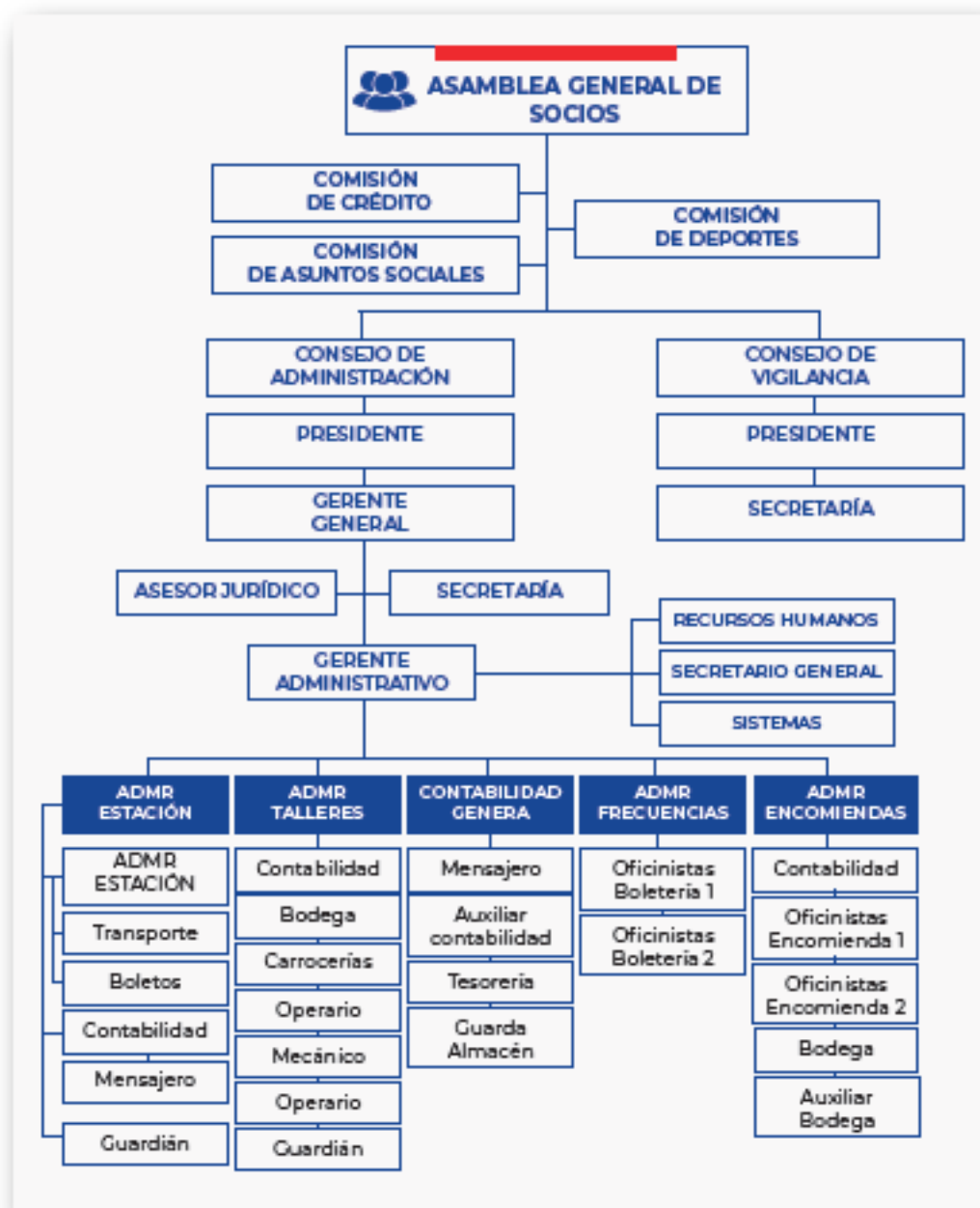
Dirección web:

<https://cooperativaloja.com.ec/>

Actividad Económica: Servicio de transporte internacional de pasajeros en autobuses y actividades de transporte y entrega de paquetes.

06

4.5 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

A

1. **Autocontrol Emocional:**

Habilidad que tienen las personas para poder mantener sus emociones y sentimientos impulsivos bajo su control.

