



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**

**Proyecto de Investigación previo a la Obtención del Título de Psicólogo  
Industrial**

**TEMA:**

---

“LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL  
PERSONAL TÉCNICO OPERATIVO DEL DEPARTAMENTO DE  
DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO NORTE  
S.A. DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

---

**Autor:** Lenin Augusto Ipiales Espín

**Tutor:** Ing. Mg. Paúl Fiallos B.


**Ambato – Ecuador**

**2017**

**APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O  
TITULACIÓN**

**CERTIFICA:**

Yo, Mg. Ing. Santiago Paul Fiallos Bucaram con C.I. 1803273190 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“Los Riesgos Psicosociales y el Desempeño Laboral del Personal Técnico Operativo del Departamento de Distribución de la Empresa Eléctrica Regional Centro Norte S.A. Del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua”** desarrollado por el señor : Ipiales Espín Lenin Augusto, egresado de la carrera de Psicología Industrial, de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios necesarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

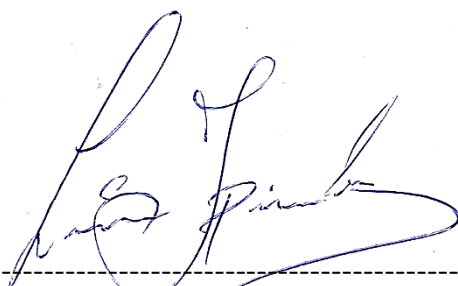


---

Mg. Ing. Santiago Paul Fiallos Bucaram  
C.I. 1803273190  
**TUTOR DE TESIS**

## AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **Ipiales Espín Lenin Augusto** con **C.I. 180441705-1**, indico que los criterios emitidos en el trabajo de investigación sobre el tema: **“Los Riesgos Psicosociales y el Desempeño Laboral del Personal Técnico Operativo del Departamento de Distribución de la Empresa Eléctrica Regional Centro Norte S.A. Del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua”**, tales como: contenidos, ideas, análisis, conclusiones y artículo académico (paper) son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este trabajo de grado.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ipiales Espín Lenin Augusto', is written over a horizontal dashed line.

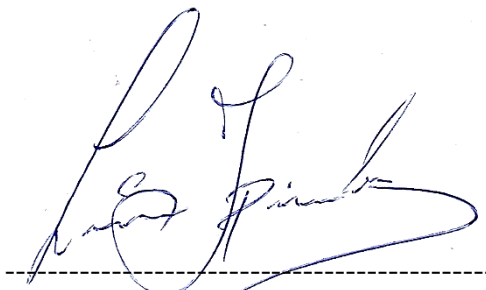
Ipiales Espín Lenin Augusto

C.I. 180441705-1

**AUTOR**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Yo, **Ipiales Espín Lenin Augusto** portador de la **C.I. 180441705-1**, cedo los derechos en líneas patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: **“Los Riesgos Psicosociales y el Desempeño Laboral del Personal Técnico Operativo del Departamento de Distribución de la Empresa Eléctrica Regional Centro Norte S.A. Del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua”**, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ipiales Espín Lenin Augusto', is written over a horizontal dashed line.

**Ipiales Espín Lenin Augusto**


**C.I. 180441705-1**


**AUTOR**

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
Y DE LA EDUCACIÓN**

La Comisión de estudio y calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema “**Los Riesgos Psicosociales y el Desempeño Laboral del Personal Técnico Operativo del Departamento de Distribución de la Empresa Eléctrica Regional Centro Norte S.A. Del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua**”, presentado por el señor Ipiales Espin Lenin Augusto, egresado de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, Promoción Marzo 2012 – Agosto 2017, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

  
-----  
Mg. Omar Cavero  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

  
-----  
Mg. Roberto Alvarado  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## *Dedicatoria*

*La vida nos da situaciones que nos invita a reflexionarla y a meditarla y esta es una oportunidad grandiosa para hacerlo. A DIOS por la vida y su gran amor depositados en mí, a mis padres y a mi hermano que son mi razón de ser y de existir. Quiero dedicar este trabajo destacando el cariño y el afecto, la ternura y el amor que posee cada palabra, lástima que sean insuficientes para demostrar el verdadero significado de dichos sentimientos, gracias por haberme criado con tanta entrega y sacrificio demostrándome que nada es imposible.*

## *Agradecimiento*

*A la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. por la apertura brindada para la ejecución del presente trabajo investigativo por el cariño y la amistad brindada, a los docentes de la carrera de psicología industrial por los consejos de amigos que pude tener en mi vida universitaria y por los conocimientos brindados para forjarme como ser humano y como un excelente profesional, a mi familia por las palabras de aliento y de entrega diaria.*

## INDICE DE CONTENIDO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO .....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN .....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR .....	iv
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN .....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCION .....	xvii
CAPITULO I .....	1
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1. Tema.....	1
1.2. Planteamiento del Problema.....	1
1.2.1. Contextualización .....	1
1.2.2. Árbol de Problemas .....	3
1.2.3. Análisis Crítico .....	4
1.2.4. Prognosis .....	5
1.2.5. Formulación del problema .....	5
1.2.6. Interrogantes .....	6
1.2.7. Delimitación del objetivo de la Investigación .....	6
1.3. Justificación .....	7
1.4. Objetivos.....	8
1.4.1. Objetivo General.....	8
1.4.2. Objetivos Específicos.....	8
CAPITULO II .....	9
2. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Antecedentes investigativos (Investigaciones Previas) .....	9
2.2. Fundamentación Fisiológica .....	15
2.2.1. Fundamentación Axiológica .....	15



2.2.2. Fundamentación Ontológica .....	15
2.2.3. Fundamentación Epistemológica .....	15
2.2.4. Fundamentación Psicológica.....	15
2.3. Fundamentación Legal.....	16
2.4. Categorías Fundamentales .....	20
2.4.1. Constelación de Ideas de la Variable Independiente .....	21
2.4.2. Constelación de Ideas de la Variable Dependiente.....	22
2.4.3. Fundamentación Teórica.....	23
2.4.3.1. Variable Independiente .....	23
2.4.3.1.1. Riesgos Psicosociales .....	23
2.4.3.1.2. Riesgos Laborales .....	35
2.4.3.1.3. Seguridad e Higiene Industrial.....	38
2.4.3.2. Variable Dependiente .....	40
2.4.3.2.1. Capital Humano .....	40
2.4.3.2.2. Evaluación de Desempeño .....	42
2.4.3.2.3. Desempeño Laboral.....	44
2.5. Hipótesis .....	51
2.6. Señalamiento de las Variables .....	51
2.6.1. Variable Independiente .....	51
2.6.2. Variable Dependiente.....	51
CAPITULO III.....	52
3. METODOLOGÍA.....	52
3.1. Enfoque.....	52
3.1.1. Enfoque Cualitativo .....	52
3.2. Modalidad Básica de la Investigación.....	52
3.2.1. Modalidad Bibliográfica – Documental .....	52
3.2.2. Modalidad de Campo.....	53
3.3. Nivel o tipo de Investigación .....	53
3.3.1. Nivel Explorativo.....	53
3.3.2. Nivel Descriptivo .....	53
3.3.3. Nivel Correlacional .....	53
3.3.4. Nivel Explicativo .....	54

3.4. Población y Muestra .....	54
3.4.1. Población .....	54
3.4.2. Muestra .....	54
3.5. Operacionalización de las Variables .....	55
3.5.1. Variable independiente: Riesgos Laborales .....	55
3.5.2. Variable dependiente: Desempeño laboral .....	56
3.6. Plan de Recolección de la Información .....	57
3.7. Procesamiento de la información .....	58
CAPITULO IV .....	59
4. ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS .....	59
4.2. Verificación de la hipótesis .....	69
4.2.1. Planteamiento de la hipótesis .....	69
4.2.2. Selección del nivel de significación .....	69
4.2.3. Descripción de la población. ....	69
4.2.4. Especificaciones Estadísticas. ....	69
4.2.5. Grados de libertad .....	70
4.2.7. Regla de Decisión .....	71
4.2.8. Recolección de Datos y Cálculos Estadísticos .....	71
4.2.9. Frecuencia Observada .....	71
4.2.10. Frecuencia Esperada.....	72
4.2.11. Cálculo del Chi Cuadrado .....	73
CAPITULO V .....	75
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	75
5.1. Conclusiones.....	75
5.2. Recomendaciones .....	76
ARTÍCULO ACADÉMICO .....	77
INTRODUCCIÓN .....	79
METODOLOGÍA .....	81
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	83
CONCLUSIONES .....	87
BIBLIOGRAFÍA .....	88
ANEXOS .....	90

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1.1 Planteamiento del Problema.....	3
Gráfico N° 2.1 Categorización de Variables.....	20
Gráfico N° 2.2 Constelación de ideas .....	21
Gráfico N° 2.3 Constelación de ideas .....	22
Gráfico N° 2.4 Capital Humano.....	41
Gráfico N° 2.5 Evaluación 360.....	45
Gráfico N° 2.6 Escalas graficas continuas .....	46
Gráfico N° 2.7 Escalas graficas semicontinuas .....	47
Gráfico N° 2.8 Escalas graficas discontinuas .....	47
Gráfico N° 4.1 Cambios en emociones y sentimientos.....	59
Gráfico N° 4.2 Nivel de estrés en la jornada de trabajo.....	60
Gráfico N° 4.3 Tareas con posturas incomodas.....	61
Gráfico N° 4.4 Relación con compañeros de trabajo.....	62
Gráfico N° 4.5 Llamado de atención por discutir con compañeros .....	63
Gráfico N° 4.6 Incumplimiento de trabajo.....	64
Gráfico N° 4.7 Trabajo bajo presión.....	65
Gráfico N° 4.8 Conocimiento de actividades.....	66
Gráfico N° 4.9 Optimización de tiempo y recursos .....	67
Gráfico N° 4.10 Dificultad para desempeñar funciones .....	68
Gráfico N° 4.11 Zona de aceptación de la hipótesis .....	74

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 2.1 Factores de Riesgo Psicosocial .....	28
Cuadro N° 2.2 Referencias del desempeño.....	43
Cuadro N° 3.1 Riesgos laborales .....	55
Cuadro N° 3.2 Desempeño Laboral .....	56
Cuadro N° 3.3 Recolección de Información .....	57

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 3.1 Población .....	54
Tabla N° 4.1 Cambios en emociones y sentimientos .....	59
Tabla N° 4.2 Nivel de estrés en la jornada de trabajo .....	60
Tabla N° 4.3 Tareas con posturas incómodas .....	61
Tabla N° 4.4 Relación con compañeros .....	62
Tabla N° 4.5 llamado de atención por discutir con compañeros .....	63
Tabla N° 4.6 Incumplimiento de trabajo.....	64
Tabla N° 4.7 Trabajo bajo presión .....	65
Tabla N° 4.8 Conocimiento de actividades.....	66
Tabla N° 4.9 Optimización de tiempo .....	67
Tabla N° 4.10 Dificultad para desempeñar funciones .....	68
Tabla N° 4.11 Tabla del Chi Cuadrado.....	70
Tabla N° 4.12 Frecuencias observadas .....	71
Tabla N° 4.13 Frecuencias Esperadas.....	72
Tabla N° 4.14 Cálculo del $\chi^2$ .....	73
Tabla N° 6.1 porcentajes encuesta .....	83

## ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía 1. Instalaciones Catiglata.....	95
Fotografía 2. Jefe Grupo 11 de distribución y trabajadores .....	95
Fotografía 3. Jefe Grupo 10 de distribución.....	96
Fotografía 4. Jefe grupo 9 de distribución .....	96
Fotografía 5. Jefe grupo 8 de distribución y trabajadores.....	97
Fotografía 6. Director de Seguridad Industrial .....	98
Fotografía 7. Personal Operativo .....	99

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**TEMA:** “Los Riesgos Psicosociales y el Desempeño Laboral del Personal Técnico Operativo del Departamento de Distribución de la Empresa Eléctrica Regional Centro Norte S.A. Del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua”

**AUTOR:** Lenin Augusto IpiALES Espín

**TUTOR:** Ing. Mg. Paúl Fiallos B.

**RESUMEN EJECUTIVO**

El siguiente trabajo de investigación fue realizado para determinar la incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral del Personal Técnico Operativo Del Área De Distribución De La Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A, a su vez explicar cómo este riesgo que encaja como uno de los diferentes riesgos laborales establecidos en la matriz del ministerio de relaciones laborales tienden a afectar la integridad, física psicológica y desequilibrar el estado emocional de los trabajadores, generando desgastes en su productividad y perjudicando el bienestar de la empresa en conjunto a sus colaboradores, con el aporte de 17 libros y más de 35 artículos científicos relacionados a las diferentes variables del tema elaborando así un cuestionario de 10 preguntas el cual ayudaría en la investigación de campo realizada en el lugar de los hechos siendo este las instalaciones de la EEASA, posteriormente siendo estas tabuladas analizadas e interpretadas para después verificar mediante el método del CHI Cuadrado la hipótesis planteada y confirmar la existencia de riesgos psicosociales que afectan directamente en el desempeño de los trabajadores.

**Palabras Clave:** Riesgos Psicosociales, Desempeño laboral, Emociones, Actitudes, Salud y Calidad de Vida, Satisfacción en el trabajo.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**  
**FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION**  
**CAREER OF INDUSTRIAL PSYCHOLOGY**

**TOPIC:** "The Psychosocial Risks and the Work Performance of the Operational Technical Personnel of the Distribution Department of the Central North Electric Company S.A. Del Cantón Ambato, Province of Tungurahua "

**AUTOR:** Lenin Augusto Ipiates Espín

**TUTOR:** Ing. Mg. Paúl Fiallos B.

**ABSTRACT**

The following research was carried out to determine the incidence of psychosocial risks in the work performance of the Operational Technical Personnel of the Distribution Area of the Ambato Electric Company North Central SA, in turn explain how this risk that fits as one of the Different occupational risks established in the matrix of the labor relations ministry tend to affect the psychological physical integrity and unbalance the emotional state of the workers, generating wear and tear on their productivity and damaging the welfare of the company as a whole to its collaborators, with the contribution of 17 books and more than 35 scientific articles related to the different variables of the subject elaborating a questionnaire of 10 questions which would help in the field research carried out in the place of the facts being this the EEASA facilities, later being these tabulated analyzed And interpreted for later Is to verify by the method of the CHI Quadrant the hypothesis raised and confirm the existence of psychosocial risks that directly affect the performance of workers.

**Keywords:** Psychosocial Risks, Work Performance, Emotions, Attitudes, Health and Quality of Life, Satisfaction at work.



## INTRODUCCION

El presente proyecto de investigación realizado en la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. tiene como finalidad identificar los riesgos psicosociales que afectan en el desempeño laboral de los trabajadores favoreciendo de esta manera en el desarrollo de competencias en la gestión del trabajo.

De esta manera la investigación ha sido realizada con el propósito de fortalecer el desempeño laboral en cuanto a la administración del personal, su permanencia y su promoción, así como la capacitación y el desarrollo de los mismos implicando el trabajo a ser más productivo y la calidad laboral estable.

La presente investigación consta de seis capítulos, desarrollados de acuerdo a la normativa establecida por la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis

**El primer capítulo.** Trata sobre el problema y la contextualización del mismo con sus diferentes enfoques macro, meso y micro, el análisis crítico desarrollado por el estudio de las causas y consecuencias, estableciendo la prognosis y la formulación del problema con sus interrogantes, las delimitaciones del problema, su respectiva justificación y finalmente los objetivos uno general y tres específicos.

**El segundo capítulo.** El marco teórico se realiza un estudio sobre los antecedentes investigativos en base a sus conclusiones y recomendaciones las diferentes fundamentaciones abarcando las categorías fundamentales con su correspondiente constelación de ideas para cada variable para finalmente dar lugar a la hipótesis y el señalamiento de las variables.

**El tercer capítulo.** Engloba la metodología los diferentes enfoques: cualitativo y cuantitativo la modalidad y los diferentes tipos de investigación la población y muestra, la operacionalización de variables, el plan de recolección de la muestra y el plan para el procesamiento y análisis de la información.

**El cuarto capítulo.** Análisis e interpretación de los resultados que incluye sus respectivas tablas y gráficos, la verificación de la hipótesis su planteamiento, la aplicación de la fórmula del Chi cuadrado, la visualización de la hipótesis nula o alternativa y su aceptación o rechazo.

**El quinto capítulo.** Conclusiones y recomendaciones, en este capítulo se detallan los puntos clave en las conclusiones y recomendaciones en base a los objetivos.

**El sexto capítulo.** La investigación se fortalecerá mediante la elaboración de un artículo científico el cual está compuesto por el resumen ejecutivo, la problemática, la justificación el objetivo general y el modelo teórico utilizado para guiar la investigación.

## **CAPITULO I**

### **1. EL PROBLEMA**

#### **1.1. Tema**

Los Riesgos Psicosociales y el Desempeño Laboral del Personal Técnico Operativo del Departamento de Distribución de la Empresa Eléctrica Centro Norte S.A. Cantón Ambato, ¿Provincia de Tungurahua?

#### **1.2. Planteamiento del Problema**

##### **1.2.1. Contextualización**

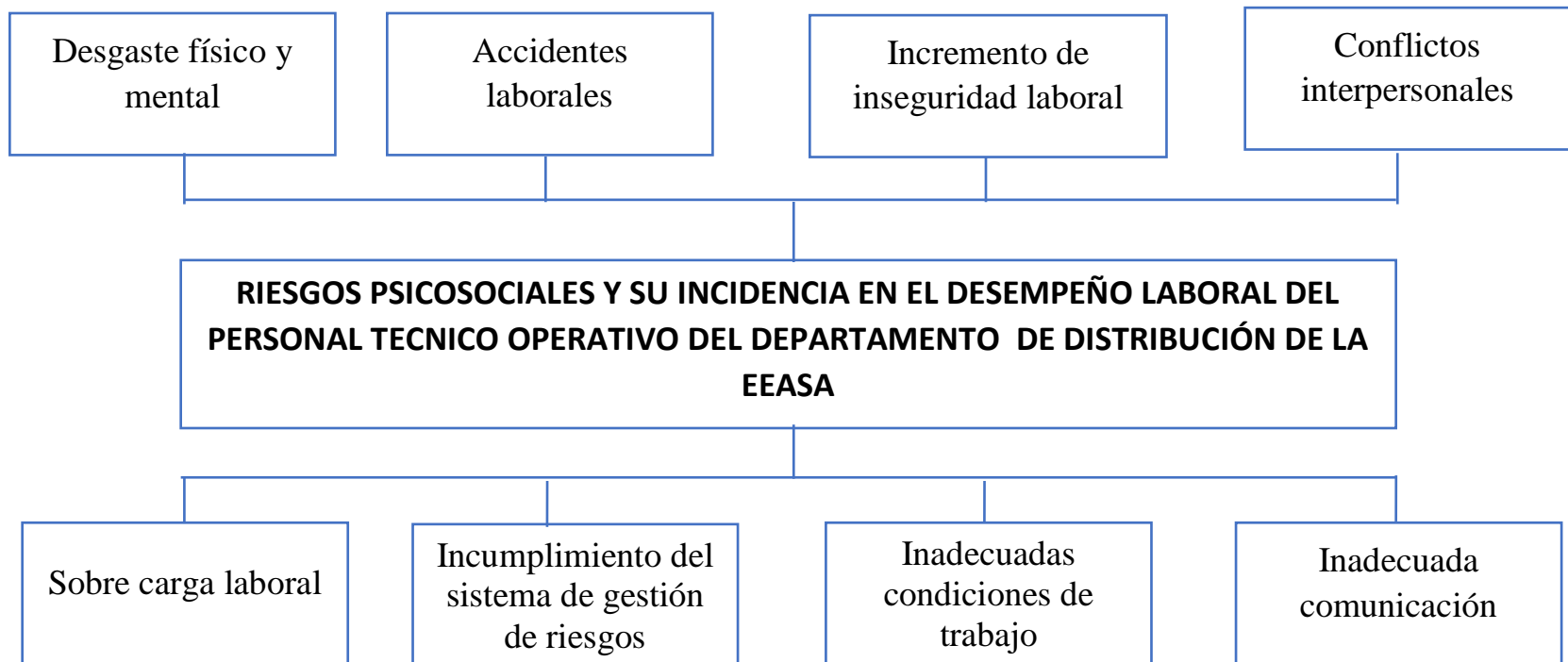
**Ecuador** ha sido parte de la globalización y de los cambios empresariales que se viven en el día a día la nueva administración de recursos humanos en incursión de profesionales con diferentes competencias y con rasgos investigativos sobre riesgos psicosociales, son ya normas con exigencias en carácter urgente en empresas publicas privadas y mixtas, el gobierno ecuatoriano mediante sus entes de apoyo como es el instituto ecuatoriano de seguridad social y el ministerio de trabajo ha impulsado la estricta aplicación de leyes y reglamentos tanto nacionales como internacionales con el fin de implantar medidas preventivas y de ayuda en materia de riesgos. Dichas instituciones ya mencionadas plantearon con acuerdo ministerial el diseño de un sistema de auditorías en el cual se permite validar el cumplimiento de las diferentes normativas técnico legales sobre la prevención de riesgos mediante su valoración y su evaluación, teniendo como principales factores la ansiedad tensión y depresión, el estrés laboral por la carga de trabajo y la carga mental perturbando la seguridad la integridad la autoestima y la motivación de los trabajadores perturbando su desempeño laboral.