2. Automotivación: Habilidad más poderosa para conseguir más y mejores resultados, con el fin de satisfacer un deseo u objetivo sin depender de otra persona.

3. **Autoregulación Emocional:**

Capacidad para experimentar emociones positivas o negativas de forma moderada y flexible, así como la habilidad para manejarlas.

4. Ansiedad: Es una respuesta emocional que se presenta ante situaciones que percibe o interpreta como amenazantes o peligrosas.

5. Ambiente Laboral: Conjunto de factores que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores.

B

6. Bienestar Laboral: Estado de satisfacción que logra el empleado en el ejercicio de sus funciones.

D

7. Depresión: Es un trastorno de salud mental común que afecta a millones de personas en todo el

mundo, se caracteriza por una tristeza persistente y una falta de interés o placer en actividades que previamente eran gratificantes y placentera.

E

8. Eficacia: Consiste en alcanzar las metas establecidas en la empresa.

9. Eficiencia: Se refiere a lograr las metas con la menor cantidad de recursos.

10. Estrés: Tensión física o emocional proviene de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso.

11. Emociones: Reacciones psicofisiológicas que representan modos de adaptación a ciertos estímulos del individuo.

12. Emociones Primarias: Tienen por naturaleza forma innata y que responden a un estímulo como ira, tristeza, alegría, miedo, sorpresa..

13. Emociones Secundarias: Emociones sociales, se desarrollan a partir de la experiencia.

14. Exito empresarial: Habilidad de una persona a la hora de gestionar y canalizar los distintos tipos de emociones, ya sean positivas o negativas.

08

P

16. Potenciación de la

Autoestima: Capacidad para asumir la vida y desarrollar habilidades y competencias sociales y desarrollar confianza en sí mismo, impacto beneficioso para la salud mental y física.

17. Productividad: Capacidad para experimentar emociones positivas o negativas de forma moderada y flexible, así como la habilidad para manejarlas.

18. Plan Innovador: Plan estratégico que hace referencia a la creación de nuevas ideas, productos o servicios, que conllevan a el desarrollo de cierta área ayudando a conllevar a obtener una mejora y poder alcanzar un o los objetivos determinados.

19. Relaciones Interpersonales:

Son las que se establecen y sostienen con otras personas en procura de satisfacer las necesidades intercambiando sentimientos, conocimientos y experiencias en un momento particular.

20. Rendimiento Laboral:

Producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados de manera eficiente y eficaz.

21. Relajación Física: Conjunto de técnicas para disminuir el tono muscular excesivo, aumenta la energía del organismo de forma optima.

22. Respiración: P Estado de relajación a través de la respiración se puede influir las emociones.

23. Respiración Abdominal Es una respiración relajante que usa el diafragma, con este tipo de respiración, el diafragma ocasiona que el estómago, suba y baje.

24. Respiración Torácica: Es una respiración incompleta que consiste en separar las costillas y expandir la caja torácica, llenando así de aire los pulmones.

25. Respiración Clavicular: El abdomen está contraído y se opone a la entrada de aire, característica de estados de tensión, ansiedad, estrés y depresión.

26. Resolución de Conflictos:

Conjunto de técnicas y habilidades que se ponen en práctica para buscar la mejor solución, no violenta a un conflicto.

27. Respiración Completa:

Combinación de tres tipos de respiración donde todos los músculos respiratorios trabajan conjuntamente.

S

28. Salud mental: Estado de bienestar en el cual el individuo se da cuenta de sus propias aptitudes afrontando las presiones normales de la vida, trabajando productivamente y fructíferamente

T

29.Toma de decisiones: Proceso por el que se escoge una opción entre varias a la hora de afrontar un problema y solucionarlo.

30.Trastorno de estrés postraumático: Es una afección de salud mental se desarrolla tras experimentar o ver algún evento traumático



10

6. MARCO LEGAL

REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL DE SALUD OCUPACIONAL DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA CAPITULO VIII



Art. 68.- Vigilancia y salud de los Trabajadores.

- a) Garantiza la implementación de un programa de Salud Laboral, dirigido a los trabajadores, el cual será evaluado y mejorado continuamente en base a los resultados obtenidos a través de la vigilancia implementada por la Unidad de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional de la institución.
- b) El programa de salud laboral se basará en la aplicación práctica y efectiva de la Medicina Laboral y tendrá como objetivo fundamental el mantener la salud integral del trabajador la misma que se traducirá en un elevado estado de bienestar físico, psíquico y social

REGLAMENTO DEL INSTRUCTIVO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

CAPÍTULO I

Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo



Art. 4.- El Servicio de Salud en el Trabajo

Tendrá un carácter esencialmente preventivo y podrá conformarse de manera multidisciplinaria. Brindará asesoría al empleador, a los trabajadores y a sus representantes en la empresa en los siguientes rubros:

- a) Establecimiento y conservación de un medio ambiente de trabajo digno, seguro y sano que favorezca la capacidad física, mental y social de los trabajadores temporales y permanentes.
- b) Adaptación del trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud físico y mental.



Art. 5.- El Servicio de Salud en el Trabajo deberá cumplir con las siguientes funciones:

- m) Participar en el análisis de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, así como de las enfermedades producidas por el desempeño del trabajo.
- n) Mantener los registros y estadísticas relativos a enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.

REGLAMENTO DE LOS SERVICIOS MEDICOS DE LAS EMPRESAS

CAPITULO V

Las obligaciones de la empresa



Art. 12.-

Las empresas están obligadas a proporcionar todos los medios humanos, materiales y económicos necesarios e indispensables para el adecuado funcionamiento de su servicio Médico, dando las facilidades necesarias a las actividades que tienen relación con la salud de los trabajadores.



7. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

La presente investigación se la realizó en la Cooperativa de Transportes Loja de la ciudad de Loja, cabe resaltar que es una empresa privada por lo que se rige por el Código de Trabajo, está conformada por 59 colaboradores que laboran en los diversos departamentos que posee la misma.

La situación actual de Cooperativa de Transportes Loja en base en el análisis de la observación directa y de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación de encuestas y entrevistas a el personal, se obtuvo información relevante y a su vez se pudo contar con diferentes opiniones de los colaboradores y personal administrativo acerca del manejo y control emocional, ya que manifestaron que no cuentan con un plan innovador que especifique estrategias o técnicas de relajación, para ellos poner en práctica; por lo que muchos de ellos no tienen un correcto autocontrol en el puesto de trabajo y por ende afecta el desempeño laboral de cada uno lo cual está repercutiendo en la productividad de la empresa.

El plan innovador ayudara a que los colaboradores puedan sobrellevar y conllevar sus emociones positivamente y de esta manera tener un adecuado autocontrol emocional.



Finalmente mediante las estrategias de relajación que ayudaran a contribuir al mejoramiento de la productividad y desempeño laboral en el puesto de trabajo de tal forma que incrementara la eficiencia y eficacia en las actividades encomendadas y permitirá la toma de decisiones con mayor claridad.

 VENTAJAS	 DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> ● Mayor eficacia y eficiencia en el puesto de trabajo al realizar las actividades encomendadas ● Colaboradores motivados y comprometidos con la empresa. ● Resolución de conflictos en el ámbito interno y externo ● Fomentar el trabajo en equipo con todos los miembros de la organización ● Mayor confianza y seguridad en sí mismos a la hora de tomar decisiones. ● En la organización mejorar manejo y control emocional frente a los demás. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Los colaboradores no se adaptan al ambiente laboral por lo que no se sienten identificado con la empresa ● La empresa no otorga incentivos a el personal ● Falta de comunicación asertiva por parte de los colaboradores ● Los colaboradores no desempeñan sus funciones asignadas eficaz y eficientemente. ● Los superiores tienen inseguridad de perder el poder y la autoridad en la organización ● Falta de capacitaciones por parte de los miembros de la empresa