La provincia de **Tungurahua** se ha caracterizado por su amplia diversidad empresarial en diferentes campos productivos pero las cuales mantienen condiciones de trabajo no aptas para la integridad personal de sus trabajadores, expuestos a alteraciones fisiológicas, intelectuales y sociales, las cuales han sido detonantes para la aparición de accidentes y enfermedades laborales, problemas familiares, sociales siendo estas generadoras de incumplimiento de trabajo dando como resultado poca productividad. En la provincia a atención a esta problemática es insuficiente debido a la escasa cultura organizacional y a los profesionales en el campo, la debilidad de una gestión de talento humano ha sido un hincapié importante en la presencia de riesgos psicosociales debido a la inexistencia de planes de desarrollo profesional de los trabajadores manteniéndolos sobre calificados en cargos que no van acorde a sus competencias y que no demandan una excelente formación profesional, o viceversa la existencia de profesionales calificados en escalas jerárquicas inferiores generando sobrecarga de trabajo o monotonía que llevan a la inconformidad de los colaboradores.

En la **Empresa Eléctrica Ambato S.A**, ubicada en la provincia de Tungurahua, se ha llegado a detectar varias anomalías que tienen que ver con el factor de riesgo psicosocial, en donde se puede tomar en cuenta como se han ido debilitando las diferentes funciones de los colaboradores de dicha institución, afectando principalmente en su salud mental y psicológica teniendo de igual manera un impacto sobre su desempeño laboral, recayendo así de cierta manera el balance ya establecido por el pasar de los años dentro de esta institución. La EEASA mantiene al personal capacitado en cierta forma contra los riesgos psicosociales, pero no se ha llegado a obtener un cuidado adecuado sobre estos, por la razón que estos riesgos afectan de distinta manera a los colaboradores, mostrando síntomas leves en ciertos tipos de trabajadores al igual que síntomas de un nivel de mayor cuidado en otro tipo de personas, todo esto se basa en el ritmo y sobrecarga de trabajo que cada profesional mantiene dentro de sus funciones.

### 1.2.2. Árbol de Problemas

Gráfico N° 1.1 Planteamiento del Problema



Elaborado por: Lenin Augusto Ipiates Espín

### **1.2.3. Análisis Crítico**

En la Empresa Eléctrica Centro Norte S.A. Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, los riesgos psicosociales afectan el desempeño laboral, perjudicando en el desarrollo individual, bienestar personal y organizacional. La sobrecarga laboral genera en los trabajadores estrés, tensión, ansiedad repercutiendo de esta manera en el cumplimiento de las tareas, funciones y actividades previamente establecidas influyendo negativamente sobre la salud de los trabajadores afectando en la competitividad productividad y el cumplimiento de las metas y objetivos empresariales.

El incumplimiento del sistema de gestión de riesgos o la prevención de los mismos genera una cultura desorganizada y es un punto fundamental para el inicio de accidentes laborales los cuales muchos de ellos pueden ser prevenidos, causados por el estrés laboral, por la emoción de juicios propios de valor, mal liderazgo etc. La preparación de cada persona en los conocimientos debe aumentarse y así poder desarrollarse en distintos ámbitos, es decir no solo quedarse con los conocimientos ya adquiridos, si no en su aplicación.

Las condiciones inadecuadas de trabajo debido al campo en el que se están ejecutando la inseguridad e inestabilidad desarrollan en el trabajador la percepción de incertidumbre laboral siendo una de estas las causas principales en su desempeño, ya que el entorno social va creciendo y generando más demanda y más rincones por laborar y a su vez el cambio al cual las empresas en la actualidad están sufriendo por la globalización nuevos cambios nuevas actividades.

La inadecuada comunicación de los altos mandos con el trabajador crea conflictos interpersonales, resentimientos, cambios de humor y por qué no violencia repercutiendo de esta manera en la calidad de las relaciones humanas disminuyendo así la comunicación en aspectos sociales y organizacionales, siendo de vital importancia para el bienestar personal para las relaciones sociales, resolver conflictos expresar buenos sentimientos y evitar malas interpretaciones.

#### **1.2.4. Prognosis**

De no darse solución al problema de los riesgos psicosociales y el desempeño laboral de la Empresa Eléctrica Centro Norte S.A. Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, a futuro, continuará el estrés laboral, tensión, ansiedad, incumplimiento de tareas y funciones, la aparición de conflictos interpersonales, generando bajo rendimiento y eficiencias en la productividad, el deterioro de la salud de los trabajadores provocando trastornos y patologías ya mencionadas.

Al no ser atendida correctamente la prevención de riesgos psicosociales, los diferentes trabajadores del área estarán prestos a diferentes enfermedades laborales como dolores musculo esqueléticos cansancio y absentismo. Al estar en constante sobrecarga laboral son propensos a un desgaste físico y mental perjudicando su rendimiento y sus relaciones interpersonales afectando dando como resultado un trabajo en equipo en pésimas condiciones un equilibrio interno bajo conllevando a comportamientos obsesivos y resistentes.

Si se hace caso omiso a la existencia de riesgos psicosociales y si no se implementa una cultura de prevención de los mismos será más difícil a futuro controlar, evaluar y prevenir sus efectos y el desempeño de su personal será cada vez más bajo.

#### **1.2.5. Formulación del problema**

¿De qué manera inciden Los Riesgos Psicosociales en el Desempeño Laboral del Personal Técnico Operativo del Departamento de Distribución de la Empresa Eléctrica Centro Norte S.A. Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua?

### **1.2.6. Interrogantes**

¿Cuáles son los tipos de riesgos psicosociales que se presentan en el Personal Técnico Operativo del Departamento de Distribución de la Empresa Eléctrica Centro Norte S.A. Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua?

¿Cómo se encuentra el nivel de desempeño laboral del Personal Técnico Operativo del Departamento de Distribución de la Empresa Eléctrica Centro Norte S.A. Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua?

¿Existe algún artículo científico que determine la solución al problema planteado: Los Riesgos Psicosociales y el Desempeño Laboral del Personal Técnico Operativo del Departamento de Distribución de la Empresa Eléctrica Centro Norte S.A. Cantón Ambato, ¿Provincia de Tungurahua?

### **1.2.7. Delimitación del objetivo de la Investigación**

#### **Del contenido**

- **Campo:** Psicología
- **Área:** Industrial
- **Aspecto:** Riesgos psicosociales y desempeño laboral

#### **Delimitación espacial**

La presente investigación se realizará en las instalaciones del Departamento de Distribución al personal técnico operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A. provincia de Tungurahua.

#### **Delimitación Temporal**

La investigación se realizará en los meses comprendidos entre marzo - septiembre del 2017



### 1.3. Justificación

La presente investigación es de vital **importancia** porque nos va a permitir determinar los diferentes factores que intervienen en los riesgos psicosociales y sus diferentes patologías y como interfieren en el desempeño laboral y desarrollo personal, facilitando el trabajo para generar diferentes estrategias que generen solución a la problemática que ayuden al funcionamiento de la empresa

Es de **interés** porque nos permite el fortalecimiento de la prevención de estos riesgos psicosociales mejorando el desempeño, el ambiente, el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales generando conciencia de los problemas que acarrearán y mejorando las competencias y la calidad de vida en cuanto a sus relaciones laborales y humanas.

La investigación es **factible**, porque cuenta con los recursos necesarios tanto como humanos técnico-tecnológicos y el financiamiento para su respectiva ejecución, ejecutando los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas e invertidas; señalando el apoyo afectuoso de directivos y trabajadores de la EEASA, considerando que el trabajo aportará a la prevención de riesgos psicosociales favoreciendo al desempeño laboral de los trabajadores.

Es de **impacto** social porque genera una solución al problema planteado generando una cultura empresarial de conciencia sobre los riesgos psicosociales el fortalecimiento del desempeño laboral del liderazgo y de la participación tanto de los directivos como del personal técnico operativo empoderando sus actividades al beneficio de la empresa generando condiciones laborales adecuadas.

La investigación es **novedosa** por que busca implementar una cultura organizacional de bienestar y la satisfacción personal y laboral de los trabajadores de la empresa, mediante la intervención adecuada de cómo combatir los diferentes riesgos psicosociales a los cuales están expuestos, limitando así la incertidumbre laboral la ansiedad el estrés la depresión y las diferentes patologías que destruyen la integridad del trabajador.

El conocimiento de este tipo de riesgos es de gran **utilidad**, al construir y contribuir en el capital humano de la empresa donde el trabajador pueda sentir una seguridad y confianza solida al realizar sus actividades con eficiencia y eficacia favoreciendo en el desempeño apropiado generando autonomía autovaloración confianza y optimismo en el personal.

Los principales **beneficiarios** de la presente investigación serán los directivos y personal técnico operativo del departamento de distribución de la EEASA, mejorando así sus aspectos de gestión y administración laboral contribuyendo así a un manejo, evaluación y prevención adecuada de los riesgos psicosociales.

#### **1.4. Objetivos**

##### **1.4.1. Objetivo General**

Analizar la incidencia de los Riesgos Psicosociales en el Desempeño Laboral del Personal Técnico Operativo del Departamento de Distribución de la Empresa Eléctrica Centro Norte S.A. Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos**

Investigar los tipos de riesgos psicosociales que presentan en el Personal Técnico Operativo del Departamento de Distribución de la Empresa Eléctrica Centro Norte S.A. Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

Determinar el nivel de desempeño laboral del Personal Técnico Operativo del Departamento de Distribución de la Empresa Eléctrica Centro Norte S.A. Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

Elaborar un Artículo Académico acerca de los Riesgos Psicosociales y el Desempeño Laboral del Personal Técnico Operativo del Departamento de Distribución de la Empresa Eléctrica Centro Norte S.A. Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes investigativos (Investigaciones Previas)

Revisados los archivos de la biblioteca de la facultad de ciencias humanas y de la educación y en los archivos de la empresa eléctrica Ambato, se establece que existen similares casos de estudio relacionados con el tema a investigar, sin embargo, no se asemejan al contenido científico de las variables, lugar o población del objeto de estudio.

**Tema:** “Factores de Riesgo Psicosociales y el Desempeño Laboral del Personal en la Empresa IMPORCALZA S.A.” (2014 - 2015)

**Autor:** Velásquez Beltrán Alex Javier

**Tutor(a):** Ing. Rosero Burbano Andrea

#### **Conclusiones:**

- Los factores de riesgos psicosociales más influyentes en el desempeño laboral causan que el trabajador no cumpla con sus tareas frecuentes en el tiempo solicitado, disminuyendo la eficiencia de la empresa, a consecuencia de la carga laboral y la jornada de trabajo, además de la falta de capacitación al personal sobre temas específicos en cada área.
- El nivel de desempeño laboral se ve ralentizado por la falta de trabajo en equipo y por la poca eficacia con la que se procesa la materia prima, generando una subutilización de recursos económicos y materiales.

- Es evidente la falta de apoyo profesional, en materia de Gestión del Capital Humano, ya que, en la mayoría de los aspectos evaluados, sus índices son significativos en cuanto a la presencia de riesgos del trabajo.

**Recomendaciones:**

- Analizar y modificar los manuales de funciones de cada puesto de trabajo, para evitar errores y confusión de roles en las distintas actividades realizadas por cada uno de los colaboradores; optimizando recursos y mejorando la productividad y desempeño individual y colectivo de la empresa.
- Aplicar una evaluación de desempeño a los colaboradores, para medir y mejorar el trabajo realizado, explorar y solucionar errores y falencias que existan en el cumplimiento de objetivos y metas institucionales y personales, mejorando la calidad de trabajo y producción.
- Diseñar una guía que sea útil para la identificación de causas, consecuencias y manejo de los Factores de Riesgo Psicosociales existentes en la empresa, evitando pérdidas en la continuidad del trabajo y el desgaste en la salud física y mental de los colaboradores de la empresa IMPORCALZA S.A, favoreciendo en la satisfacción laboral.

**Tema:** “Factores psicosociales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores y servidores públicos de la empresa pública municipal mercado mayorista de Ambato” (2015)

**Autora:** Gualli Aguilar Piedad Gabriela

**Tutora:** Ing. Mg. Vargas Ramos María Fernanda

**Conclusiones:**

- Los factores psicosociales existentes en la EP-EMA están influyendo negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores, afectando de esta forma el clima laboral de la empresa.
- Luego de una investigación exhaustiva se ha llegado a determinar que existen algunos factores psicosociales negativos, siendo los más relevantes: el estrés y el síndrome de burnout, los cuales provocan que las relaciones interpersonales entre trabajadores y usuarios sean tensas.
- El inadecuado desempeño laboral que presentan los trabajadores y servidores públicos de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato, causa el incumplimiento de los objetivos organizacionales.

#### **Recomendaciones:**

- Incentivar a los colaboradores a una activa participación para determinar las causas que provocan la aparición y desarrollo de los factores psicosociales para combatir su influencia negativa dentro de la empresa.
- Proponer la elaboración y ejecución de un plan de capacitación con el tema factores psicosociales y su influencia en el desempeño laboral para el mejoramiento de las relaciones interpersonales entre trabajadores y usuarios para ofertar un servicio de calidad.
- Se recomienda mejorar las condiciones físicas y de indumentaria de los distintos puestos de trabajo, para salvaguardar el estado de salud de los colaboradores, incrementando de esta manera la satisfacción laboral de los mismos.

**Tema:**” El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa Sualupell Curtiduría Suarez S.A en la ciudad de Ambato en el periodo marzo- mayo de 2009.

**Autora:** Mayra Alejandra Sánchez Cortes

**Tutora:** Ing. Paúl Acosta

**Conclusiones:**

- En nuestros días el estrés en el entorno laboral representa una amenaza para la salud de los trabajadores, esto ha traído como consecuencia el desequilibrio de la organización de las empresas.
- El estrés es un problema creciente, inhabilitante y con un coste personal económico y social muy importante. Son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en la empresa, los accidentes de los trabajadores y el bajo desempeño en el trabajo, que se refleja en la empresa en forma de pérdidas y gastos.
- El ambiente laboral en el que el personal realiza sus actividades está favoreciendo al apareamiento de estrés condicionando por la presencia de factores inadecuados: de infraestructuras, espacio físico, higiene, seguridad y condiciones ambientales.

**Recomendaciones:**

- Tomar medidas preventivas como tomar en cuenta la seguridad industrial de la empresa, utilizando tapones para los oídos, mascarillas, guantes, mandiles para su protección y así de esta manera evitar los posibles riesgos laborables.

- Fomentar la calidad de vida laboral, fortaleciendo las redes de comunicación organizacional, aumentando la participación en la toma de decisiones y de esta manera evitar trastornos de cualquier tipo a causa del estrés.
- Realizar una Evaluación periódica al personal que está más expuesto a factores de riesgo de estrés, para identificar casos de ansiedad, depresión y frustraciones para brindar asistencia individual y en grupo de ayuda.

**Tema:** El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo

**Autor:** José m. Peiró

### **Introducción**

Uno de los cambios más significativos es la consideración de una concepción biopsicosocial de la salud y la necesidad de que ésta sea promovida en los lugares de trabajo. Ello ha supuesto una concepción de la prevención de los riesgos y accidentes laborales que incluye los llamados riesgos ergonómicos y psicosociales. Ha llevado también a la consideración de los daños psicosociales como una de las consecuencias de una inadecuada prevención de riesgos. Ha planteado también la consideración de los factores psicológicos que incrementan la vulnerabilidad ante los riesgos y por último ha formulado diversas estrategias psicosociales para la prevención. Entre ellas cabe mencionar la información, la formación y la participación de los trabajadores (ver Peiró, 2000). En este contexto la investigación y la práctica profesional en el análisis y la prevención de los riesgos psicosociales ha experimentado un amplio desarrollo en Europa y ello ha potenciado las investigaciones sobre el estrés, el Burnout, el acoso psicológico y otros fenómenos psicosociales (Peiró y Bravo, 1999).

**Tema:** Riesgos Psicosociales

**Autores:** Eduardo Raffo Lecca, Luis Ráez Guevara, Orestes Cachay Boza.

### **Introducción**

En la evolución de la Seguridad y Salud Ocupacional (SST, SSO o H&S de Higiene y Seguridad), se menciona desde los simples programas de entrenamiento, pasando por auditorías, realización de análisis de riesgos, hacia técnicas avanzadas como HAZOP y FMEA, Sistemas de Gestión como OHSAS 18000, Sistemas Integrados y desarrollos en Seguridad Basada en Comportamiento como uno de los últimos peldaños de esa gran escalera de la H&S. La Salud Ocupacional es la salud del trabajador en su ambiente de trabajo. Pero, el concepto de salud es mucho más amplio, no solo comprende la salud ocupacional sino también la salud del trabajador fuera de su ámbito laboral.

### **Conclusiones**

- Los factores psicosociales están identificados, como también los riesgos psicosociales por toda la comunidad en Prevención de Riesgos Laborales o PRL.
- Las leyes de SST en el Perú, promueven una cultura a la PRL; que se muestra en las buenas intenciones de sus artículos. No basta con promover, también es importante la identificación y evaluación en la PRL. Las leyes y reglamentos adolecen de anexos y guías metodológicas de cómo actuar en la identificación y la evaluación de los riesgos psicosociales.
- Se hace imprescindible de una guía de PRL en riesgos psicológicos para su uso en las organizaciones en nuestro país. Esta labor puede ser originada por el sector académico, el sector empresariado o del Estado.



## **2.2. Fundamentación Fisiológica**

### **2.2.1. Fundamentación Axiológica**

La presente investigación estará basada en importantes valores del proceder humano como la honestidad, la responsabilidad y la veracidad para poder llevar a cabo información confiable que aportaran como un factor predominante en la identificación de los riesgos psicosociales y su desempeño laboral buscando un desarrollo óptimo del capital humano de la empresa para un excelente clima organizacional, alcanzando los objetivos de la organización.

### **2.2.2. Fundamentación Ontológica**

La finalidad de la investigación propuesta es fortalecer el estudio en cuanto al entorno laboral en el cual se generan los diferentes riesgos ayudando a la estabilidad laboral y su salud física- mental del colaborador para alcanzar su eficiencia y eficacia en cuanto a su producción para esta manera obtener beneficios ya sean personales y empresariales que ayuden a su estima a sus relaciones interpersonales y evitar los diferentes conflictos que se pueden presentar.

### **2.2.3. Fundamentación Epistemológica**

La investigación ayudara a la ampliación de conocimientos mediante la interacción de la información y la aplicación enfocada al estudio de los riesgos psicosociales teniendo como finalidad mejorar la calidad de vida del trabajador, proyectando la investigación en el comportamiento humano dentro de la gestión de recursos humanos y del área de trabajo mediante programas artículos y guías.

### **2.2.4. Fundamentación Psicológica**

La psicología busca en la presente investigación es el mejoramiento del ambiente de trabajo mediante la colaboración de sus trabajadores mediante el estudio de su conducta

humana al entender que existen variaciones que surge en un individuo en diferentes campos sea familiar empresarial y social.

### **2.3. Fundamentación Legal**

La presente investigación se fundamentará de acuerdo al orden jerárquico establecido en la CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR

Según la (CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR,2008); los tratados y convenios internacionales; las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos. (Art.425)

La **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008)**, en el Título II “Derechos”, Capítulo Primero, Sección Octava – Trabajo y Seguridad Social, manifiesta que: garantiza a los trabajadores el derecho de ejercer un trabajo saludable, lo cual se ve respaldado por la normativa legal vigente. (Art.33)

De igual manera en el Título VI “Régimen de Desarrollo”, Capítulo Sexto, Sección Tercera Formas de trabajo y su retribución, manifiesta que “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar” (Art. 326, Num. 5).

Según el orden Jerárquico de aplicación en la segunda escala encontramos los Tratados y Convenios Internacionales **INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**, decisión del acuerdo de Cartagena 584 publicado en el registro oficial suplemento 461 del 15 de noviembre de 2004 en el que establece que: “Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar”. (Art. 18)

Siguiendo la tercera escala de orden jerárquico de aplicación tenemos las leyes orgánicas, **CÓDIGO DE TRABAJO TÍTULO I**, del contrato individual de trabajo Capítulo III, “De los Efectos del Contrato de Trabajo”, “Riesgos provenientes del trabajo”. Este artículo menciona que el empleador tiene a su cargo los riesgos provenientes del trabajo y cuando a consecuencia de ellos, el trabajador sufriera daño personal, está en la obligación de indemnizarlo. (Art.38)

Capítulo IV, “De las Obligaciones del Empleador y del Trabajador Obligaciones del empleador. En el numeral 2 de este artículo se menciona que es obligación del empleador de proporcionar al trabajador un lugar de trabajo de acuerdo a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo, tomando en cuenta facilitar el desplazamiento adecuado de las personas con discapacidad. En el numeral 3 se manifiesta que el empleador tiene la obligación de “Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código”. (Art. 42)

Para finalizar se ha tomado en cuenta la sexta escala de jerarquía, los decretos y reglamentos, **REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DE LA EMPRESA ELECTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A.**

## **FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIALES**

### **Organización del trabajo**

Art.134. Involucrar a los trabajadores en la planificación de su trabajo diario, consultar a los trabajadores sobre cómo mejorar la organización del tiempo de trabajo, resolver los problemas del trabajo implicando a los trabajadores en grupos.