8. PROPUESTA DE ACCIÓN

14

PERPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	META	ACTIVIDADES	TIEMPO
ESTRÉS LABORAL	<p>Realizar ejercicios de estiramiento y posturas activas en el lugar de trabajo mediante ejercicios pre establecidos para relajar y estirar los músculos fríos de los colaboradores.</p> <p>Realizar un test psicológico que permita conocer y disminuir en qué porcentaje a nivel de trabajo está padeciendo estrés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Recuperar energía Disminución del riesgo de enfermedad profesional Favorecer y mejorar el cambio de posturas y rutinas. Mejorar la calidad de servicios prestados Mayor la productividad Eficiencia y eficacia en las actividades asignadas 	<p>Disminuir en un 100% el estrés laboral de los colaboradores</p> <p>Aumentar en un 100% el cumplimiento de las tareas y funciones asignadas.</p>	<p>Realizar un cronograma semanal de ejercicios de estiramiento y pausa activa dentro de la jornada laboral</p> <p>Realizar el test de estrés laboral a los colaboradores, ya que este ayuda a determinar el grado o nivel de estrés que están padeciendo en el trabajo</p>	<p>Dianamente de 5 a 10 minutos en el puesto de trabajo</p> <p>15 minutos de mañana (trimestral)</p>
SALUD MENTAL	<p>Proporcionar capacitación para la prevención de la salud mental en el trabajo.</p> <p>Establecer estrategias de autocuidado emocional en el personal en la Cooperativa de Transportes Loja</p> <p>Implementar actividades de integración sociales y culturales basadas en la convivencia y participaciones de los colaboradores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Prevenir los trastornos mentales Reducir el estrés Aumentar el bienestar de los trabajadores Mayor productividad Mayor rendimiento en las actividades Mejor calidad de vida Mayor comunicabilidad Mejorar el trabajo en equipo Mejor desempeño laboral Mejorar la comunicación interna Mayor sentido de pertenencia Mejor compromiso 	<p>Disminuir en un 100% las enfermedades causadas por los problemas mentales en el trabajo</p> <p>Incrementar en un 100% las actividades colaborativas dentro de la organización</p> <p>Incrementar en un 100% las actividades colaborativas dentro de la organización</p> <p>Fortalecer en un 100% el compromiso de los colaboradores en la Cooperativa de Transportes Loja</p>	<p>Proporcionar programas de capacitaciones a los colaboradores sobre salud mental en el trabajo.</p> <p>Realizar y afundir programas sobre el cuidado emocional en el trabajo.</p> <p>Organizar eventos colectivos que generen espacios de convivencia fraternal</p> <p>Definir espacios de consulta psicológica y deportivas basadas en el team building</p>	<p>1 hora anual</p> <p>Dianamente al iniciar y finalizar la jornada laboral</p> <p>Anualmente</p> <p>Anualmente</p>
ÉXITO EMPRESARIAL	<p>Promover un ambiente en el que primen las buenas relaciones entre pares y subordinados donde se pueda implementar espacios de integración basados en la comunicación.</p>				

9. DESARROLLO DE PERSPECTIVAS

15

9.1 Perspectiva 1 - Manejo de Estrés



OBJETIVO ESTRATÉGICO

Realizar ejercicios de estiramiento y pausas activas en el lugar de trabajo mediante ejercicios pre establecidos para relajar y estirar los músculos fatigados de los colaboradores.

INDICADORES

- Recuperar energía
- Disminución del riesgo de enfermedad profesional
- Favorecer y mejorar el cambio de posturas y rutina.

ACTIVIDAD

Realizar pausas activas dentro de la jornada laboral ayudará a mejorar el desempeño laboral y evitara que con el tiempo se sufra algún accidente de trabajo o enfermedad laboral que genere alguna lesión o discapacidad a causa del trabajo realizado. La difusión de las infografías informativas se dará a conocer por medio de las redes sociales corporativas que posee la organización.



META

Disminuir en un 100% el estrés laboral de los colaboradores



TIEMPO DE EJECUCIÓN

Las pausas activas se realizan diariamente, donde se emitirá un informe mensual por parte de los jefes administrativos al Jefe de Talento Humano del cumplimiento de la misma.

RESPONSABLE

Jefe de Talento Humano

PRESUPUESTO

El costo por la actividad no tendrá valor alguno ya que se trabajará con recursos que posee la empresa.

A continuación se detallan los ejercicios de estiramiento y de pausas activas que los colaboradores deben realizar durante en su jornada laboral en periodos de 5 a 10 minutos aproximadamente, mínimo 2 veces al día, preferible en la mañana antes de empezar el turno de trabajo realizar un calentamiento muscular que prepara el cuerpo para la jornada laboral y como segunda vez realizar a la mitad de la jornada laboral.