Art.135. Consultar a los trabajadores cuando se hagan cambios en la producción y cuando sean necesarias mejoras para que el trabajo sea más seguro, fácil y eficiente, informar frecuentemente a los trabajadores sobre los resultados de su trabajo.

Art.136. Formar a los trabajadores para que asuman responsabilidades y dotarles de medios para que hagan mejoras en sus tareas, premiar a los trabajadores por su colaboración en la mejora de la productividad y del lugar de trabajo.

Art.137. Dar oportunidades para que los trabajadores aprendan nuevas técnicas, formar grupos de trabajo, de modo que en cada uno de ellos se trabaje colectivamente y se responsabilicen de los resultados, propiciando ocasiones para una fácil comunicación y apoyo mutuo en el lugar de trabajo.

Art.138. Mejorar los trabajos dificultosos y monótonos a fin de incrementar la productividad a largo plazo, combinar las tareas para hacer que el trabajo sea más interesante y variado.

Art.139. Proporcionar pausas cortas y frecuentes durante los trabajos continuos con pantallas de visualización de datos, adaptar las instalaciones y equipos a los trabajadores discapacitados para que puedan trabajar con toda seguridad y eficiencia, tomar medidas para que los trabajadores de más edad puedan realizar su trabajo con seguridad y eficiencia.

Art.140. Tener en cuenta las habilidades de los trabajadores y sus preferencias en la asignación de los puestos de trabajo.

Art.141. Mejorar, junto a sus trabajadores, las instalaciones de bienestar y de servicios, proporcionar lugares para la reunión y formación de los trabajadores.

### **Carga mental**

Art.142. Se debe procurar la mejora de las de las condiciones ambientales (iluminación, ruido, calidad del aire, condiciones termo higrométricas).

Art.143. Adquisición del mobiliario adecuado y su correcta ubicación de los elementos que configuran el equipamiento del puesto (mobiliario, útiles y herramientas de trabajo).

Art.144. La mejora de los útiles de trabajo la información y documentación que se maneja y el tipo de soporte de esta información); como ayudas en el tratamiento de la información.

Art.145. Eliminación de jornadas de trabajo muy largas, la flexibilización de los horarios de trabajo, la posibilidad de poder realizar pausas, y disponer de un lugar adecuado para ello.

### **Acoso**

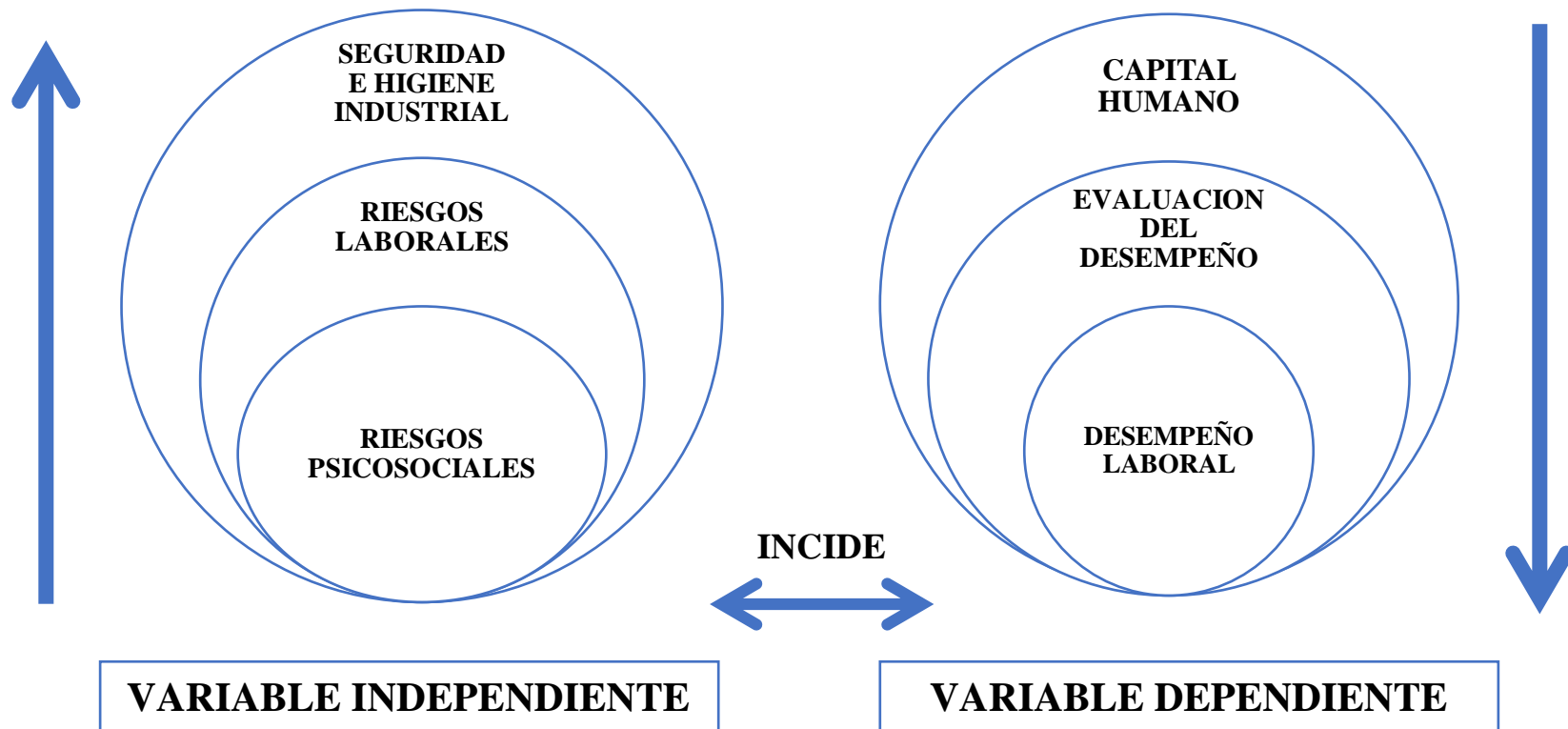
Art.146. Informar a los funcionarios de la empresa y trabajadores que está prohibido y puede ser causa de despido el acoso sexual y / psicológico, el o la afectado (a) deberá ser informar al Comité de Seguridad.

Art.147. Informar a los funcionarios de la empresa trabajadores que está prohibido y puede ser causa de despido, el abuso de autoridad, el o la afectado (a) deberá informar al Comité de Seguridad.

Art.148. Será causa de despido, luego del trámite respectivo ante la autoridad laboral, por apoyar o ser el causante de la conducta que crea un ambiente de trabajo humillante, hostil o amenazador para el acosado.

## 2.4. Categorías Fundamentales

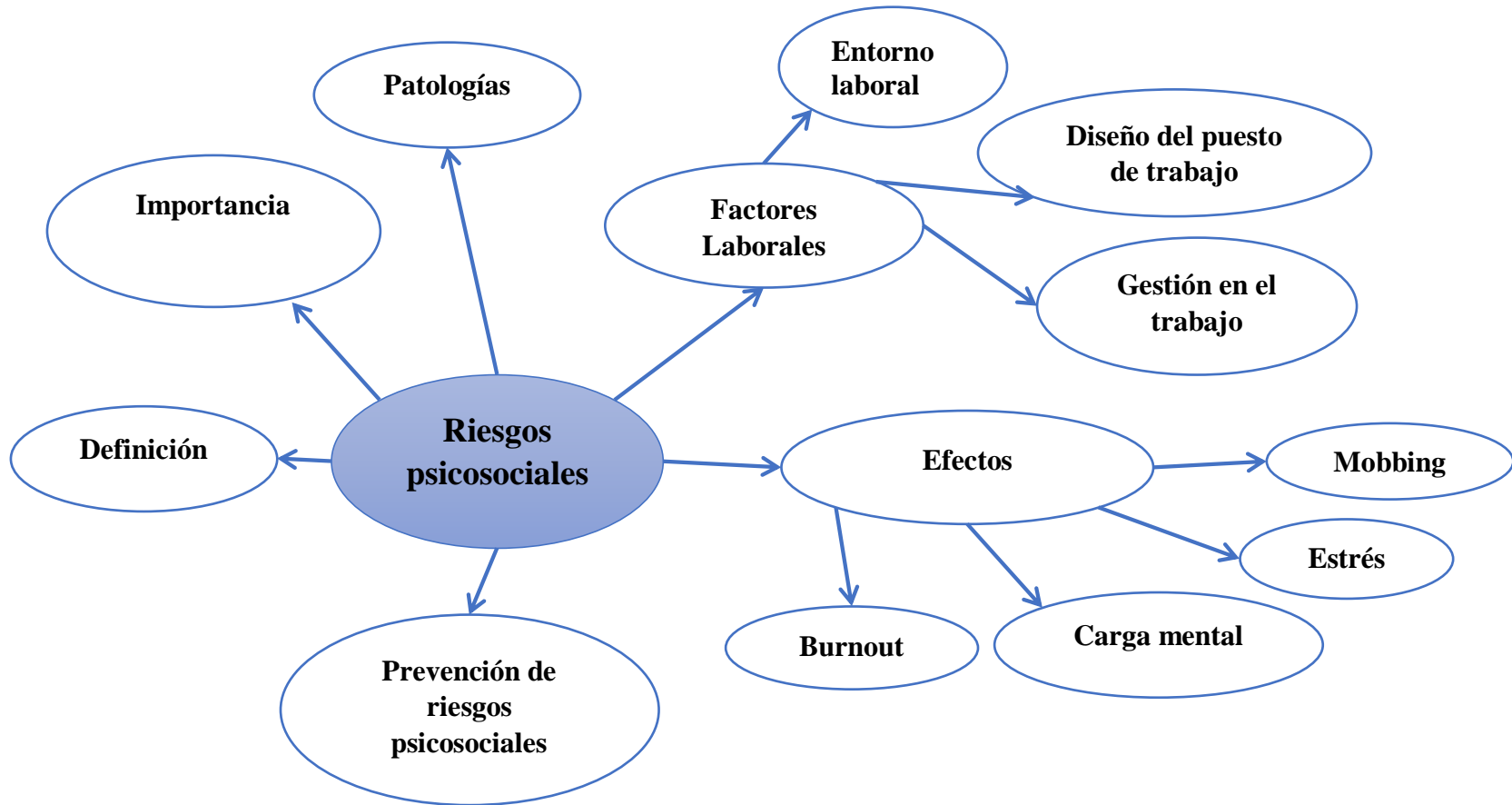
Gráfico N° 2.1 Categorización de Variables



Elaborado por: Lenin Augusto Ipiales Espin

### 2.4.1. Constelación de Ideas de la Variable Independiente

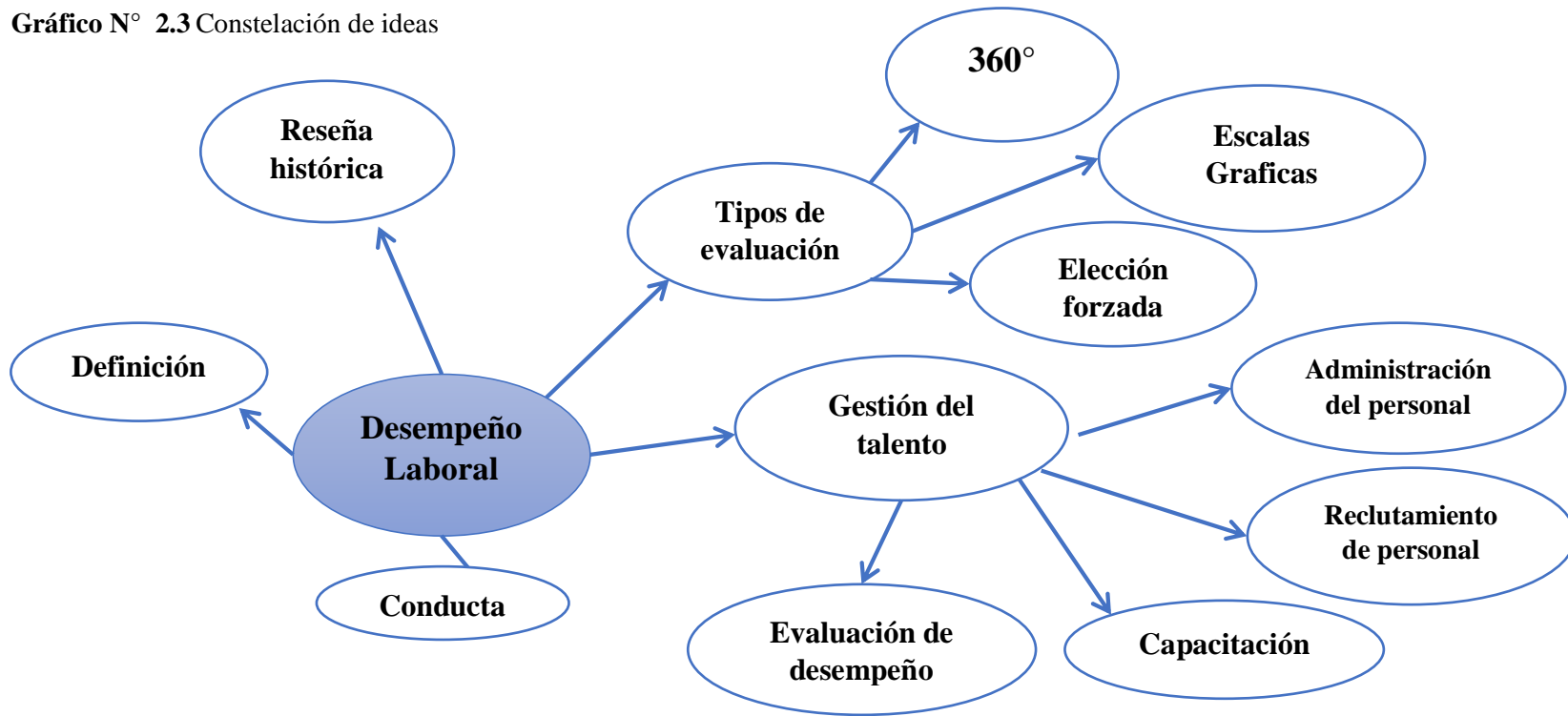
Gráfico N° 2.2 Constelación de ideas



Elaborado por: Lenin Augusto Ipiates Espin

### 2.4.2. Constelación de Ideas de la Variable Dependiente

Gráfico N° 2.3 Constelación de ideas



Elaborado por: Lenin Augusto Ipiales Espin



### **2.4.3. Fundamentación Teórica**

#### **2.4.3.1. Variable Independiente**

##### **2.4.3.1.1. Riesgos Psicosociales**

Los riesgos psicosociales son contextos presentes en ambientes laborales afines a la organización del trabajo, el puesto, las tareas afines y por qué no el medio en el cual se desarrollan las labores afectando directamente o indirecta al desempeño del colaborador y a la salud psíquica y física de los mismos.

Los factores de riesgo psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, los extra laborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas. (Agudelo Poveda, 2013, pág. 146)

Las secuelas de los riesgos psicosociales sobre los trabajadores nos muestran el problema en base a dimensiones amplias, al quebrantar estos su esfera social afectando directamente sus relaciones personales familiares etc. En los actuales modelos empresariales e industriales, son escasas las organizaciones que enfocan su objetivo en el bienestar y la calidad psicosocial de sus trabajadores.

La (OIT, 2010) define los factores psicosociales en el trabajo como:

Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Todo sector industrial y productivo está expuesto a los riesgos psicosociales, por esto la exploración de nuevas tácticas de afrontamiento e implementación de soluciones a estos acontecimientos en las áreas de trabajo de los colaboradores, se transforman en elementos importantes para el mejoramiento de la salud psíquica de los trabajadores.

“Los factores psicosociales son aquellas condiciones presentes en el trabajo, relacionados con la organización, el contenido y la realización del trabajo que pueden afectar tanto el bienestar y la salud física, psíquica o social de los trabajadores, así como la productividad empresarial”. (Fernandez, 2010, pág. 15)

En el contexto organizacional cuando estas condiciones son aptas su principal objetivo es la conducción de los empleados a una motivación veraz una satisfacción adecuada y un bienestar laboral exitoso, sea el caso negativo llevando a los mismos a mencionados dichos factores psicosociales.

Los riesgos psicosociales laborales son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Los riesgos psicosociales laborales son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud. Mientras que los factores de riesgo psicosocial son habitualmente factores con diferentes niveles de probabilidad de ocasionar daños de todo tipo, los riesgos psicosociales tienen una alta probabilidad de generar consecuencias principalmente graves. (Moreno Jiménez, 2011, pág. 8)

Los factores psicosociales están direccionados al entorno laboral de ahí se genera su complejidad, vinculando a estas las diferentes percepciones competencias y experiencias que posee cada trabajador y trabajadora. Desde estas perspectivas cuando el ambiente de la organización es el apropiado ligan directamente a un buen desempeño a la motivación y a la satisfacción laboral, y en lo contrapuesto siendo estas impropias conducen al trabajador al desgaste emocional psicosocial y físico contrayendo una enfermedad o un accidente.

## **IMPORTANCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES**

En el contexto de las empresas, es importante considerar que el trabajo es una acción ya realizada, en base a parámetros individuales o también colectivos con diferentes y también limitadas situaciones por aquello no son acciones neutras si no que se trasforman a las circunstancias. “Probablemente, hay hoy tres formas prevalentes de

referirse a ellos: 1) factores psicosociales, 2) factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y 3) riesgos psicosociales”. (Baez, 2010, pág. 4). Diversos enfoques presentan las organizaciones a la preocupación sobre los temas relacionados con la prevención de los riesgos laborales materia que se le impone a los departamentos de relaciones industriales o recursos humanos.

Es importante promover el bienestar de los trabajadores y trabajadoras en el ámbito físico y social llegando a evitar cualquier tipo de accidentes o enfermedades profesionales que hostiguen el desempeño laboral y el desarrollo personal basándose en el marco normativo y en la conciencia de cada colaborador.

Para ello la evaluación de riesgos psicosociales debe ser una materia de vital importancia dentro de las organizaciones su estudio centrado en todos los campos laborales en todos los departamentos y en todos sus puestos correspondientes.

## **PATOLOGIAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES**

Según la experiencia internacional, los dispositivos para identificar las patologías psíquicas son imperfectos, lo que conlleva frecuentemente al cuestionamiento o rechazo de las demandas de reconocimiento y que sea evidente una relación directa y esencial con la actividad profesional, certificada por un organismo competente. (Neffa, 2015, pág. 368)

Se considera un estándar crónico cuando un factor de riesgo en este caso psicosocial afecta de tal manera que se represente en un trabajador en forma de una patología, es por eso que la mayoría de empresas hacen caso omiso a la presencia de Riesgos Psicosociales, ya que el impacto no siempre llega a cierta magnitud de afectar gravemente a los empleados, por los últimos años se ha incluido una investigación más extensa que ha determinado varias anomalías que han dado paso a la aparición de anomalías, lo que ha hecho que las organizaciones tomen mucho en cuenta la prevención de dicha problemática.

## **ENFOQUES DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES**

Los riesgos psicosociales son considerados por muchos catedráticos en diferentes ramas de estudio y cada uno presenta su enfoque conceptual del mismo refiriéndose a todos los daños q estos pueden causar en la conducta y en el bienestar personal del trabajador. Dichos estudios no son íntegros ya que poseen sus limitaciones y con algunas variaciones ya sean consideradas importantes o no importantes, siendo analizadas las de mayor validez y con suficientes indicadores. Con el cambio global de la producción y de las nuevas formas de organización en el trabajo surge un gran inconveniente la realidad de los riesgos psicosociales ya estudiados y ya tratados quedan inválidos ligeramente, cambian desaparecen o simplemente aparecen nuevos.

Todos esos puntos dejan al trabajador vulnerable y como un ser pasivo, su único campo resistir y en veces adaptarse al golpe de los riesgos psicosociales haciendo de esto un cambio poco realizable con el enfoque socioeconómico, el cambio de la organización y el contenido del trabajo.

Actualmente con todos los casos y aportes dado al estudio de los riesgos psicosociales se puede dar un consenso y enfoques desde varias disciplinas. Para (Neffa, 2015) “Los epidemiólogos los factores de riesgo son aquellos que han demostrado un efecto sobre la salud a partir de estudios etiológicos” (p.106). Siendo estos estudios cuantitativos, dados por encuestas en base a márgenes de cuidados en materia de salud, causas de fallecimientos, enfermedades profesionales, que son complejos y de altas inversiones de tiempo y recursos.

Para (Neffa, 2015) “Los psiquiatras definen los RPST a partir de la lista de síndromes psiquiátricos establecidos en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIM versión 10) o en el Manual DSM-IV que se utilizan para la investigación en psiquiatría” (p.106). Rama que es fuertemente censurada por los psicoanalistas por q no tiene una relación con las causas que dan inicio a esas patologías.