LUNES

Mueve el cuerpo de derecha hacia izquierda y viceversa.



MARTES

Estira tu mano derecha y levanta tu pierna hasta tocar mano y pie y viceversa.



MIÉRCOLES

Apoya en una silla tu cuerpo para tener equilibrio y levanta el pie y con la otra mano intenta tocar el pie y viceversa.



JUEVES

Ponte de pie e inclina tu cuerpo y estira un brazo hacia arriba y el otro en la cintura y viceversa.



VIERNES

Levantar el brazo derecho a la altura del hombro y empujar con la otra mano el codo, hasta tocar el hombro izquierdo.



16

**LUNES**

Realiza un sénculo de cuñlo a los lados del derecha a izquierda por un tiempo de 3 a 5 minutos.

**MARTES**

Gira tus muñecas de adentro hacia fuera.

**MIÉRCOLES**

Llevar el brazo hacia el cuerpo ejerciendo presión con el otro brazo.

**JUEVES**

Estira los brazos hacia arriba tocando tus manos.

**VIERNES**

Palma extendida mirando hacia adelante, mano contraria la ejerce presión hacia el cuerpo.



9.2 Perspectiva 1.1 - Manejo del Estrés



OBJETIVO ESTRATÉGICO

Realizar un test psicológico que permita conocer y determinar en qué porcentaje o nivel el trabajador está padeciendo estrés.

INDICADORES

- Mejorar la calidad de servicios prestados
- Mayor la productividad
- Eficiencia y eficacia en las actividades asignadas

ACTIVIDAD

Se aplicará un test psicológico a los colaboradores de los diversos departamentos para determinar el nivel de estrés que están padeciendo en la organización; el objetivo primordial del mismo es evaluar y medir el estado psicofisiológico de los colaboradores, así como otras cualidades y características estables de la personalidad, contará con 12 preguntas cerradas, su aplicación será de forma digital o virtual.



META

Aumentar en un 100% el cumplimiento de las tareas y funciones asignadas.



TIEMPO DE EJECUCIÓN

El test tendrá una duración de 15 minutos y se lo realizará de manera trimestral donde el Jefe de Talento Humano emitirá un informe trimestral de los resultados obtenidos.

RESPONSABLE

Jefe de Talento Humano

PRESUPUESTO

El costo por la actividad no tendrá valor alguno ya que se trabajará con las herramientas tecnológicas que posee la empresa.

A continuación se detalla la escala de valoración del test de estrés laboral.



INSTRUCCIONES

De los siguientes síntomas, selecciona el grado que ha experimentado durante los últimos 3 meses de acuerdo al semáforo presentado.

19

TEST DE ESTRÉS LABORAL					
PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Frecuentemente	Muy Frecuentemente
1. ¿Imposibilidad de conciliar el sueño?					
2. ¿Jaquecas y dolores de cabeza?					
3. ¿Indigestiones o molestias gastrointestinales?					
4. ¿Sensación de cansancio extremo o agotamiento?					
5. ¿Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual?					
6. ¿Respiración entrecortada o sensación de ahogo?					
7. ¿Disminución del apetito?					
8. ¿Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos)?					
9. ¿Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo?					
10. ¿Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana?					
11. ¿Tendencias a sudar o palpitaciones?					

RESULTADOS

Una vez realizado el test revisar cuál es el color que más veces se repite o suma cada número seleccionado en tus resultados y verifica tu resultado en la escala de valoración presentada anteriormente.



9.2 Perspectiva 2- Mejorar la Salud Mental



OBJETIVO ESTRATÉGICO

Proporcionar capacitaciones para la prevención de la salud mental en el trabajo

INDICADORES

- Prevenir los trastornos mentales
- Reducir el estrés
- Aumentar el bienestar de los trabajadores

ACTIVIDAD

Se proporcionará programas de capacitaciones a los colaboradores sobre salud mental en el trabajo, ya que el trabajo es un entorno fundamental donde se puede padecer diversos problemas mentales que impactan y repercute directamente en las actividades, el objetivo de estas capacitaciones es la prevención, control y mitigación de la salud mental en el ámbito personal, laboral y familiar.



META

Disminuir en un 100% las enfermedades a causadas por los problemas mentales en el trabajo



TIEMPO DE EJECUCIÓN

La capacitación tendrá una duración de 1 hora y se la realizará de manera anual donde medico ocupacional realizar un informe del cumplimiento de la misma.