Desde el punto de vista ergonómico se considera primordialmente la salud y el resultado de la relación entre el trabajador y el medio ambiente el lugar y las características del trabajo dando de esta manera un buen funcionamiento empresarial.

Los ergónomos, por el contrario, ellos buscan conocer el trabajo humano para transformar las situaciones de trabajo con el objetivo de adaptarlo al ser humano, reducir los riesgos y aumentar la seguridad, preservar la salud de los trabajadores y al mismo tiempo mejorar la eficiencia productiva de las empresas. (Neffa, 2015, pág. 106)

Siendo este una de las importantes conclusiones el poder cumplir con los objetivos y las funciones designadas a los trabajadores.

Los trabajadores no son seres estables, con competencias rígidas, son seres que improvisas en algunas ocasiones y en otras toman decisiones o iniciativas en el transcurso de sus labores para tratar de concretar los objetivos que la organización prescritamente ya establecidos cuidando así la imagen y la jerarquía en la cual la organización ya se ha posicionado mediante las características, sus atributos laborales sus calificaciones, la resolución de problemas.

Los administradores y especialistas en gestión de empresas han puesto de relieve la relación de causalidad directa que existe entre la productividad, el involucramiento y por otra parte las recompensas materiales y morales recibidas, la vigencia de buenas condiciones y medio ambiente de trabajo y la percepción de “salarios de eficiencia”. (Neffa, 2015, pág. 107)

Los psicólogos sitúan el problema de los Riesgos psicosociales en un plano más amplio y al referirse a la violencia, el acoso moral u hostigamiento y el acoso sexual, señalan su naturaleza moral, el daño psíquico que provoca el acosador, quien a menudo es finalmente víctima de sus características de personalidad.

La sobrepoblación y las escasas plazas de trabajo se ha establecido como un problema social amplio en la actualidad con los nuevos paradigmas. “Los economistas buscan las causas de los RPST en los procesos de trabajo, es decir el determinante del contenido y la organización del trabajo inherentes a la racionalidad económica vigente

en las empresas y organizaciones” (Neffa, 2015, pág. 118). Para la nueva industria los nuevos objetivos que se establecen es la reducción de mano de obra con contratos inestables, la monotonía, la carga mental y laboral, bajos salarios para así aumentar sus ganancias, pero generando claros problemas sociales.

En el otro contexto “Los juristas y especialistas en derecho del trabajo ponen el acento más bien en el reconocimiento de derechos y la sanción de las normas de prevención” (Neffa, 2015, pág. 118). Siendo estos fiscalizadores de las buenas normas de seguridad laboral y de la inclusión en materia de prevención llamando así un modelo de “JUSTICIA LABORAL”.

## **FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES DERIVADOS DEL TRABAJO**

Cuando hablamos acerca del entorno laboral nos referimos específicamente al ambiente en el cual está rodeado el trabajador, refiriéndose directamente a una variable organizacional interna.

**Cuadro N° 2.1** Factores de Riesgo Psicosocial

<b>FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO</b>	
<b>ENTORNO DE TRABAJO</b>	<b>ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN EN EL TRABAJO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones ambientales</li> <li>• Diseño del puesto de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pausas / descansos</li> <li>• Horarios de trabajo</li> <li>• Trabajos a turnos y nocturnos</li> <li>• Funciones y tareas</li> <li>• Ritmos de trabajo</li> <li>• Monotonía</li> <li>• Autonomía</li> <li>• Carga mental</li> <li>• Formación</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Desempeño de rol</li> </ul>

Fuente: (Mansilla Izquierdo, 2015)

Un punto esencial son las condiciones ambientales de la empresa que son primordiales para lograr los objetivos ya sean económicos o personales.

Las condiciones ambientales son fundamentalmente los agentes físicos (ambiente lumínico - reflejos, deficiente iluminación -, ambiente termohigrométrico - temperatura, humedad -, ruido, vibraciones, radiaciones...), los agentes químicos (humo, polvo, vapores, disolventes, desinfectantes...) y los agentes biológicos (hongos, virus, bacterias...) que rodean al trabajador en su lugar de trabajo, y que pueden generar insatisfacción, falta de confort e incluso afectar la salud del trabajador (Mansilla Izquierdo, 2015, pág. 8)

En base a la iluminación en el puesto laboral debe ser estrictamente adecuado de acuerdo a las tareas que dicho trabajador vaya a realizar procurando evitar el exceso o la escasa iluminación ya que esto puede hacer de la tarea más complicada y difícil de realizar dando como resultado un bajo desempeño complicando su salud ocular.

Iluminación se entiende como la cantidad de luz que incide en el lugar de trabajo del empleado. No se trata de la iluminación en general, sino de la cantidad de luz en el punto focal del trabajo. Así, los estándares de la iluminación se establecen de acuerdo con el tipo de tarea visual que el empleado debe realizar; es decir, cuanto mayor sea la concentración visual del empleado en detalles y minucias, tanto más necesaria será la luminosidad en el punto focal del trabajo. (Chiavenato , 2007, pág. 334)

Cuando hablamos del ruido entendemos por la afectación a la atención, la concentración y a la comunicación ya sea ascendente o descendente. Pero también puede afectar a su sistema auditivo siendo estos muy elevados hablando técnicamente en decibeles, además interfiere en las actividades mentales provocando en los trabajadores frustraciones.

El ruido se entiende como un sonido o barullo indeseable y tiene dos características principales: la frecuencia y la intensidad. La frecuencia del sonido se refiere al número de vibraciones por segundo que emite la fuente de ruido y se mide en ciclos por segundo (cps). La intensidad del sonido se mide en decibeles (db). (Chiavenato , 2007, pág. 334)

## **DISEÑO DE PUESTO DE TRABAJO**

Según (Mansilla Izquierdo, 2015) afirma que: “El diseño del puesto de trabajo pretende conseguir la correcta adecuación (ergonómica) de las medidas geométricas del puesto de trabajo a las características corporales del trabajador” (p.9). En este aspecto lo que la empresa pretende es obtener un acomodo ergonómico en base a los parámetros ya pre establecidos con las medidas y ángulos siendo estas características corporales primordiales en el puesto de trabajo, la correcta ubicación de los materiales y demás implementos laborales.

El diseño del puesto es la especificación del contenido del puesto, de los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás puestos, con objeto de satisfacer los requisitos tecnológicos, organizacionales y sociales, así como los requisitos personales de su ocupante. En el fondo, el diseño de puestos es la forma en que los administradores protegen los puestos individuales y los combinan para formar unidades, departamentos y organizaciones. (Chiavenato , 2007, pág. 204)

Existen algunos factores que complementan el diseño del puesto influenciando sobre el trabajador:

- **Equipo de trabajo:** maquinaria, pantalla de visualización, vehículo
- **Posición de trabajo:** de pie, agachado, sentado, con los brazos en alto
- **Mobiliario:** silla, mesa, dimensiones, color, mate, con brillos
- **Espacio de trabajo:** espacio libre bajo la mesa, anchura para realizar movimientos, densidad de ocupación, distancia entre los trabajadores
- **Presentación de la información:** complejidad del sistema informático, documentos, definición de pantallas
- **Planos y alcance:** elementos que normalmente utiliza el trabajador por contacto visual o directo con manos y pies, pueden ser cortos, largos



Es primordial dar una valoración efectiva al lugar de trabajo de cada colaborador de la organización durante sus actividades ya sea en las diferentes posturas, en los equipos o máquinas de trabajo el área de su cubículo o de su oficina sumándose a esto la independencia de puesto a puesto colaborando con la intimidad.

## **GESTION EN EL TRABAJO**

El mundo laboral dependiendo el trabajo que sea puede ser gratificante e interesante para algunas personas y para otro no convirtiéndose simplemente en una función de obtener dinero y nada más llegando a ser este aburrido, por ello las tareas y las funciones establecidas en su diseño de puesto se debe analizar qué tipo de factores puede llegar a obtener el trabajador siendo estos peligros eminentes para la salud del mismo.

## **RITMO DE TRABAJO**

Trata simplemente del tiempo requerido para realizar las funciones dadas por su superior o las que se generan en su trabajo siendo esto una cadena continua de velocidad. “Trabajar con plazos ajustados, exigencia de rapidez en las tareas, recuperación de retrasos, velocidad automática de una máquina, competitividad entre compañeros, normas de producción, cantidad de trabajo a realizar, control jerárquico directo con presiones de tiempo, etc” (Mansilla Izquierdo, 2015, pág. 11). Siendo estos los factores más relevantes en el ritmo laboral, problema muchas veces por la poca adaptación al sistema que lleva la organización y al poco tiempo dado por la misma.

## **MONOTONÍA**

Cuando el trabajo es monótono y repetitivo en el puesto de trabajo se genera un ambiente poco motivador y aburrido es decir poco gratificante, “Para que un trabajo sea interesante debe ser variado y debe tener una cierta multiplicidad de tareas y de

atribuciones” (Mansilla Izquierdo, 2015, pág. 11). Esto ayudará directamente para que el trabajo sea interesante y ayudar a enriquecer al personal de lo contrario será simplemente un trabajo desagradable.

## **EFFECTOS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**

### **CARGA MENTAL**

Al hablar de carga mental en el lugar de trabajo nos referimos al conjunto de requerimientos psicofísicos al que está expuesto el colaborador en su jornada, siendo este un factor de riesgo psicosocial presente en diferentes actividades físicas o mentales.

Cuando hablamos de carga física nos referimos al exceso de trabajo en cuestiones a esfuerzos musculares apareciendo así la fatiga física. Mientras que la carga mental se produce frente a las exigencias cognitivas del trabajador a su respuesta frente a su función y al tiempo establecido aun así existiendo intensidad de tareas dando como resultado la fatiga mental.

En la carga de trabajo mental distinguimos dos situaciones:

**Sobre carga de trabajo:** se trata en cuanto al volumen de funciones la complejidad en las tareas y el tiempo establecido siendo este muy excesivo que en ocasiones sobrepasa la capacidad del trabajador.

Hablamos en este punto de dos variables:

**Sobrecarga Cuantitativa:** Volumen de trabajo excesivo

**Sobrecarga Cualitativa:** Complejidad de la tarea excesiva - Altas demandas intelectuales

**Subcarga de trabajo:** en este punto se trata cuando las funciones están por debajo del rango necesario para mantener al trabajador activo y de esta manera generando poca responsabilidad.

Hablamos en este punto de dos variables:

**Subcarga Cuantitativa:** Volumen de trabajo insuficiente

**Subcarga Cualitativa:** Tareas demasiado sencillas - Bajas demandas intelectuales

## **BURNOUT**

También llamado desgaste profesional consiste en un proceso de estrés crónico que como consecuencia genera un agotamiento emocional y de fatiga acción negativa para el cumplimiento de las funciones

En los años recientes “burnout” se ha convertido en una forma popular de describir la agonía personal del estrés laboral. La imagen evocadora de la llama que se está reduciendo a cenizas con el paso del tiempo. El fuego inicial de entusiasmo, dedicación y compromiso con el éxito se ha ido quemando (burned-out) dejando atrás las brasas humeantes del agotamiento, el cinismo y la ineficacia. ( Duran Bravo, 2016, pág. 153)

El consumo emocional hace un breve relato al cansancio generado por las tareas propias del trabajo dando como principal acontecimiento a la baja autoestima laboral del trabajador, pero no es solo por la vulnerabilidad del trabajador si no por las propias circunstancias emocionales e interpersonales dadas en las tareas El desgaste profesional sería en este sentido la primera y más importante consecuencia del trabajo interpersonal, propio de muchas profesiones de servicios y de un componente presente en la práctica totalidad de ellos.

## **MOBBING ACOSO LABORAL**

El mobbing o también llamado acoso laboral es uno de los riesgos psicosociales más determinantes en las organizaciones, su término proviene del verbo en inglés “to mob” cuyo significado es maltrato u hostigamiento hacia una persona en común. “Es conveniente distinguir entre “conflicto interpersonal en el trabajo” y “mobbing”. Hay comportamientos que en realidad corresponden a un conflicto relacional ocasional entre un jefe y un trabajador, entre compañeros o una rivalidad entre equipos” (Neffa, 2015, pág. 295). Cuando hablamos de un conflicto interpersonal la discrepancia es

explícita y una vez ya resuelta la normalidad se recobra, el mobbing es diferente no existe un conflicto simplemente todo pareciera estar bien bajo un supuesto estado de normalidad sin que los demás trabajadores perciban o se percaten de lo que acontece salvo la víctima y el acosador.

## **ESTRÉS LABORAL**

Se define al estrés laboral como “El proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a la persona en riesgo de enfermedad” (andalucia, 2014, pág. 27). La acción del cuerpo ante una fatiga física y psicológica incitado por la desproporción de trabajo el exceso de desórdenes emocionales y de ansiedad.

## **PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

Cuando hablamos con el termino prevención debemos fijarnos en la relación de los riesgos con el trabajador, el contenido de la organización y los diferentes procesos de trabajo. En materia de prevención el papel del gobierno es determinante porque debe asumir la responsabilidad de cuidar la vida y la salud de todos los ciudadanos; es quien tiene la autoridad para fijar los objetivos, definir políticas y estrategias, establecer normas, promover la adopción de medidas de prevención en todas las empresas.

La acción preventiva el Estado debería establecer la obligatoriedad de realizar exámenes psicotécnicos como parte de los exámenes pre-ocupacionales y periódicos, para que en base a los resultados se adopten medidas ergonómicas y de formación profesional, con el fin de que el trabajo asignado se corresponda con las capacidades del trabajador en su puesto de trabajo. (Neffa, 2015, pág. 43)

#### **2.4.3.1.2. Riesgos Laborales**

Al hablar de riesgos en el contexto laboral podemos referirnos a las circunstancias que se van a generar mediante diferentes condiciones que son ajenas a las intenciones de los trabajadores, las cuales acarrearán daños a la integridad y a la salud de los colaboradores generando pérdidas personales y empresariales.

Muchos autores expresan sus conceptualizaciones al referirse a este campo, “un concepto fundamental en la relación hombre – organización, desde la perspectiva del desarrollo de sus actividades y los peligros presentes en su lugar de trabajo” (Moreno Briceño & Godoy, 2012, pág. 41). Y es un escenario representado en todo el mundo en todas las empresas grandes medianas y pequeñas.

Es toda posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño a su salud, como consecuencia del trabajo realizado. Cuando esta posibilidad se materialice en un futuro inmediato y suponga un daño grave para la salud de los trabajadores, hablaremos de un riesgo grave e inminente. (Cabaleiro,2010)

Los riesgos laborales directamente están relacionados con accidentes o enfermedades profesionales adquiridas por las personas en su puesto de trabajo u organización en especial teniendo en cuenta los actos a realizar y en que condiciones se las están desarrollando.

Los riesgos laborales están relacionados con algún daño o accidente que pueden tener las personas en una organización, los cuales tiene una probabilidad de ocurrencia dependiendo de las condiciones que ofrezca la organización y los actos que individuo realice, conllevando o transformándose en un daño a su salud. (Moreno Briceño & Godoy, 2012, pág. 41)

Estos peligros a los que un trabajador corriente está expuesto pueden ser de dos tipos graves y leves los cuales afectan la salud de los trabajadores.

Los orígenes de los diferentes riesgos laborales se dan principalmente por el desconocimiento o el mal uso de las instalaciones de la señalética, maquinaria, herramientas y el mal trabajo en equipo desarrollado dentro de los puestos de trabajo y de la organización provocando accidentes leves-bajos y accidentes graves-crónicos, al

originarse estos riesgos las diferentes empresas han tenido que intervenir con diferentes investigaciones para tratar de prevenir y controlarlos mediante capacitaciones semestrales y planes de desarrollo de bienestar y salud ocupacional.

La prevención de riesgos laborales, como actuación a desarrollar en el seno de la empresa, deberá integrarse en su sistema de gestión, comprendiendo tanto al conjunto de actividades como a todos sus niveles jerárquicos, y debe proyectarse en los procesos técnicos, en la organización del trabajo y en las condiciones en que éste se preste... (Diaz, P, 2010)

## **TIPOS DE RIESGOS LABORALES**

Dentro de cada puesto de trabajo de cada institución de cada empresa existen diferentes riesgos que afectan a su conveniencia clase y forma siendo estos los que las empresas deberían tomar en cuenta por la misma razón que son propensos a todos ellos:

**Riesgos Psicosociales:** son definidos principalmente por la afección al nivel psíquico mental del trabajador ya sea por carga mental o física y por la forma de trabajo.

Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como el desarrollo del trabajo. (Álvarez Heredia, 2006, pág. 53)

**Riesgos Químicos:** este tipo de riesgo se basa específicamente sobre todo contacto con sustancias de tipo orgánicas inorgánicas ya sean de tipo natural o manipuladas y que sean intervenidas durante la jornada laboral.

Sustancias orgánicas, inorgánicas, naturales o sintéticas que pueden presentarse en diversos estados físicos en el ambiente de trabajo, con efectos irritantes, corrosivos, asfixiantes o tóxicos y en cantidades que tengan probabilidades de lesionar la salud de las personas que entran en contacto con ellas. Los materiales se encuentran en la naturaleza en estados sólido, líquido, vapores, gases y plasma atómico. (Álvarez Heredia, 2006, pág. 46)

**Riesgos Mecánicos:** “Los lugares o espacios de trabajo, las máquinas, las herramientas y demás objetos presentes en el desarrollo de las labores, que pueden producir: caídas, aplastamientos, corte, atrapamientos o proyecciones de partículas en los ojos.” (Álvarez Heredia, 2006, pág. 38). Este tipo de riesgo es producido por el mal accionar de las diferentes herramientas de trabajo que el personal posee en su puesto como su equipo tecnológico la maquinaria pasiva o activa.

**Riesgos Biológicos:** Tiene que ver con todo tipo de contacto a base de contaminantes que se puedan encontrar en el medio ambiente afectado por cualquier tipo de ser vivo y que puede llegar a ser adquirido por el trabajador mediante vía respiratoria o digestiva. “Se relacionan con la manipulación de materiales que contengan bacterias o componentes contaminantes que pueden ser mortales para el ser humano y el medio ambiente. También puede generar enfermedades en cadena e irreversibles” (GANEMIAN, K. 2014, p.6).

**Riesgo Ergonómico:** Se basa principalmente por el tipo de entorno laboral, teniendo en cuenta la extensión del área laboral en el cual se ejecuta las funciones como su accesibilidad o comodidad y en otros ámbitos en que lugar se ejecuta. “las cargas de trabajo que a su vez dependen de otros factores como: cantidad, peso excesivo, características personales, mayor o menor esfuerzo físico o intelectual, duración de la jornada, ritmos de trabajo, comodidad del puesto de trabajo.” (Álvarez Heredia, 2006, pág. 50).

**Riesgo Físico:** Los riesgos físicos se refieren: “A los intercambios bruscos de energía entre el individuo y el ambiente, en una proporción mayor a la que el organismo es capaz de soportar.” (Álvarez Heredia, 2006, pág. 39). Su tendencia básicamente es la afección física del trabajador mediante accidentes ocasionados por una lesión musculo esquelética a cualquier extremidad del cuerpo humano, corte o quemadura de cualquier tipo.

### **2.4.3.1.3. Seguridad e Higiene Industrial**

Cuando nos referimos a la materia de seguridad e higiene industrial vemos básicamente la forma en la cual las industrias construyen sus planes para analizar, identificar, evaluar, organizar, dirigir y controlar los diferentes acontecimientos que se pueden suscitar por los riesgos generados por las mismas condiciones a las cuales la organización está sometida, desarrollando medidas que ayuden a la prevención de accidentes laborales o enfermedades que afecten el rendimiento y la salud de los profesionales.

La seguridad laboral es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas utilizadas para prevenir accidentes, sea con la eliminación de las condiciones inseguras del ambiente, con la instrucción o convencimiento de las personas para que apliquen prácticas preventivas, lo cual es indispensable para un desempeño satisfactorio del trabajo. (Chiavenato , 2007, pág. 336)

En este punto nos referimos a todo tipo de acciones que nos ayuden básicamente a la identificación a la evaluación y al control de todas estas acciones negativas que repercutan la satisfacción de los trabajadores mediante el accionar de enfermedades profesionales accidentes laborales que originen una incapacidad ya sea temporal parcial o permanente o total permanente destruyendo, siendo uno de estos los objetivos principales preservar la salud y la vida de los trabajadores en sus diferentes áreas de trabajo, mediante capacitaciones y normas si es posible estrictas para exigir una cultura de conciencia de prevención y así exponer campos adecuados para buenas prácticas laborales

Al hablar de la salud de los trabajadores nos referimos a un estado amplio sobre las condiciones físicas mentales y sociales a las que el trabajador está expuesto esto no se basa solo a la ausencia de los diferentes riesgos o enfermedades que pueden caer.

La higiene laboral se refiere al conjunto de normas y procedimientos que busca proteger la integridad física y mental del trabajador, al resguardarlo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico donde las realiza. (Chiavenato , 2007, pág. 332)



Dentro del contexto organizacional una función importante es el desarrollo y el mantenimiento de las personas para de esta manera fortalecer sus diferentes competencias y aptitudes asegurando de esta manera los objetivos institucionales y personales pero la higiene laboral va mas allá de este punto se enfoca a prevenir los males institucionales generados por la incidencia del hombre y su ambiente laboral.

### **Objetivos de la higiene laboral**

“La higiene laboral o higiene industrial es de carácter eminentemente preventivo, pues su objetivo es la salud y la comodidad del trabajador, al evitar que se enferme y se ausente provisional o definitivamente del trabajo” (Chiavenato , 2007, pág. 333). Buscar diferentes estrategias que ayuden a eliminar las causas por las cuales se generan las diferentes enfermedades, evitando que el número se eleve y existan más lesiones o accidentes y de esta manera conservar la integridad y la salud de todos los colaboradores ya sean estos que cumpla sus funciones en oficinas o fuera de las instalaciones de la empresa.

Un punto importante al considerar el tope de los objetivos, es primeramente tener un estado óptimo de la realidad estando alerta a cualquier peligro que se presente en un día u hora determinada, el estudio constante de todos los materiales que entrar a la interacción con los trabajadores por sus superiores y primordialmente la educación de los obreros empleados jefes y directivos mediante capacitaciones y una excelente señalética para así evitarlos, “La higiene laboral implica el estudio y el control de las condiciones de trabajo, ya que son las variables situacionales que influyen en el comportamiento humano” (Chiavenato , 2007, pág. 333).

### **2.4.3.2. Variable Dependiente**

#### **2.4.3.2.1. Capital Humano**

Al hablar de este punto nos referimos principalmente al recurso humano tangible e intangible de la organización como son los trabajadores y al aporte ya sea físico o mental que entregan o proporcionan a la institución. Teniendo básicamente su desarrollo profesional y personal extrayendo todas las competencias y aptitudes con el fin primordial de aumentarlas y así generar una satisfacción y enriquecimiento profesional. “El capital humano está constituido por las personas que forman parte de una organización. Capital humano significa talentos que necesitan ser conservados y desarrollados. Más aún, el capital humano significa capital intelectual. Un capital invisible compuesto de activos intangibles.” (Chiavenato , 2007, pág. 38).

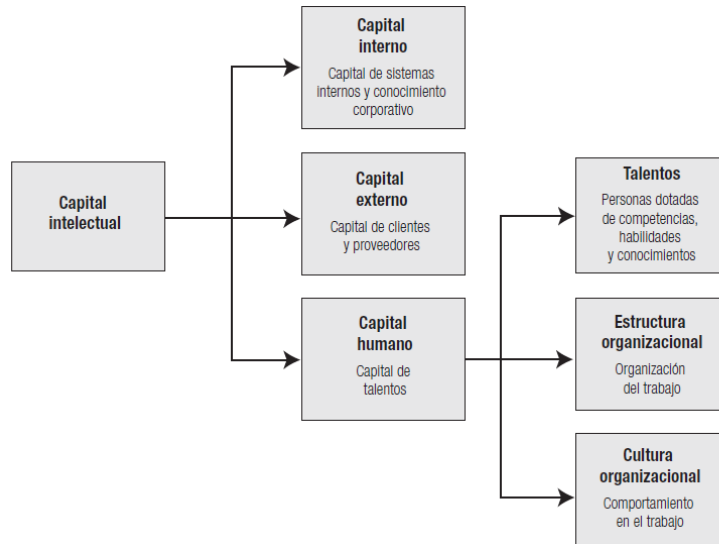
Básicamente en la actualidad es un término usado por muchos autores en teorías económicas en referencia al crecimiento de talentos y al factor de producción que no solo depende a la cantidad de trabajadores si no de su calidad referente al grado de formación y a los tipos de procesos productivos que expresan.

La noción “capital” se asocia a la idea de “valor”, algo que se obtiene con esfuerzo y que, por tanto, debe tener las virtuosidades necesarias para que alguien esté dispuesto a pagar por ello. Sus principales características son que genera beneficios tangibles e intangibles y es más valioso mientras más raro y escaso, teniendo dueños individuales y colectivos, pero siempre asociado al principio de propiedad. (Navarro Abarzúa , 2005, pág. 3)

En las empresas no es suficiente solo tener personas, también son necesarias las plataformas de gestión de recursos humanos que ayuden en una creación y a un impulso de talentos exitosos enriqueciendo así su desempeño laboral y profesional. De esta manera la empresa busca generar competencias. “Capital humano: es el capital de gente, de talentos y de competencias. La competencia de una persona es la capacidad de actuar en diversas situaciones para crear activos, tanto tangibles como intangibles.” (Chiavenato , 2007, pág. 37).

El capital humano a su vez es parte del capital intelectual dando acogida a una división:

**Gráfico N° 2.4** Capital Humano



**Fuente:** Las divisiones del capital humano intelectual. (Chiavenato , 2007)

Las personas en su conjunto constituyen el capital humano de la organización. Este capital puede valer más o menos en la medida en que contenga talentos y competencias capaces de agregar valor a la organización, además hacerla más ágil y competitiva. (Chiavenato , 2007, pág. 69)

Al momento de estudiar a este componente básico de la empresa los recursos humanos la gerencia tienen un papel muy importante al relacionar todos estos aspectos personales y profesionales haciendo referencia a las atribuciones que se puedan plantear en el área profesional. “El valor del capital humano de la organización determina el grado de éxito de ésta.” (Werther & Keith, 2008, pág. 9) En la actualidad las organizaciones existen gracias a la integración de dos o más personas que tienen un fin común cooperar o ayudarse entre si para generar logros comunes mediante la diversidad de pensamientos y conocimientos sin olvidar que las personas y las organizaciones están en una interacción continua y extremadamente compleja.

#### **2.4.3.2.2. Evaluación de Desempeño**

En la actualidad una sociedad extremadamente globalizada y un mundo muy competitivo en el cual se ha optado por evaluar todo lo que se genera o procesa para medir así el requerimiento mínimo de los objetivos que las empresas o las personas se han planteado para saber así hasta donde se ha podido llegar hasta donde uno puede llegar, ayudando de esta manera a los directivos para llegar a preguntarse cómo llegar a conocer y como medir el potencial de los trabajadores como se motivan y lo principal como llegar a que ese potencial sea aprovechado. Las influencias y el valor de las diferentes recompensas que una persona puede llegar a tener se basan a la percepción del afán personal para determinar su principal esfuerzo individual y que es lo que buscan de la empresa. La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. (Chiavenato , 2007, pág. 243)

La evaluación de los individuos que desempeñan papeles dentro de una organización se hace aplicando varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones. (Chiavenato , 2007, pág. 243)

En recursos humanos la evaluación del desempeño se considera como un instrumento de magnitud esencial para determinar el grado de cumplimiento de las funciones tareas que la empresa establece al momento de realizar su respectivo contrato de trabajo y el nivel de empoderamiento individual en las mismas. Lo que básicamente se genera al momento de aplicar este sistema es la medición objetiva en base a la conducta profesional y una medición integral en base al rendimiento de los resultados y el logro alcanzado.

Lo que buscamos en la evaluación de desempeño es el rendimiento global del trabajador, refiriéndonos en este punto a la contribución física y mental con la organización para de esta manera encontrar muchas referencias que se quieren determinar.

## Cuadro N° 2.2 Referencias del desempeño

<p><b>Mejora el desempeño.</b> Mediante la realimentación sobre el trabajo que se realiza, el gerente y el especialista de personal llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar el rendimiento de cada integrante de la organización.</p>
<p><b>Políticas de compensación.</b> Las evaluaciones del desempeño ayudan a las personas que toman decisiones a determinar quiénes deben recibir qué tasas de aumento. Muchas compañías conceden parte de sus incrementos basándose en el mérito, que se determina por medio de evaluaciones del desempeño.</p>
<p><b>Decisiones de ubicación.</b> Las promociones, transferencias y separaciones se basan por lo común en el desempeño anterior o en el previsto. Las promociones son con frecuencia un reconocimiento del desempeño anterior.</p>
<p><b>Necesidades de capacitación y desarrollo.</b> El desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar al empleado. De manera similar, el desempeño adecuado o superior puede indicar la presencia de un potencial latente, que todavía no se ha aprovechado.</p>
<p><b>Planificación y desarrollo de la carrera profesional.</b> La realimentación del desempeño guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.</p>
<p><b>Imprecisión de la información.</b> El desempeño insuficiente puede indicar que existen errores en la información sobre análisis de puesto, los planes de recursos humanos, o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de recursos humanos. Al confiar en información que no es precisa se pueden tomar decisiones inadecuadas de contratación, capacitación o asesoría.</p>
<p><b>Errores en el diseño del puesto.</b> El desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto. Las evaluaciones ayudan a identificar éstos.</p>
<p><b>Desafíos externos.</b> En ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos, como la familia, la salud, las finanzas, etc. Si estos factores aparecen como resultado de la evaluación del desempeño, es factible que el departamento de personal pueda prestar ayuda.</p>

**Fuente:** (Chiavenato , 2007)

### **2.4.3.2.3. Desempeño Laboral**

En las empresas actuales el desempeño laboral ha tenido un papel de gran importancia para buscar básicamente un mejoramiento continuo en relación al recurso humano y al ambiente que la organización puede generar como tal para de esta manera generar un alcance mayor en la productividad, generando responsabilidades optimas gracias a la ayuda de este subsistema del talento humano como es la evaluación de desempeño y velar por el cumplimiento de los objetivos institucionales ya establecidos de acuerdo a la necesidad y al compromiso colectivo con la sociedad.

#### **Reseña histórica**

El desempeño laboral no se ha venido midiendo en las últimas décadas, se basa principalmente por una relación histórica que el ser humano a soportado en toda su evolución como es su costo y por ende el beneficio que ha llegado alcanzar. Estados unidos fue el primer país en implantar el sistema de evaluación del desempeño y se lo realizaba anualmente a los trabajadores de las diferentes empresas y corporaciones. “Sin embargo, no fue sino hasta después de la Segunda Guerra Mundial que los sistemas de evaluación del desempeño empezaron a proliferar en las organizaciones.” (Chiavenato , 2007, pág. 242)

Pero la competencia y el mundo entraban en cambios profundos y de decisiones muy potenciales el ritmo de trabajo y de operaciones de maquinarias era más elevado, el consumo de energía y el tipo de ambiente empezaba a cambiar y por ende la infraestructura el hombre ya dejaba de convertirse en un ser aprieta botones a un ser aún más monótono que básicamente se iría moldeando a los requerimientos y a las necesidades de las empresas

Con el transcurso del tiempo, se comprobó que las organizaciones habían conseguido resolver los problemas relacionados con la primera variable (la máquina), pero no se había logrado ningún progreso en la segunda variable: el hombre. La eficiencia de las organizaciones seguía siendo una buena intención. (Chiavenato , 2007, pág. 242)

## Tipos de evaluación del desempeño

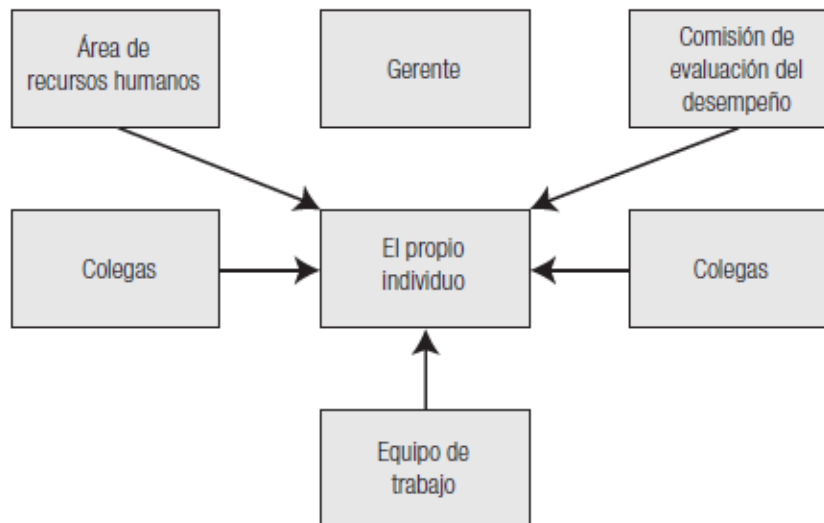
En el subsistema de la administración de los recursos humanos encontramos diferentes métodos de evaluación tradicionales para medir los logros potenciales organizacionales e individuales de los trabajadores:

### Método Evaluación 360°

La evaluación del desempeño de 360° se refiere al contexto general que envuelve a cada persona. Se trata de una evaluación hecha, en forma circular, por todos los elementos que tienen algún tipo de interacción con el evaluado. Participan en ella el superior, los colegas y/o compañeros de trabajo, los subordinados, los clientes internos y los externos, los proveedores y todas las personas que giran en torno al evaluado con un alcance de 360°. (Chiavenato, 2007, pág. 246)

Este tipo de evaluación que se puede aplicar en cualquier tipo de organización posee una característica muy favorable la información recibida es amplia y muy diversa y de calidad ya que es proporcionada por diferentes niveles de un departamento o área.

Gráfico N° 2.5 Evaluación 360



**Fuente:** Evaluación 360° (Chiavenato, 2007)

Pero al igual de las ventajas este tipo de evaluación es algo complejo porque se combinan diferentes procesos y se pueden llegar a distorsionar la información por la diversidad de puntos y los diferentes evaluadores, teniendo como problema la poca capacitación y la mala divulgación y atentado a la integridad de la persona.

En este sistema de evaluación del desempeño y los resultados participan las personas que tienen contacto de trabajo con el evaluado, incluyendo los compañeros de trabajo, además del supervisor. Su gran ventaja estriba en que permite la creación de planes individuales de desarrollo, porque identifica claramente las áreas en que el individuo —o el grupo— necesitan crecer y afianzarse. (Werther & Keith, 2008, pág. 327)

### **Evaluación del desempeño mediante escalas gráficas**

Este tipo de método básicamente mide el desempeño de los colaboradores empleando factores previamente ya establecidos:

En este método se utiliza un formulario de doble entrada que contiene filas horizontales y columnas verticales. Las columnas horizontales representan los factores de evaluación de desempeño, en tanto que las verticales representan los grados de variación de los factores. Los resultados consisten en expresiones numéricas que se obtienen mediante la aplicación de procedimientos matemáticos y estadísticos para corregir las distorsiones personales introducidas por los evaluadores. (Werther & Keith, 2008, pág. 327)

Existen tres tipos de evaluación en este método:

**Escalas gráficas continuas:** lo único que se puede definir en esta evaluación son sus extremos determinando un mínimo y un máximo en cuestión a su valoración.

**Gráfico N° 2.6** Escalas graficas continuas

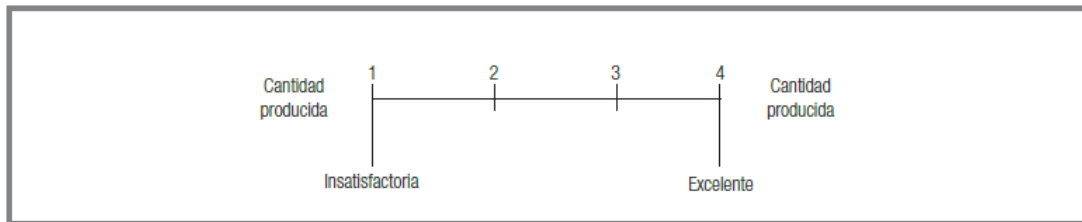


**Fuente:** Escalas graficas continuas (Chiavenato , 2007)



**Escalas gráficas semicontinuas:** se basa en una copa similar a la anterior, pero en esta se agregan intermedios para de esta manera facilitar su uso.

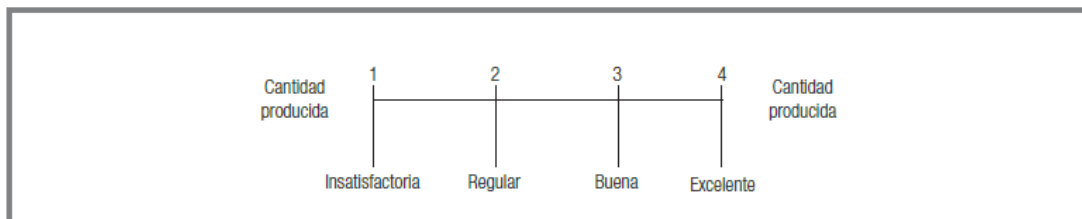
**Gráfico N° 2.7** Escalas graficas semicontinuas



**Fuente:** escalas graficas semicontinuas (Chiavenato , 2007)

**Escalas gráficas discontinuas:** básicamente sus ítems ya están establecidos y el evaluador solo debe seleccionar uno de sus marcadores aplicados.

**Gráfico N° 2.8** Escalas graficas discontinuas



**Fuente:** Escalas graficas discontinuas (Chiavenato , 2007)

Este tipo de evaluación es muy útil porque su uso es muy fácil de entender y muy sencillo de aplicar, permitiendo de esta manera una interacción integral entre el evaluado y el evaluador simplificando en una gran cantidad el trabajo a evaluar. Pero por otro lado su gran dificultad es el ajustar cada evaluación a las características de los empleados cayendo de esta manera en rutinas ya pre establecidas y repetitivas, necesita de la ayuda de estándares y de procedimientos matemáticos y estadísticos para su interpretación y si análisis para no tratar de distorsionar la información.

Esta interferencia subjetiva y personal, de orden emocional y psicológico, lleva a algunos evaluadores al efecto del halo o al efecto de los estereotipos, el cual conduce a los evaluadores a considerar que un empleado sobresaliente es óptimo en todos los factores. (Chiavenato , 2007, pág. 253)

### **Método de elección forzada**

Este método de evaluación se creó principalmente por técnicos del país de estados unidos durante el proceso de la segunda guerra mundial para escoger titulares que sean capaces para el puesto de oficiales en el ejercito esto quiere decir que se medían aptitudes y actitudes eficaces para el puesto de trabajo arrojando resultados óptimos y gratificantes para los superiores y viendo de esta manera los resultados fueron portados en empresas e industrias.

El método de selección forzada obliga al evaluador a seleccionar la frase más descriptiva del desempeño del empleado en cada par de afirmaciones que encuentra. Con frecuencia, ambas expresiones son de carácter positivo, o ambas son de carácter negativo. (Werther & Keith, 2008, pág. 316). Al momento de aplicar este método se basa principalmente en asignar frases alternativas para describir de esta manera cualquier tipo de desempeño por medio de preguntas cerradas.

Al utilizar esta herramienta de evaluación los resultados llegan a ser muy confiables pero el elaborar las preguntas exige mucha planificación y debe ser tratada cuidadosamente, se puede aplicar sin ninguna exigencia y preparación por parte del evaluador, pero no ofrece una noción amplia o básica de los resultados que se desea estudiar.

### **Importancia de evaluar el desempeño laboral**

El alcanzar los objetivos empresariales ha sido el logro de muchas personas y de muchos directivos el empoderamiento y la predisposición veraz efectiva y eficaz del desempeño de los trabajadores, es por eso que es de vital importancia tener este tipo de herramienta en una institución porque nos permitirá medir los diferentes objetivos y

metas que cada departamento posee, ayudara al empleado tener una idea clara del para que se forjo la empresa y hacia donde quiere ir, generara un campo claro de los indicadores del puesto de trabajo los diferentes proyectos y oportunidades que la empresa ofrece a sus trabajadores generando una excelente comunicación y una interacción entre directivos y trabajadores intercambiando puntos de vista e ideas que contribuyan al logro de acciones diarias.

### **Gestión del talento humano**

Cuando hablamos del capital intelectual y del capital humano básicamente las organizaciones actuales buscan atraer minas intelectuales desarrollarlas y retenerlas, hablando desde otro punto seria una inversión audaz que talento humano aplica hoy en día para fortalecer su capital humano.

### **La administración del talento humano.**

La administración constituye la manera de hacer que las cosas se hagan de la mejor forma posible, mediante los recursos disponibles a fin de alcanzar los objetivos. La administración incluye la coordinación de recursos humanos y materiales para lograr los objetivos. (Chiavenato , 2007, pág. 93)

Este enfoque administrativo esta direccionado principalmente por alcanzar los objetivos empresariales por medio de la interacción de las personas y el medio laboral a través de diferentes técnicas establecidas por la organización y aplicadas en la misma.

Es importante entender que todo ser humano es un ente sociable por naturaleza y por ende la interacción de este ser con las empresas los hacen sociales a este punto lo consideraremos como recursos humanos a los cuales se les podría distribuir en diferentes niveles, el institucional; se refiere al nivel directivo en donde se encuentra la cúpula y todas las personas que dirigen a la organización, el intermedio aplica a las gerencias jefaturas y a los niveles de apoyo y asesoría y finalmente el operacional refiriéndonos en este al personal técnico obrero y empleados. Las personas aportan a las organizaciones sus habilidades, conocimientos, actitudes, conducta, percepciones, etc. (Chiavenato , 2007, pág. 94). Los papeles desempeñados por todos estos personajes

contribuyen a un solo logro en específico el alcanzar un posicionamiento importante dentro de la sociedad mediante la responsabilidad y la dedicación.