RESPONSABLE

Medico ocupacional y el Jefe de Talento Humano

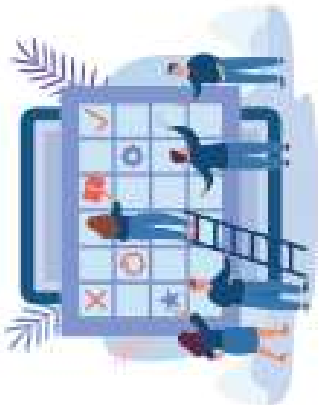
PRESUPUESTO

El costo por la actividad no tendrá valor alguno ya que se trabajará con las herramientas tecnológicas que posee la empresa

A continuación se detalla el cronograma con los temas a tratarse en la capacitación de salud mental en la Cooperativa de Transportes Loja en el año 2022.



CAPACITACIÓN DE SALUD MENTAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA					
NOMBRE	CONTENIDO	BENEFICIARIOS	FECHA Y HORA	LUGAR	RESPONSABLE
CAPACITACIÓN DE SALUD MENTAL	<ul style="list-style-type: none"> ● Que es la salud mental ● Que son las enfermedades mentales ● Tipos de problemas mentales y tratamientos ● Qué es la situación de la salud mental en Ecuador ● Porque es importante tener una buena salud mental ● Como cuidar y fortalecer la salud mental de los trabajadores ● Tips para una buena salud mental 	Colaboradores de la Cooperativa de Transportes Loja	Julio de 2023 (dom a 16h 00pm)	Sede social de la Cooperativa de Transportes Loja	Medicina ocupacional y el poder del talento humano



Perspectiva 2.1 – Mejorar la Salud Mental



OBJETIVO ESTRATÉGICO

Establecer estrategias de autocuidado emocional para el personal de la Cooperativa de Transportes Loja.

INDICADORES

- Mayor productividad
- Mayor rendimiento en las actividades.
- Mejor calidad de vida.

ACTIVIDAD

Se realizará una infografía informativa acerca de las estrategias del cuidado emocional en el trabajo, su difusión se dará a conocer por medio de las redes sociales corporativas que posee la organización ya que son herramientas de fácil accesibilidad lo que permitirá tener mayor alcance.



META

Disminuir en un 100% las enfermedades provenientes del bajo control emocional.



TIEMPO DE EJECUCIÓN

Esta actividad se la pondrá en práctica diariamente al iniciar y finalizar la jornada laboral.

RESPONSABLE

Jefe de Talento Humano

PRESUPUESTO

El costo por la actividad no tendrá valor alguno ya que se realizará la publicación a través de las diversas redes sociales posee la empresa.

En la infografía a continuación indica las estrategias que debe poner en práctica para cuidar la salud mental en el trabajo, lo que ayudará a tener un desempeño más productivo en la organización y a su vez poder combatir con el estrés de la vida cotidiana.

ESTRATEGIAS PARA CUIDAR LA SALUD MENTAL EN EL TRABAJO



Perspectiva 3 -Potenciar el éxito empresarial



OBJETIVO ESTRATÉGICO

Implementar actividades de integración sociales y culturales basadas en la convivencia y participaciones de los colaboradores

INDICADORES

- Mayor comunicación asertiva
- Mejorar el trabajo en equipo
- Mejor desempeño laboral

ACTIVIDAD

Se organizará eventos colectivos que generen espacios de convivencia recreativos que impliquen buscar el trabajo en equipo, donde se planteará un cronograma acerca de las actividades a realizar en la organización.



META

Incrementar en un 100% las actividades colaborativas dentro de la organización.



TIEMPO DE EJECUCIÓN

Esta actividad se la realizará de manera anual donde se emitirá un informe anual por parte del Jefe de Talento Humano del cumplimiento de la misma.

RESPONSABLE

Jefe de Talento Humano

A continuación se detalla el cronograma con las actividades a realizar en la Cooperativa de Transportes Loja en el año 2022.