Para esto los recursos extras también tienen un papel importante:

### **Recursos físicos y materiales.**

Son los recursos necesarios para las operaciones básicas de la organización, ya sea dar servicios especializados o producir bienes y productos. Los recursos materiales están constituidos por el mismo espacio físico, los locales, Edificios y terrenos, el proceso productivo, la tecnología que lo orienta, los métodos y procesos de trabajo orientados a la producción de los bienes y de los servicios producidos por la organización. (Chiavenato , 2007, pág. 94)

### **Recursos financieros**

Se refiere al dinero en forma de capital, flujo de caja (entradas y salidas), préstamos, financiamientos, créditos, etc., de los que se puede disponer de manera inmediata o mediata para hacer frente a los compromisos de la organización. Comprende también el ingreso derivado de las operaciones de la empresa, inversiones de terceros y toda forma de efectivo que pasa por la caja de la organización. (Chiavenato , 2007, pág. 94)

## **2.5. Hipótesis**

Los Riesgos Psicosociales podrían incidir en el Desempeño Laboral del personal Técnico Operativo del Departamento de Distribución de la Empresa Eléctrica S.A. del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua.

## **2.6. Señalamiento de las Variables**

### **2.6.1. Variable Independiente**

Riesgos Psicosociales

### **2.6.2. Variable Dependiente**

Desempeño Laboral

## **CAPITULO III**

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Enfoque**

La investigación presentada tiene un enfoque Cualitativo – Cuantitativo.

##### **3.1.1. Enfoque Cualitativo**

La investigación tendrá un enfoque cualitativo porque va a identificar los niveles de aceptación y el nivel que tienen los involucrados en el problema, realizando un estudio de las características y cualidades de las variables de la investigación, apoyándose en diversa información para la elaboración del marco teórico.

##### **3.1.2. Enfoque Cuantitativo**

La investigación tendrá un enfoque cuantitativo porque presenta diversos datos obtenidos mediante una encuesta que será aplicada donde sus datos serán analizados e interpretados para posteriormente asignarles valores numéricos y porcentajes que servirán para la comprobación de la hipótesis.

#### **3.2. Modalidad Básica de la Investigación**

##### **3.2.1. Modalidad Bibliográfica – Documental**

La investigación al ser científica, será acudida por gran parte información escrita, a través de la lectura de libros revistas artículos documentos científicos que aporten en amplitud al tema tratado, para reforzar los conocimientos y los resultados al ser analizados.

### **3.2.2. Modalidad de Campo**

La investigación se realizará en las instalaciones de la Empresa Electrica Ambato Regional Centro Norte S.A. el cual facilitará el contacto directo con el personal afectado e investigado, para poder recabar información sobre las variables planteadas y con la información obtenida tener conocimiento real de los trabajadores de la empresa.

### **3.3. Nivel o tipo de Investigación**

#### **3.3.1. Nivel Explorativo**

Es de nivel Explorativo debido a que se va a tener información y conocimientos directos de las causas que generan los riesgos psicosociales y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del departamento de distribución de la EEASA facilitando la descripción del problema y generando alternativas de solución.

#### **3.3.2. Nivel Descriptivo**

Mediante la técnica de observación será de nivel descriptivo la investigación porque se podrá explicar los diferentes factores de riesgos psicosociales, analizando los antecedentes investigativos para una buena descripción del problema y así generar alternativas de solución.

#### **3.3.3. Nivel Correlacional**

Será de nivel correlacional porque nos permitirá medir y evaluar el grado de relación entre las dos variables planteadas, riesgos psicosociales y el desempeño laboral, a través de un método estadístico donde se comprobará la hipótesis planteada.

### 3.3.4. Nivel Explicativo

Será explicativa porque se encontrará la razón del problema mediante la causa y el efecto, realizando un análisis crítico y una interpretación de las dos variables mediante la aplicación de una encuesta a los trabajadores del área técnica operativa del departamento de distribución.

## 3.4. Población y Muestra

### 3.4.1. Población

La población del siguiente trabajo de investigación está constituida por el total de los trabajadores del área técnica operativa del departamento de distribución de la Empresa Electrica Ambato Regional Centro Norte S.A. estimado a un numero de 45 personas equivalente a un porcentaje total del 100% de trabajadores investigados.

**Tabla N° 3.1** Población

<b>Área</b>	<b>Población</b>
Técnico Operativo	45
<b>Total:</b>	<b>45</b>

**Elaborado por:** Lenin Augusto Ipiales Espin

### 3.4.2. Muestra

En la presente investigación no se aplicará muestreo, debido a que se trabajará con la totalidad de la población.



### 3.5. Operacionalización de las Variables

#### 3.5.1. Variable independiente: Riesgos Laborales

Cuadro N° 3.1 Riesgos laborales

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Son los riesgos para la <b>salud mental</b>, física y social generados por las <b>condiciones de empleo</b> y los <b>factores organizacionales</b> y relacionales, susceptibles de interactuar con el funcionamiento psíquico y mental, con impactos sobre la organización o empresa donde estos se desempeñan</p> <p>(Coutrot,2013)</p>	Salud mental	Exigencias emocionales	¿Con que frecuencia el desempeño de su trabajo genera cambios en sus emociones o sentimientos?	<p>Encuesta</p> <p>Cuestionario</p> <p>Dirigido al Personal Técnico Operativo del Departamento de Distribución de la EEASA.</p>
	Condiciones de empleo	Demanda psicológica	¿En una escala del 1 al 5? tomando en cuenta que 1 es bajo y 5 alto, en qué nivel de estrés está expuesto usted en una jornada de trabajo habitual?	
		Ergonomía	¿Con qué frecuencia realiza tareas que le obligan a mantener posturas incómodas?	
		Factores organizacionales	Relaciones interpersonales en el trabajo	

Elaborado por: Lenin Augusto Ipiales Espín

### 3.5.2. Variable dependiente: Desempeño laboral

Cuadro N° 3.2 Desempeño Laboral

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>El desempeño laboral va ligado a las <b>características de cada persona</b>, entre las cuales se pueden mencionar: las <b>competencias</b>, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el <b>resultado</b> de la interacción entre todas estas variables. (Milkovich y Boudreau, 2002).</p>	Características personales	Persistencia	¿Con que frecuencia ha sido sancionado por incumplimiento de trabajo?	Encuesta
		Resistencia	¿Con que frecuencia siente que su desempeño recae cuando trabaja bajo presión o durante muchas horas?	
	Competencias	Conocimientos	¿En que nivel posee conocimientos de las actividades que desempeña en su puesto de trabajo? tomando en cuenta que 1 es bajo y 5 alto	Cuestionario
	Resultado	Eficiente	¿Con que frecuencia optimiza su tiempo y los recursos en el cumplimiento de sus funciones?	Dirigido al Personal Técnico Operativo del Departamento de Distribución de la EEASA.
	Eficaz	¿Con que frecuencia tiene dificultad para desempeñar sus funciones con efectividad?		

**Elaborado por:** Lenin Augusto Ipiates Espín

### 3.6. Plan de Recolección de la Información

Cuadro N° 3.3 Recolección de Información

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	<p>Para alcanzar los objetivos de la investigación.</p> <p>Analizar la incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral del personal Técnico Operativo del Departamento de Distribución de la Empresa Eléctrica Regional Centro Norte S.A. Cantón Ambato, Provincia Tungurahua.”</p> <p>Investigar los tipos de riesgos psicosociales que presentan en el personal Técnico Operativo del Departamento de Distribución de la Empresa Eléctrica Regional Centro Norte S.A. del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.”</p> <p>Determinar el nivel de desempeño laboral del personal Técnico Operativo del personal Técnico Operativo del Departamento de Distribución de la Empresa Eléctrica Regional Centro Norte S.A. del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.”</p> <p>Elaborar un Artículo Académico acerca de los Riesgos Psicosociales y el Desempeño Laboral del Personal Técnico Operativo del Departamento de Distribución de la Empresa Eléctrica Centro Norte S.A. Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.</p>
¿A que personas?	Al personal Técnico Operativo del Departamento de Distribución de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.
¿Sobre que aspectos?	Los Riesgos Psicosociales y el Desempeño Laboral
¿Quién?	El investigador Lenin Augusto Ipiates Espín
¿Cuándo?	Marzo - septiembre 2017
¿Dónde es el lugar de recolección de información?	Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.
¿Cuántas veces?	Una sola vez
¿Qué técnicas de recolección de información?	Encuesta
¿Con qué?	Cuestionario

Elaborado por: Lenin Augusto Ipiates Espín

### **3.7. Procesamiento de la información**

Los datos corregidos se convierten siguiendo ciertos procedimientos:

- Revisión crítica de la información corregida; limpieza de información defectuosa, contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Repetición de la recolección para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis.
- Estudio estadístico de datos para representación de resultados.

Los datos corregidos se analizan de la siguiente manera:

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico.
- Comprobación de hipótesis.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

## CAPITULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. Análisis e interpretación de los resultados

**Pregunta 1:** ¿Con que frecuencia el desempeño de su trabajo genera cambios en sus emociones o sentimientos?

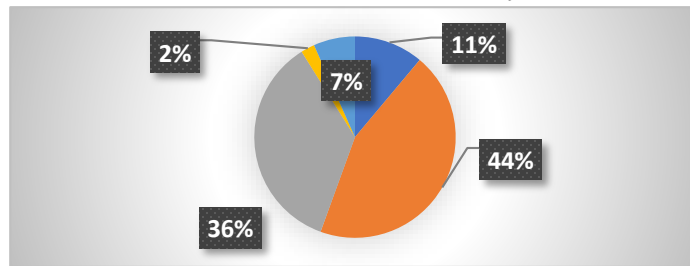
**Tabla N° 4.1** Cambios en emociones y sentimientos

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	11%
Casi Siempre	20	44%
A veces	16	36%
Casi Nunca	1	2%
Nunca	3	7%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Lenin Augusto Ipiales Espin

**Gráfico N° 4.1** Cambios en emociones y sentimientos



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Lenin Augusto Ipiales Espin

**Análisis:** Con los resultados obtenidos se determinó que 3 personas representando el 7% señalan que nunca se ha generado cambios de emociones y sentimientos en el desempeño de su trabajo, 1 persona representando un 2% menciona que casi nunca, en tanto que 16 trabajadores dando un 36% mencionó que a veces, 20 personas representando un 44% consideran que casi siempre y 5 personas dando 11% indicaron que siempre.

**Interpretación:** Mas de la mitad de los trabajadores encuestados mencionaron que existen cambios de emociones y sentimientos en función al desempeño de su trabajo, siendo este un papel fundamental en los diferentes procesos de salud mental y social en los trabajadores que pueden generar actitudes inadecuadas como cambios de humor y porque no la generación de fobias y trastornos mentales debilitando su equilibrio y su bienestar social.

**Pregunta 2:** ¿En una escala del 1 al 5 tomando en cuenta que 1 es bajo y 5 alto, en qué nivel de estrés está expuesto usted en una jornada de trabajo habitual?

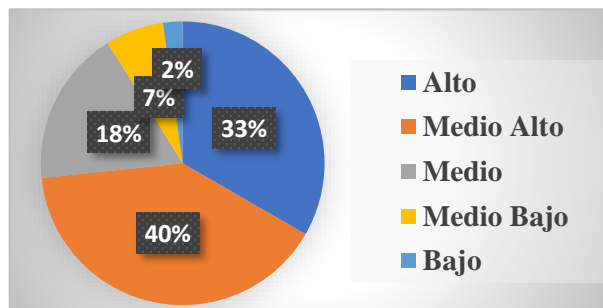
**Tabla N° 4.2** Nivel de estrés en la jornada de trabajo

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	15	33%
Medio Alto	18	40%
Medio	8	18%
Medio Bajo	3	7%
Bajo	1	2%
<b>TOTAL</b>	45	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Lenin Augusto IpiALES Espín

**Gráfico N° 4.2** Nivel de estrés en la jornada de trabajo



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Lenin Augusto IpiALES Espín

**Análisis:** De acuerdo con los resultados obtenidos el 2%, que representa a 1 trabajador, señaló que su nivel de estrés al que está expuesto es bajo, un 7% siendo representado por 3 trabajadores menciono que su nivel de estrés es medio bajo, un 18% dado por 8 trabajadores menciono que es medio, un 40 % representado por 18 trabajadores consideran que casi siempre están expuestos a estrés y un 33% que representa a 15 trabajadores indicaron que siempre están expuestos a estrés en sus jornadas de trabajo.

**Interpretación:** Gran parte de los trabajadores encuestados muestra un nivel de estrés elevado en sus jornadas de trabajo habitual, el exponerse a escenarios de riesgos y presiones laborales, desarrollan este factor de riesgo psicosocial siendo una respuesta psicológica y fisiológica enfocando el ultimo al contexto o ambiente laboral y la psicológica a las diferentes características que el trabajador posee.

**Pregunta 3:** ¿Con qué frecuencia realiza tareas que le obligan a mantener posturas incómodas?

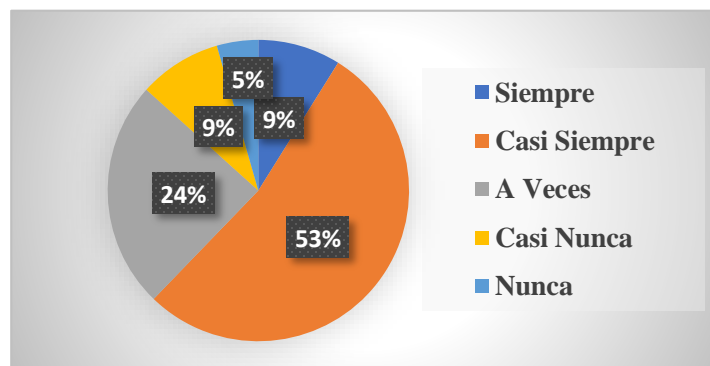
**Tabla N° 4.3** Tareas con posturas incómodas

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	9%
Casi Siempre	24	53%
A veces	11	24%
Casi Nunca	4	9%
Nunca	2	5%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Lenin Augusto IpiALES Espin

**Gráfico N° 4.3** Tareas con posturas incómodas



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Lenin Augusto IpiALES Espin

**Análisis:** Según los resultados obtenidos, el 5% que representa a 2 trabajadores señalan que mantienen posturas incómodas, un 9% siendo 4 trabajadores manifiestan que casi nunca mantienen posturas incómodas, el 24% considerado por 11 trabajadores consideran que a veces están expuestos, un 53% que representa a 24 trabajadores señalaron que casi siempre están expuestos y un 9% siendo 4 trabajadores expresaron que siempre están expuestos a posturas incómodas al realizar sus diferentes tareas.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos nos damos cuenta que la mayoría de los trabajadores están obligados a mantener posturas incómodas que atentan con su integridad física y psicológica, al estar en ambientes laborales de diferentes terrenos como el subir a postes, torres de alta tensión o líneas subterráneas su trabajo físico resulta un peligro eminente a trastornos musculoesqueléticos y porque no enfermedades profesionales.

**Pregunta 4:** ¿En una escala del 1 al 5 tomando en cuenta que 1 es malo y 5 excelente, califique la relación con sus compañeros en su medio laboral?

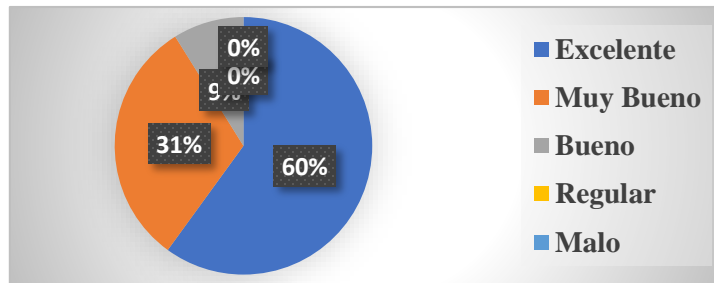
**Tabla N° 4.4** Relación con compañeros

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	27	60%
Muy Bueno	14	31%
Bueno	4	9%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	45	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Lenin Augusto IpiALES Espín

**Gráfico N° 4.4** Relación con compañeros de trabajo



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Lenin Augusto IpiALES Espín

**Análisis:** De 45 personas encuestadas, el 9% siendo 4 trabajadores expresaron que la relación con sus compañeros de área es buena, el 31% que representa a 14 trabajadores indicaron que su relación es muy buena y 27 trabajadores que representa al 60% señalaron que la relación laboral con sus compañeros en el medio que desempeñan es excelente.

**Interpretación:** Gran parte de los trabajadores del área de Distribución de la EEASA, consideran que la relación que llevan con cada uno de sus compañeros es muy aceptable, generando un clima de agrado y de convivencia pacífica dando como resultado vínculos de amistad muy saludables y un ambiente laboral adecuado para sus relaciones interpersonales.



**Pregunta 5:** ¿Cuán frecuente ha sido llamado la atención por discutir con sus compañeros?

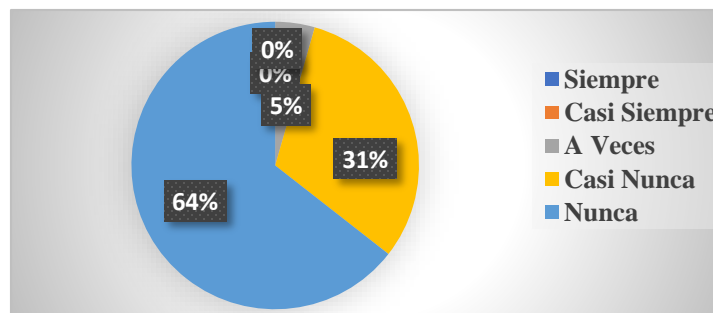
**Tabla N° 4.5** llamado de atención por discutir con compañeros

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi Siempre	0	0%
A veces	2	5%
Casi Nunca	14	31%
Nunca	29	64%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Lenin Augusto Ipiales Espin

**Gráfico N° 4.5** Llamado de atención por discutir con compañeros



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Lenin Augusto Ipiales Espin

**Análisis:** Según los resultados obtenidos en la encuesta, el 5% siendo 4 trabajadores señalaron que a veces han sido llamados la atención por discutir con sus compañeros de trabajo, el 31% que representa a 14 trabajadores indicaron que casi nunca han sido llamados la atención y 29 trabajadores que representa al 64% señalaron que nunca han sido llamados la atención por discutir con sus compañeros en su medio laboral.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados denotamos que las relaciones interpersonales en los trabajadores del área de distribución de la EEASA es aceptable sus lineamientos van marcados por los valores del respeto y la tolerancia dando como resultado un clima fresco en cuanto a la forma de tratarse dentro de su medio dando una relación de convivencia y comunicación eficaz surgiendo entre ellos la confianza y una comunidad social saludable

**Pregunta 6:** ¿Con que frecuencia ha sido sancionado por incumplimiento de trabajo?

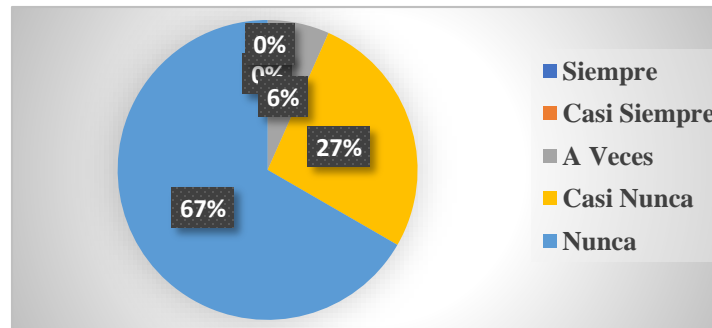
**Tabla N° 4.6** Incumplimiento de trabajo

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi Siempre	0	0%
A veces	3	6%
Casi Nunca	12	27%
Nunca	30	67%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Lenin Augusto IpiALES Espin

**Gráfico N° 4.6** Incumplimiento de trabajo



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Lenin Augusto IpiALES Espín

**Análisis:** De 45 trabajadores encuestados, el 6% correspondiente a 3 personas han sido sancionadas a veces por el incumplimiento d trabajo, el 27% que representa a 12 trabajadores casi nunca han sido sancionados y el 30% siendo 30 trabajadores nunca han sido sancionados por incumplir su trabajo.

**Interpretacion:**La mayoría de los trabajadotes del area de distribucion consideran a la responsabilidad como un valor primordial dentro de su puesto de trabajo haciendo de este un abito indispensable para el logro de metas personales y objetivos institucionales, por ello su comprometimiento con la institucion es de gran vitalidad generando un desarrollo optimo en el cumplimiento de sus funciones como trabajadores y como personas.

**Pregunta 7:** ¿Con que frecuencia siente que su desempeño recae cuando trabaja bajo presión o durante muchas horas?

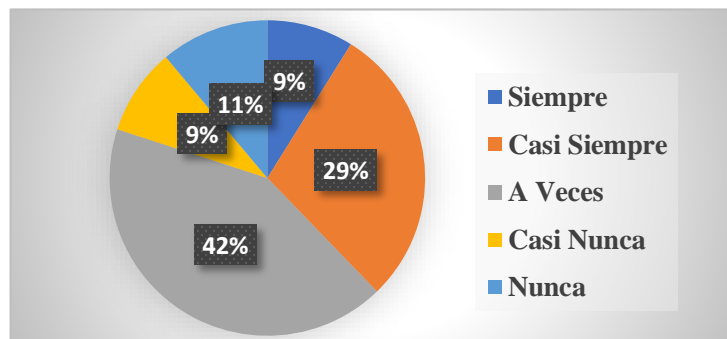
**Tabla N° 4.7** Trabajo bajo presión

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	4	9%
Casi Siempre	13	29%
A veces	19	42%
Casi Nunca	4	9%
Nunca	5	11%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Lenin Augusto Ipiales Espin

**Gráfico N° 4.7** Trabajo bajo presión



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Lenin Augusto Ipiales Espin

**Análisis:** Del personal encuestado, el 11% representado por 5 trabajadores manifiestan que su desempeño jamás recae cuando trabajan bajo presión o durante muchas horas, el 9% siendo 4 trabajadores consideran que casi nunca recae su desempeño, 19 trabajadores correspondiente al 42%, manifiestan que a veces recae su desempeño, el 29% representado por 13 trabajadores indicaron que su desempeño recae casi siempre y 4 trabajadores que figuran el 9% consideran que siempre recae su desempeño cuando se trabaja bajo presión o durante muchas horas.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos, mas de la mitad de los trabajadores demandan decaimiento de su desempeño al exponerse a mucha carga laboral o trabajar bajo condiciones casi poco controlables por los mismos hablando sobre el clima y las condiciones del día, hoy en día siendo algo latente en el convivir diario la exigencia de los directivos de la sociedad y de la comunidad exigiendo al trabajador físicamente y psicológicamente desgastarse.

**Pregunta 8:** ¿En qué nivel posee conocimientos de las actividades que desempeña en su puesto de trabajo? tomando en cuenta que 1 es bajo y 5 alto

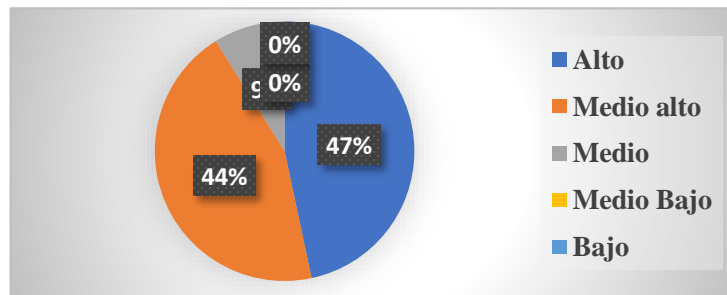
**Tabla N° 4.8** Conocimiento de actividades

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	21	47%
Medio Alto	20	44%
Medio	4	9%
Medio Bajo	0	0%
Bajo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Lenin Augusto Ipiales Espin

**Gráfico N° 4.8** Conocimiento de actividades



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Lenin Augusto Ipiales Espin

**Análisis:** De los datos obtenidos en la encuesta, el 47% representado por 21 trabajadores manifiestan que su conocimiento en las actividades que realizan es alto, el 44% siendo 20 trabajadores consideran que sus conocimientos son medios altos y 4 trabajadores que representan el 9% consideran que sus conocimientos son medios en cuanto a la realización de sus actividades.

**Interpretación:** En base a los resultados obtenidos se determina que la mitad de los trabajadores poseen los conocimientos necesarios para realizar las funciones a las cuales fueron asignados, esto demuestra el capital intelectual que la EEASA posee en cuanto al personal que ha sido contratado brindando así un servicio de calidad y demostrando que mantiene a los trabajadores en constantes capacitaciones.

**Pregunta 9:** ¿Con que frecuencia optimiza su tiempo y los recursos en el cumplimiento de sus funciones?

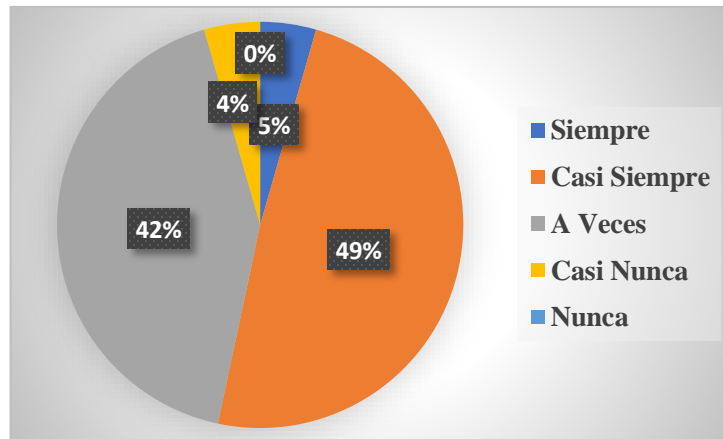
**Tabla N° 4.9** Optimización de tiempo

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	5%
Casi Siempre	22	49%
A veces	19	42%
Casi Nunca	2	4%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Lenin Augusto IpiALES Espin

**Gráfico N° 4.9** Optimización de tiempo y recursos



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Lenin Augusto IpiALES Espin

**Análisis:** De 45 personas encuestadas, el 5% siendo 2 trabajadores expresaron que siempre optimizan el tiempo y los recursos en el cumplimiento de sus funciones, el 49% que representa a 22 trabajadores indicaron que casi siempre optimizan el tiempo y los recursos, 19 trabajadores que representa el 42% señalaron que a veces optimizan el tiempo y los recursos y un 4% correspondiente a 2 trabajadores manifestaron que casi nunca optimizan el tiempo y los recursos en el cumplimiento de sus funciones.

**Interpretación:** De acuerdo con el personal del departamento de distribución de la EEASA la mayor parte de los encuestados optimiza el tiempo y los recursos que la empresa dispone para ayudar en las funciones que el director departamental dispone, esto demuestra el comprometimiento del personal utilizando los medios disponibles y de manera racional para llegar a cumplir a cabalidad su trabajo.

**Pregunta 10:** ¿Con que frecuencia tiene dificultad para desempeñar sus funciones con efectividad?

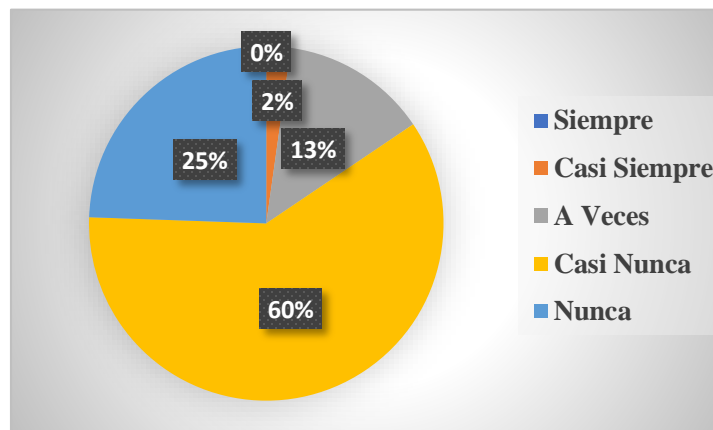
**Tabla N° 4.10** Dificultad para desempeñar funciones

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi Siempre	1	2%
A veces	6	13%
Casi Nunca	27	60%
Nunca	11	25%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Lenin Augusto IpiALES Espin

**Gráfico N° 4.10** Dificultad para desempeñar funciones



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Elaborado por:** Lenin Augusto IpiALES Espín

**Análisis:** Del personal encuestado, el 2% representado por 1 trabajador manifiesta que su casi siempre tiene dificultad para realizar sus funciones con efectividad, el 13% siendo 6 trabajadores consideran a veces tienen dificultad, 27 trabajadores correspondiente al 60%, manifiestan que casi nunca tienen dificultad para desempeñar sus funciones y el 25% representado por 11 trabajadores consideran que nunca han tenido dificultad para desempeñar sus funciones con efectividad.

**Interpretación:** Gran parte de los trabajadores encuestados carecen de dificultad al momento de desempeñar las funciones que sus subordinados les asignan aplicando así un compromiso de empoderamiento en sus puestos de trabajo y manteniendo así la capacidad de lograr lo deseado por parte de la empresa y de la comunidad y así evitando el incumplimiento de los objetivos y desarrollando una cultura de crecimiento personal e institucional.

## 4.2. Verificación de la hipótesis

### 4.2.1. Planteamiento de la hipótesis

**Hipótesis Nula (Ho):** Los riesgos Psicosociales **NO** inciden en el Desempeño Laboral del personal Técnico Operativo del Departamento de Distribución de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.

**Hipótesis Alternativa (H1):** Los Riesgos Psicosociales **SI** inciden en el Desempeño Laboral del personal Técnico Operativo del Departamento de Distribución de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.

### 4.2.2. Selección del nivel de significación

La presente investigación tendrá un nivel de confianza del 95% (0.95), por lo tanto, con un margen de error de 5% (0,05).

### 4.2.3. Descripción de la población.

La encuesta fue aplicada a la totalidad de los trabajadores técnico operativos del área de distribución (45 personas), por lo cual no se requirió la aplicación de la muestra estadística debido a la escasa población.

### 4.2.4. Especificaciones Estadísticas.

Aplicamos la técnica de CHI cuadrado, con la siguiente fórmula.

$$X_{calc}^2 = \sum \frac{(FO - FE)^2}{FE}$$

**Donde:**

$X_{calc}^2$ = Valor estadístico de CHI cuadrado calculado

$Xt^2$ = CHI Cuadrado Teórico

$\sum$ = Sumatoria

FO= Frecuencia Observada

FE= Frecuencia Esperada

#### 4.2.5. Grados de libertad

Previo al cálculo del  $\chi^2$  se determina los grados de libertad acorde al número de preguntas y alternativas, en este caso 4 preguntas que figuran 4 filas y 5 columnas que representan las opciones de respuesta de cada pregunta restadas -1.

Calculados en la siguiente formula:

$$Gl = (\text{Fila} - 1) (\text{Columna} - 1)$$

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

$$Gl = (3) (4)$$

$$Gl = 12$$

#### 4.2.6. Distribución del $\chi^2$

Tabla N° 4.11 Tabla del Chi Cuadrado

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,24491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	<b>21,0261</b>	18,5493
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119

Fuente: [http://labrad.fisica.edu.uy/docs/tabla\\_chi\\_cuadrado.pdf](http://labrad.fisica.edu.uy/docs/tabla_chi_cuadrado.pdf)

Elaborado por: Lenin Augusto Ipiales Espin

Tenemos el valor calculado de los grados de libertad siendo 12 y donde  $\chi^2$  con un nivel de significación de 0,05 es de **21,0261** con un nivel de significación.



#### 4.2.7. Regla de Decisión

Para un nivel de significancia de 0.05 y 12 grados de libertad; se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptará la hipótesis alterna ( $H_1$ ); si el valor del Chi2 calculado es mayor al valor del Chi2 teórico ( $X_{calc} > X_{t^2}$ ).

#### 4.2.8. Recolección de Datos y Cálculos Estadísticos

Para el cálculo del CHI cuadrado se consideraron 4 preguntas 1 y 2 que corresponden a la variable independiente y las preguntas 5 y 7 de la variable dependiente que son las siguientes:

- 1.- ¿Con que frecuencia el desempeño de su trabajo genera cambios en sus emociones o sentimientos?
- 2.- ¿En una escala del 1 al 5 tomando en cuenta que 1 es bajo y 5 alto, en que nivel de estrés está expuesto usted en una jornada de trabajo habitual?
- 5.- ¿Cuan frecuente ha sido llamado la atención por discutir con sus compañeros?
- 7.- ¿Con que frecuencia siente que su desempeño recae cuando trabaja bajo presión o durante muchas horas?

#### 4.2.9. Frecuencia Observada

Tabla N° 4.12 Frecuencias observadas

	<b>Siempre 1</b>	<b>Casi Siempre 2</b>	<b>A Veces 3</b>	<b>Casi Nunca 4</b>	<b>Nunca 5</b>	
<b>Pregunta 1</b>	5	20	16	1	3	45
<b>Pregunta 2</b>	15	18	8	3	1	45
<b>Pregunta 5</b>	0	0	2	14	29	45
<b>Pregunta 7</b>	4	13	19	4	5	45
	24	51	45	22	38	<b>180</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Lenin Augusto IpiALES Espin

#### 4.2.10. Frecuencia Esperada

Para el cálculo de la frecuencia esperada, El total de la suma de la primera opción se multiplica por el total de las respuestas de cada ítem y eso se divide para el gran total así sucesivamente.

Eso se traslada a una segunda tabla, y para comprobar que el procedimiento esté bien realizado, se tiene q sumar todas las opciones coincidiendo con los totales verticales y horizontales de la primera tabla.

**Tabla N° 4.13** Frecuencias Esperadas

	<b>Siempre 1</b>	<b>Casi Siempre 2</b>	<b>A Veces 3</b>	<b>Casi Nunca 4</b>	<b>Nunca 5</b>	
<b>Pregunta 1</b>	6	12.75	11.25	5.5	9.5	45
<b>Pregunta 2</b>	6	12.75	11.25	5.5	9.5	45
<b>Pregunta 5</b>	6	12.75	11.25	5.5	9.5	45
<b>Pregunta 7</b>	6	12.75	11.25	5.5	9.5	45
	24	51	45	22	38	<b>180</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Lenin Augusto IpiALES Espín

#### 4.2.11. Cálculo del Chi Cuadrado

Tabla N° 4.14 Cálculo del chi<sup>2</sup>

N° de Pregunta	Fo	Fe	(Fo-Fe)	(Fo-Fe) <sup>2</sup>	(Fo-Fe) <sup>2</sup> /Fe
Pregunta 1	5	6	-1	1.00	0.17
Pregunta 1	20	12.75	7.25	52.56	4.12
Pregunta 1	16	11.25	4.75	22.56	2.01
Pregunta 1	1	5.5	-4.5	20.25	3.68
Pregunta 1	3	9.5	-6.5	42.25	4.45
Pregunta 2	15	6	9	81.00	13.50
Pregunta 2	18	12.75	5.25	27.56	2.16
Pregunta 2	8	11.25	-3.25	10.56	0.94
Pregunta 2	3	5.5	-2.5	6.25	1.14
Pregunta 2	1	9.5	-8.5	72.25	7.61
Pregunta 5	0	6	-6	36.00	6.00
Pregunta 5	0	12.75	-12.75	162.56	12.75
Pregunta 5	2	11.25	-9.25	85.56	7.61
Pregunta 5	14	5.5	8.5	72.25	13.14
Pregunta 5	29	9.5	19.5	380.25	40.03
Pregunta 7	4	6	-2	4.00	0.67
Pregunta 7	13	12.75	0.25	0.06	0.00
Pregunta 7	19	11.25	7.75	60.06	5.34
Pregunta 7	4	5.5	-1.5	2.25	0.41
Pregunta 7	5	9.5	-4.5	20.25	2.13
	180	180	0	1159.50	<b>127.84</b>

**Fuente:** Encuesta

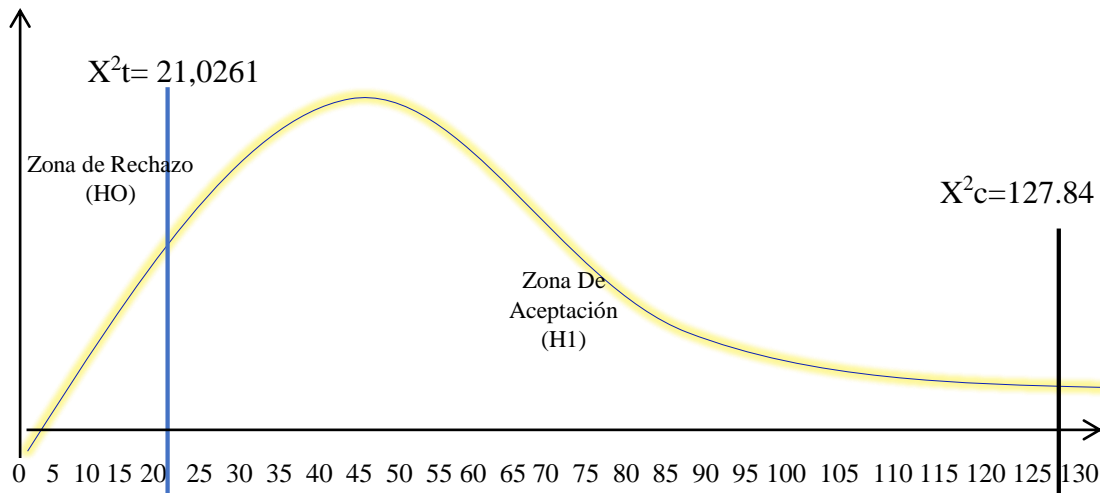
**Elaborado por:** Lenin Augusto IpiALES Espín

Al comparar los valores obtenidos mediante los cálculos entre el valor del Chi<sup>2</sup> y el Chi<sup>2</sup>t tenemos los siguientes datos:

**Valor obtenido de la tabla de distribución:** 21,0261

**Valor obtenido Chi Cuadrado Calculado:** 127.84

**Gráfico N° 4.11** Zona de aceptación de la hipótesis



**Elaborado por:** Lenin Augusto Ipiales Espin

El valor compilado del  $\text{CHI}^2$  calculado es 127.84 siendo este mayor al valor del  $\text{CHI}^2$  teórico 21.0261 de la tabla de distribución. Entonces se demuestra el rechazo de la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, se concluye que los Riesgos Psicosociales Si inciden en el desempeño laboral del personal técnico operativo del Departamento de Distribución de la Empresa Eléctrica Ambato S.A.

## **CAPITULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

Una vez realizada la investigación correspondiente al estudio de los riesgos psicosociales y su incidencia en el desempeño laboral se puede establecer las siguientes conclusiones y recomendaciones:

- En base a la encuesta aplicada, nos permitió comprobar una relación entre los riesgos psicosociales y su incidencia en el desempeño laboral del personal técnico operativo del Departamento de Distribución de la Empresa Eléctrica Ambato S.A.; identificándose como riesgo principal el estrés o también llamado Burnout, problemas generados por la sobrecarga laboral y mental, todo esto por la demanda social a la cual la Empresa Eléctrica está sometida constantemente y por ende sus trabajadores.
- Se investigo que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores es afectado por la sobrecarga de funciones y de tareas establecidas en su jornada laboral produciendo cansancio mental y físico alterando su equilibrio emocional y sentimental.
- A su vez los factores intervinientes dentro del desempeño es su campo laboral al cual están sometidos, la incertidumbre por caer en algún riesgo laboral les genera angustia, la organización del tiempo y el tipo de tareas que los colaboradores manejan dentro de entorno, se convierten en factores principales que impactan el bienestar la seguridad y la comodidad de los trabajadores. Se identifica que las posturas incómodas a las que están sometidos los trabajadores en su lugar de trabajo generan enfermedades profesionales, provocando tensión y el des favorecimiento en determinadas metas y objetivos.

- Se concluye que en la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. poseen una noción básica sobre los riesgos psicosociales que están presentes en su campo laboral, pero que no son divulgados como es debido lo que les vuelve vulnerables ante peligros que destruyan directamente su integridad tanto física como mental y emocional, lo que hace factible redactar un artículo académico que muestre un adecuada intervención, estudio, evaluación y disminución de este tipo de riesgo.

## **5.2. Recomendaciones**

- Es necesario fortalecer el conocimiento en materia de riesgos psicosociales en la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. sus patologías y las diferentes consecuencias que estas podrían causar mediante capacitaciones al personal.
- Realizar anualmente una evaluación de riesgos psicosociales a los trabajadores para evaluar y conocer su estado actual y real promoviendo su bienestar personal, para favorecer en su estabilidad emocional social y laboral.
- Se recomienda al director departamental en conjunto con el encargado de seguridad industrial considerar fundamentalmente la determinación de los principales factores de riesgos que son más frecuentados en las jornadas diarias de los trabajadores y dar la apertura necesaria para el personal asignado en la difusión de los mismos para prevenir, controlar y combatir estos riesgos.
- Para finalizar se recomienda al personal, establecer un cronograma de actividades, mejorar su entorno de trabajo y mantener un control del tipo de tareas y funciones que realiza, para prevenir los diferentes Riesgos Psicosociales que estos factores producen y así poder conservar su salud intacta.

## **ARTÍCULO ACADÉMICO**

*Universidad Técnica de Ambato  
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación  
Carrera de Psicología Industrial*

### **“FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO OPERATIVO DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN DE LAS EMPRESAS ELECTRICAS”**

**AUTOR:** Lenin Augusto Ipiales Espin

**TUTOR:** Ing. Mg. Paúl Fiallos B.

#### **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de investigación tiene por objeto, determinar la incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores del área técnico operativo del departamento de distribución de la Empresa Electrica Ambato Regional Centro Norte S.A. , a su vez explicar cómo este riesgo que encaja como uno de los diferentes riesgos laborales establecidos en la matriz del ministerio de relaciones laborales tienden a afectar la integridad física psicológica y desequilibrar el estado emocional de los trabajadores, generando desgastes en su productividad y perjudicando el bienestar de la empresa en conjunto a sus colaboradores, con el aporte de 17 libros y más de 35 artículos científicos relacionados a las diferentes variables del tema elaborando así un cuestionario de 10 preguntas el cual ayudaría en la investigación de campo realizada en el lugar de los hechos siendo este las instalaciones de la EEASA, posteriormente siendo estas tabuladas analizadas e interpretadas para después verificar mediante el método del CHI Cuadrado la hipótesis planteada y confirmar la existencia de riesgos psicosociales que afectan directamente en el desempeño de los trabajadores.