CAPACITACIÓN DE SALUD MENTAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA						
NOMBRE	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS	FECHA Y HORA	LUGAR	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
DÍA DE LA MUJER	Entregar dónas con tarjetas personalizadas. El primer amor de una mujer debe ser siempre el amor propio.	Colaboradores de Cooperativa Loja	Viernes 8 de mayo	Se entregará el detalle a los diferentes sucursales que tiene la Cooperativa por medio del servicio de encomiendas de la misma.	Comisión de asuntos sociales y Talento Humano	0,75 dólares por unidad
ANIVERSARIO INSTITUCIONAL	Se realizará la novena en honor a la virgen del dño por medio de las redes sociales cooperativas de la zona en un horario de 18:00 a 20:00 h. Invitar a la novena se celebrará la misa de aniversario institucional y se realizará un programa socio cultural a cargo de los directivos y socios.	Personales administrativos, Socios, Colaboradores de Cooperativa Loja y público general.	Domingo de mayo	Se realizará la entrega de premios y actividades para la cualificación al Log y será la más importante institución en el paraje de la institución.	Comisión de Talento Humano y comisión de asuntos sociales	Los gastos serán asumidos por los socios de la institución
DÍA DE LA MADRE	Entregar un rosario y una tarjeta con una frase personalizada. "Somos fuertes, somos increíbles, somos mujeres, somos mamas FELIZ DÍA MAMA".	Colaboradores (mujeres) de Cooperativa Loja	Viernes 6 de mayo	Se entregará el detalle a las diferentes sucursales que tiene la Cooperativa por medio del servicio de encomiendas de la misma.	Comisión de asuntos sociales y Talento Humano	0,75 dólares por unidad
DÍA DEL PADRE	Entregar un mini pastel con una frase personalizada. El mejor regalo de un padre a su hijo es un poco de su tiempo cada día FELIZ DÍA PAPA".	Colaboradores (padres) de Cooperativa Loja	Viernes 16 de junio	Se entregará el detalle a los diferentes sucursales que tiene la Cooperativa por medio del servicio de encomiendas de la misma.	Comisión de asuntos sociales y Talento Humano	0,50 dólares por unidad
NAVIDAD	Entregar una tarjeta personalizada	Colaboradores de Cooperativa Loja	Viernes 23 de diciembre	Se entregará el detalle a los diferentes sucursales que tiene la Cooperativa por medio del servicio de encomiendas de la misma.	Comisión de asuntos sociales y Talento Humano	30 dólares por unidad

PRESUPUESTO

PERSPECTIVA 3 - ÉXITO EMPRESARIAL			
DÉTALE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Detalle por el día de la mujer	100	\$ 0,75	\$ 75,00
Detalle por el día de la madre	60	\$ 0,75	\$ 45,00
Detalle por el día del padre	30	\$ 0,50	\$ 15,00
Canasta Navideña	180	\$ 30,00	\$ 5.400
TOTAL			\$ 5.535



Perspectiva 3.1 -Potenciar el éxito empresarial



OBJETIVO ESTRATÉGICO

Promover un ambiente en el primen las buenas relaciones entre jefes y subordinados donde se pueda implementar espacios de integración basados en la comunicación

INDICADORES

- Mayor comunicación
- Mayor sentido de pertenencia
- Mayor compromiso

ACTIVIDAD

Definir espacios de convivencia recreativos y deportivos basados en el team building, mismo que se planteará un cronograma acerca de las actividades a realizar en la organización que permitirán fortalecer la comunicación y trabajo en equipo.



META

Incrementar en un 100% las actividades colaborativas dentro de la organización



TIEMPO DE EJECUCIÓN

Esta actividad se la realizará de manera anual donde se emitirá un informe anual el Jefe de Talento Humano del cumplimiento de la misma.

RESPONSABLE

Jefe de Talento Humano



CAPACITACIÓN DE SALUD MENTAL EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES LOJA						
NOBRE	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS	FINALIDAD	RECURSOS	LUGAR	RESPONSABLE
JORNADAS DEPORTIVAS	<ul style="list-style-type: none"> Se realizarán jornadas deportivas tanto masculino como femenino, entre los diversos departamentos que posea la organización (policial, gacilina, departamento de contabilidad, departamento administrativo, conductores etc) Se elegirá a la medicina de deportes. Los partidos a realizar se harán por medio de sorteos durante los días sábados. 	Colaboradores de Cooperativa Loja	Mejorar habilidades de liderazgo, toma de decisiones, trabajo bajo presión, comunicación y pensamiento estratégico.	Refugio de ...	Cancha sintética del Instituto de Profesores de Loja	Comisión de deportes y Jefe de Talento Humano
AMIGO SECRETO	Se realizará al finalizar de año donde se realizará una cena navideña.	Colaboradores de Cooperativa Loja	Fomentar la confianza, comunicación y la escucha eficaz.	Región Comuna	Clubhouse Restaurant	Comisión de asuntos sociales
CUMPLEAÑOS	Se otorga el cumpleaños de los directivos y colaboradores de manera mensual.	Colaboradores de Cooperativa Loja	Fomentar la motivación y trabajo en equipo.	Paquet "Cala"	Cooperativa Loja	Colaboradores de Cooperativa Loja
						Los sorteos serán asumidos por las colaboraciones
						Los sorteos serán asumidos por las colaboraciones

PRESUPUESTO

PERSPECTIVA 3 - ÉXITO EMPRESARIAL			
DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Uniforme de deportes	50	\$ 750	\$375,00
Amigo secreto	00	\$ 0,00	\$ 0,00
Detalle por el día del padre	00	\$ 0,00	\$ 0,00
TOTAL			\$375,00



30

8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades Implementación Del Plan Innovador	Responsable	Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Realizar un cronograma semanal de ejercicios de estiramiento y pausas activas dentro de la jornada laboral	Jefe de talento humano	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Aplicar el test de estrés laboral a los colaboradores y/o que se le ayude a determinar el grado o nivel de estrés que están padeciendo en el trabajo	Jefe de talento humano					X																							X	
Dar capacitaciones acerca de la salud mental a los colaboradores	Jefe de talento humano	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Realizar y difundir infografías sobre el cuidado emocional en el trabajo	Jefe de talento humano																													X
Organizar eventos colectivos que generen espacios de convivencia afectivos	Comisión de deportes y jefe de talento humano	X																											X	
Definir espacios de convivencia recreativos y deportivos basados en el team building	Comisión de deportes y jefe de talento humano									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

9. PRESUPUESTO

PRESUPUESTO PARA EL PLAN INNOVADOR

PERSPECTIVA 1 - Estrés.

Detalle actividades	Valor
Realizar un cronograma semanal de ejercicios de estiramiento y pausas activas dentro de la jornada laboral ✓ Infografías	\$ 0,00
Aplicar el test de estrés laboral a los colaboradores ya que este ayudara a determinar el grado o nivel de estrés que están padecido en el trabajo.	\$ 0,00

PERSPECTIVA 2-Salud Mental

Detalle actividades	Valor
Dar capacitaciones acerca de la salud mental a los colaboradores	\$ 0,00
Realizar y difundir infografías sobre el cuidado emocional en el trabajo ✓ Infografías	\$ 0,00

PERSPECTIVA 3- Éxito Empresarial

Detalle actividades	Valor
Organizar eventos colectivos que generen espacios de convivencia recreativos ✓ Detalle por el día de la mujer ✓ Detalle por el día de la madre ✓ Detalle por el día del padre ✓ Canasta navideña	\$ 5,535
Definir espacios de convivencia recreativos y deportivos basados en el team building	\$ 375,00
TOTAL:	\$ 5910,00

32

10. RESULTADOS ESPERADOS

AYUDARÁ a que los colaboradores controlen las emociones de forma apropiada, logrando así alcanzar el éxito y el cumplimiento de objetivos propuestos en la Cooperativa de Transporte Loja

1

FOMENTARÁ un óptimo manejo emocional mediante estrategias de relajación que ayudaran al mejoramiento de la productividad y desempeño laboral en la organización

2

PERMITIRÁ contar con trabajadores más satisfechos y comprometidos en Cooperativa de Transporte Loja, mediante la realización de actividades encomendadas por los superiores de manera eficiente y eficaz.

3





COOPERATIVA DE
TRANSPORTES LOJA



INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
vinculados juntos de talento



TALENTO HUMANO
TECNOLOGÍA SUPERIOR

*"Cuanto más abiertos estemos a nuestros propios sentimientos, mejor
podremos leer los de los demás"*

(DANIEL GOLEMAN)