**Palabras Clave:** Riesgos Psicosociales Desempeño laboral Factor Psicosocial, Emociones, Actitudes, Salud y Calidad de Vida, Satisfacción en el trabajo, Eficiencia, Productividad, Desarrollo Personal, Estrés.

## ***ACADEMIC ARTICLE***

*Technical University of Ambato  
Faculty of Human Sciences and Education  
Career of Industrial Psychology*

### **"PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS AND THE LABOR PERFORMANCE OF THE OPERATIONAL TECHNICAL PERSONNEL OF THE DISTRIBUTION AREA OF THE ELECTRICAL COMPANY "**

**AUTOR:** Lenin Augusto Ipiales Espín

**TUTOR:** Ing. Mg. Paul Fiallos B.

#### **ABSTRACT**

The following research was carried out to determine the incidence of psychosocial risks in the work performance of the Operational Technical Personnel of the Distribution Area of the Ambato Electric Company North Central SA, in turn explain how this risk that fits as one of the Different occupational risks established in the matrix of the labor relations ministry tend to affect the psychological physical integrity and unbalance the emotional state of the workers, generating wear and tear on their productivity and damaging the welfare of the company as a whole to its collaborators, with the contribution of 17 books and more than 35 scientific articles related to the different variables of the subject elaborating a questionnaire of 10 questions which would help in the field research carried out in the place of the facts being this the EEASA facilities, later being these tabulated analyzed And interpreted for later Is to verify by the method of the CHI Quadrant the hypothesis raised and confirm the existence of psychosocial risks that directly affect the performance of workers.

**Keywords:** Psychosocial Risks Work Performance Psychosocial Factor, Emotions, Attitudes, Health and Quality of Life, Satisfaction at work, Efficiency, Productivity, Personal Development, Stress.



## INTRODUCCIÓN

En los nuevos tiempos, el trabajo resalta muy evidente en una gran parte de la vida de millones de personas en algunos casos en muy temprana edad, y por supuesto históricamente el trabajo ha sido fundamental en la sociedad y en el vivir cotidiano de la humanidad, pues es el hecho que distingue al ser humano en su quehacer y es otorgado por una característica propia, la mayor parte del tiempo es dedicado a actividades laborales que ayuden económicamente a una familia o a un ser en particular pasando más horas de la semana en los lugares de trabajo que en el convivir diario familiar o fuera de ellos.

El trabajo ha sido recalcado por muchos autores principalmente por uno de las organizaciones más importantes a nivel mundial el cual lo define de la siguiente manera:

“El trabajo decente resume las aspiraciones de los individuos en lo que concierne a sus vidas laborales, e implica oportunidades de obtener un trabajo productivo con una remuneración justa, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas para el desarrollo personal y la integración social, libertad para que los individuos manifiesten sus preocupaciones, se organicen y participen en la toma de aquellas decisiones que afectan a sus vidas, así como la igualdad de oportunidades y de trato para mujeres y hombres” (O.I.T., 2006)

Sin embargo, la realidad puede ser distinta, el trabajo representa un sinnúmero de riesgos en todas sus naturalidades físicos, mecánicos, ergonómicos, químicos, y el que se está estudiando los psicosociales, pero todos estos representan una probabilidad muy amplia al conllevar al trabajador a enfermedades profesionales o a diferentes catástrofes. En papel de recursos humanos en las empresas tiene un enfoque muy estricto y muy importante en cuanto este tipo de riesgos, y por ende un perfil muy negativo, ya que al estar en constantes cambios globales el trabajo lo están sus trabajadores y eso genera una necesidad de cuidar y fortalece a su capital humano e

intelectual para la casi totalidad de su personal. Pero la globalización no ha sido muy beneficiosa para el ser humano, muchas de las organizaciones actuales han simplificado puestos y lugares de trabajo y otros han sido modificados y diseñados con la finalidad de reducir costes y ampliar la producción en beneficio de la empresa, incrementando el volumen de trabajo ocasionando demasiada carga laboral y mental, sin tener constancia de las repercusiones que estas pueden caer sobre los trabajadores omitiendo así sus necesidades.

Dentro de esta realidad actual, los factores de riesgo psicosocial han cobrado especial importancia en los últimos años, debido a la tendencia en niveles muy altos que ha generado los mismos estudios en cuanto a estrés acoso malas relaciones interpersonales con sus respectivas secuelas han mostrado el creciente nivel de afecciones que la población laboral ya sea funcionarios u obreros la exposición a escenarios con muchas catástrofes empresariales, siendo este ya un problema emergente en la salud pública y ocupacional.

La satisfacción laboral hoy en día se basa al empleo que la persona obtenga, es diverso escuchar diferentes comentarios sobre las personas que han conseguido trabajo, ya sea unas con un muy buen trabajo y otras personas con un mal trabajo, en este aspecto la realidad o la opinión que tenga la persona acerca de su trabajo es un punto clave en cuanto a su motivación y al desarrollo de sus diferentes competencias a lo largo de su trayectoria laboral, desarrollar su satisfacción respecto a los intereses personales cobra un rol determinante para evaluar su estado de ánimo su interés por aprender cosas nuevas o simplemente la efectividad al momento de realizar sus funciones o tareas asignadas. En cuanto a un enfoque relacional con su trabajo y su satisfacción laboral, se puede percibir como el grado de ajuste del trabajador en cuanto a sus necesidades, expectativas y los diferentes beneficios que el trabajo le pueda brindar. Y es ahí donde la salud mental entra como un papel fundamental en la prevención de los factores de riesgo psicosocial siendo este uno de los más vulnerables. Debido que el funcionamiento de la inspección de seguridad ha sido de buena aceptación por diversas empresas, varios autores, instituciones nacionales y organizaciones internacionales

como: Mancera M (2012), Neffa J (2015), Álvarez F (2006), Gil F (2012), Ramírez G (2012), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), han desarrollado estudios acerca de este tema peculiar dentro de la Seguridad Organizacional.

## **METODOLOGÍA**

El presente documento investigativo ha tenido cabida en las instalaciones de la Empresa Electrica Ambato Regional Centro Norte S.A. en el departamento de distribución el cual está ubicado en el caserío Catiglata vía a Quito en el norte de la ciudad de Ambato, el mismo se encarga de la suministrar y reparar las diferentes líneas energizadas de la ciudad y parroquias aledañas, ya sean de alta y baja tensión, siendo sus funciones urbanas acometidas instalaciones de nuevas redes energéticas por medio de postes y subterráneamente, los trabajadores técnico operativo de esta área son personas que tienen un nivel de estudio en bachillerato otros poseen un nivel tecnológico y muy pocos un título de tercer nivel siendo estos ubicados en las jefaturas de cada grupo de trabajo, todos ellos referentes al campo eléctrico y de mantenimiento de maquinaria, la mayoría de los colaboradores de esta área tienen procedencia de diferentes parroquias rurales aledañas a la ciudad de Ambato como son: Quero, Mocha, Ambatillo, Martínez, Pasa.

Siendo este un trabajo con niveles muy altos de sufrir alguna lesión por quemaduras fracturas por caídas o alguna otra enfermedad profesional referente a su puesto de trabajo, no solo acarrea estos problemas si no otro que muchas empresas hoy en día tienen poco conocimiento o simplemente dan caso omiso a las mismas y son los factores de riesgo psicosocial, muchos de ellos silenciosos pero muy difíciles de tratar, la angustia por caer en algún desastre laboral o la misma sobrecarga de trabajo tanto física como mental llegan afectar su desempeño ya sea este notorio o no, siendo muchas veces omitidos por tratar de cumplir los objetivos diarios o semanales, así también en su contexto cultural ganando un poco de importancia en cuanto a los procesos de

relación con su entorno laboral y social. Todos sectores obreros en este tipo de empresas tienen un nivel de relevancia importante en cuanto al estrés laboral y los diferentes estresores que generan este riesgo. El documento se basará en la observación de campo con el objetivo de recolectar la información necesaria que respalde el proyecto de investigación a través del contacto directo con los colaboradores de la EEASA, y la segunda siendo la modalidad bibliográfica debido a que se tomó en consideración que es relevante conocer en primer lugar en que consiste cada una de las variables para poder realizar preguntas e investigaciones que permitan fundamentar de manera real y objetiva cada una de ellas y las encuestas aplicadas al personal como un método de levantamiento de información.

La investigación tendrá dos tipos de enfoques; uno cuantitativo porque esta expresado en datos numéricos acorde a los datos obtenidos en la respectiva encuesta, y el otro será de un enfoque cualitativo; que servirá para relacionar las dos variables de estudio con la ayuda de la elaboración de un marco teórico y la certificación de los objetivos y de la hipótesis establecida, teniendo como variable independiente a los riesgos psicosociales y variable dependiente el desempeño Laboral.

Para la comprobación de la hipótesis se procedió a aplicar el método Chi Cuadrado que consiste en una distribución de probabilidad que surge del problema de estimar la media de una población, una vez aplicado este método se obtuvo como resultado que se debía aplicar la hipótesis alternativa lo que permitió comprobar la relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Electrica Ambato Regional Centro Norte S.A.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Aplicadas las encuestas en el personal técnico operativo del departamento de distribución de la EEASA, y al realizar la respectiva tabulación análisis e interpretación de cada pregunta se obtuvieron los siguientes resultados de cuatro preguntas más relevantes.

En la tabla se presentan los diferentes resultados descriptivos arrojados de las dos variables planteadas en la investigación:

**Tabla N° 6.1** porcentajes encuesta

	<b>Siempre 1</b>	<b>Casi Siempre 2</b>	<b>A Veces 3</b>	<b>Casi Nunca 4</b>	<b>Nunca 5</b>
Cambios de emociones y sentimientos en el desempeño	5	20	16	1	3
Nivel de estrés en la jornada laboral	15	18	8	3	1
Relación con los compañeros	0	0	2	14	29
Disminución de desempeño por trabajo a bajo presión	4	13	19	4	5

**Elaborado por:** Lenin Augusto IpiALES Espin

En los resultados obtenidos sobre los cambios de emociones y sentimientos que se generan en el desempeño de las actividades el 91% que representa más de la mitad de los encuestados, mencionan la alteración de su estado emocional en una jornada de trabajo habitual refiriéndose así a un tipo de estresor o también a una causa para la irritación, el agotamiento emocional se basa principalmente en la adaptación en la personalidad y el autoconcepto de percepción que se tiene cada persona en cuanto a su logro profesional y a los valores ético positivos que respectivamente poseen, cuando este tipo de problema repercute se involucra básicamente el estrés emocional, siendo una patología que afecta en el plano psíquico y posteriormente físico, llevando a

episodios muy frecuentes de ansiedad prolongada, estados de frustración y de creencia negativa del no saber que hacer frente a un situación ya sea laboral o familiar.

Cansancio emocional. Incremento de los sentimientos de agotamiento emocional frente a las exigencias de trabajo, por lo que los trabajadores no sienten ningún atractivo. Cuando los recursos emocionales se agotan, el trabajador percibe que no es capaz de enfrentar las demandas laborales. ( Patlán Pérez, 2013, pág. 447)

Al momento de realizar las actividades en su puesto de trabajo la irritabilidad puede generar un problema ante la situación de no atender correctamente frente a un cliente o un consumidor del servicio, los problemas de concentración y memoria y la desorientación acarrear problemas de riesgo frente a diferentes accidentes de cualquier índole.

Despersonalización. Desarrollo de actitudes y sentimientos negativos y cínicos acerca de los clientes o usuarios, traducidos en una deshumanizada percepción de los demás. Característica que se expresa en conductas de rechazo hacia los usuarios del servicio, a los que se les culpa de su situación actual, burocratizando la relación con ellos. ( Patlán Pérez, 2013, pág. 447)

Y por último la ausencia de deseos de superación, emprendimiento o la sensación de incapacidad para desempeñarse de forma impecable en su puesto de trabajo atacan directamente a los logros personales y empresariales.

Falta de realización personal. Tendencia del trabajador a evaluarse negativamente a sí mismo y hacia el trabajo, pérdida de interés, baja autoestima, aislamiento en la tarea, sensación de incompetencia personal, irritabilidad, descontento consigo mismo y reducida satisfacción con los logros laborales. ( Patlán Pérez, 2013, pág. 447)

El 91% de los trabajadores del área técnica operativa tienen una incidencia de nivel estresante alto debido a la sobrecarga física y mental al que están sometidos en una jornada de trabajo habitual. También llamado Burnout o síndrome del quemado en este aspecto tiene que ver con la intensa relación del personal con el medio consumidor como clientes o usuarios que son parte del círculo laboral. “La continua interacción trabajador usuario se enfoca en los problemas de los usuarios (psicológicos, sociales

y/o físicos)” ( Patlán Pérez, 2013, pág. 446). Que acarrear diferentes afectaciones al trabajador y a la empresa teniendo como factor principal un estrés crónico, al ser una empresa publico privada su demanda de energía en la provincia es muy excesiva y la presión del trabajo es constante y todo esto combinado con el ambiente laboral al q están expuestos. “Es importante mencionar que uno de los principales antecedentes del *burnout* es la sobrecarga de trabajo, además de otros factores tales como ambigüedad del rol, conflicto de rol, falta de autonomía y recompensas, entre otros” ( Patlán Pérez, 2013, pág. 447). Al estudiar este factor de riesgo psicosocial en las organizaciones actuales nos da una ventaja importante en el problema de la salud ocupacional, que además de provocar bajo desempeño y productividad provoca un estado de desinterés al momento de generar una contención que los trabajadores requieren con ímpetu la atención al cliente

Las relaciones interpersonales en los lugares de trabajo son de vital importancia para la generación de un clima optimo, el 95% de los trabajadores del área técnica operativa no han tenido un problema de mala interpretación o de discusión frente a diferentes enfoques que se puedan presentar en la misma. La diversidad de culturas y de personalidades existentes en este departamento hace que sea un punto de riesgo, pero la educación el clima y la cultura organizacional pre establecida en cada departamento hace que sea una fortaleza y un riesgo menos para combatir

Cuando una persona es sometida a una sobrecarga de trabajo estamos hablando de un estresor psicológico importante para la mala salud de los trabajadores, un 80% de los trabajadores tiende a recaer su nivel de desempeño al momento de realizar sus funciones en altas horas de trabajo o bajo presión. “La sobrecarga cuantitativa y cualitativa produce estrés laboral cuando la carga de trabajo es demasiada para las capacidades individuales del trabajador” ( Patlán Pérez, 2013, pág. 448). Cuando se da este tipo de acciones, diversas alteraciones psicológicas empiezan a producirse destacadas por la sobrecarga de trabajo como el estrés la tensión física y psicológica malestar emocional baja motivación y satisfacción laboral trastornos fisiológicos y

psicosomáticos dependencia a sustancias como el consumo de alcohol drogas alcohol y por ende la aparición de enfermedades crónicas.

A nivel organizacional, con la era tecnológica han sido varias organizaciones que han tomado relevancia a la aparición de los Riesgos Psicosociales, siendo objeto de estudio de autores como (Leka, 2010), (Houdmont, 2010), (Näswall, 2008) Näswall, Hellgren, Sverke, (2008), Roozeboom, Houtman y (Van den Bosch, 2008) , Martínez Plaza, 2007), entre otros.

A base de lo expresado anteriormente los diferentes autores concluyen que los riesgos psicosociales generan o exponen a los trabajadores patologías destructoras ante su integridad y que pueden estar direccionados o que coinciden frente al clima que se genera en los diferentes campos teniendo en cuenta la hipótesis plantada con las condiciones ya expuestas como el contenido del trabajo la sobrecarga laboral la cultura organizacional que existe dentro de la empresa siendo estos factores directos en este tema que afectan a la salud y a la integridad de los trabajadores también los problemas familiares, desencadenando estrés laboral incidiendo en un adecuado clima laboral. El ambiente percibido por los miembros de una organización se entiende como Clima Organizacional, influyendo directamente en las motivaciones de los colaboradores de una organización siendo objeto de estudio de diferentes autores como: Bauman, Z. (2012), Alcántar, V. M., Maldonado, S., & Arcos, J. (2012), Méndez, R (2008), Palma, Abovsky, et al. (2012) (Lisbona, 2008) y “La comunicación y el grado de satisfacción en las relaciones interpersonales, Robbins, S. &. (2013). (Paule, 2011)



## CONCLUSIONES

En consecuencia, se realizó una relación determinante entre los factores de riesgo psicosocial y su incidencia en el desempeño laboral y se encontró correlaciones existentes dentro del departamento de distribución surgiendo el interés en adoptar medidas preventivas que reconozcan la importancia de estudiar estos diferentes factores que puedan dañar la integridad de los trabajadores.

La identificación de sus rasgos sociodemográficos como el nivel de estudio el género temperamento personalidad y lugar de procedencia.

Prevalece un nivel elevado frente al agotamiento emocional frente a la vulnerabilidad de los profesionales frente a diferentes acciones de los clientes y más frecuentes en los trabajadores que han empezado su carrera laboral frente a un estado de adaptación débil el cual no genera estrategias de desarrollo frente a las demandas laborales.

La determinación de un alto nivel de despersonalización por su nivel de estudio, lo que obedece a la presencia de puestos con niveles jerárquicos elevados enfrentándose a diferentes actividades rutinarias y repetitivas que generen poca motivación y la reducción de la responsabilidad y la toma de decisiones que es un factor de riesgo para desencadenar la despersonalización laboral.

La identificación de los diferentes factores causales del burnout posee al ser encontrado como el agotamiento emocional la despersonalización la falta de realización personal y profesional la carga laboral y mental siendo este directamente relacionado con el agotamiento y el desgaste al momento de realiza las funciones establecidas por la empresa, el entorno laboral, el tipo de puesto, los diferentes números de usuarios que han sido atendidos.

## BIBLIOGRAFÍA

Duran Bravo, N. E. (2016). De Los Riesgos Psicosociales a la Psicología Organizacional Positiva.

Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 8.

Patlán Pérez, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo1. *ESTUDIOS GERENCIALES*.

Agudelo Poveda, A. L. (2013). *Gerencia en Salud Ocupacional*. Obtenido de Gerencia en Salud Ocupacional.

Álvarez Heredia, F. (2006). *Salud Ocupacional* . bogota: Ecoe Ediciones.

andalucia, E. d. (2014). prevencion de riesgos en el trabajo . *UGT Andalucia*, 132.

Chiavenato , I. (2007). *Administracion de Recursos Humanos* .

Fernandez. (2010).

Mansilla Izquierdo, F. (2015). *Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo*. Obtenido de Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo.

Moreno Briceño, F., & Godoy, E. (2012). Riesgos Laborales un Nuevo Desafío para la Gerencia. *Riesgos Laborales un Nuevo Desafío para la Gerencia*, 41.

Navarro Abarzúa , I. (2005). *Capital Humano* . Obtenido de Su Definicion y Alcances en el desarrollo local y regional .

Neffa, J. C. (2015). *Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo*.

OIT. (2010).

Werther, W. B., & Keith, D. (2008). *el capital humano de las empresas* . Mexico D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Comín, E. Albarrán, I. & García, A. (2013). El Estrés y el Riesgo para la Salud. Edit. MAZ (M.A.T.E.P.S. n.º 11). Madrid. España.

Asamblea Nacional Constituyente. (2008). Constitución del Ecuador. Versión de Bolsillo. Quito. Ecuador

Chiavenato, I. (2009). Gestión de Talento Humano. Editorial Mc Graw Hill. Ciudad de México. México.

Gil, F. (2012). Tratado de Medicina del Trabajo. Introducción a la Salud Laboral Aspectos Jurídicos y Técnicos. Segunda Edición. Editorial Masson. Madrid. España.

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2012). *Seguridad y Salud en el Trabajo*. Revista Técnica e informativa del Seguro General de Riesgos del Trabajo. Quito. Ecuador.

Mancera, M. (2012). *Seguridad e Higiene Industrial*. Gestión de riesgos. Primera Edición. Editorial Alfaomega. Bogotá. Colombia.

Sánchez, G. (2000) Seguridad Industrial y Salud. Cuarta Edición. Ciudad de México. México.

Pérez. (2006). *Riesgos psicosociales en el lugar de trabajo: aproximación teórica y marco legal en Uruguay*.

Palaci. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.


Moreno, B. (2011). *Factores y Riesgos Laborales Psicosociales: Conceptualización, Historia y Cambios Actuales*. Madrid, España: Ciencia y Seguridad del Trabajo.

Llaneza. (2009). *Riesgos psicosociales en el lugar de trabajo: aproximación teórica y marco legal en Uruguay*.

Lledo, P. (2011). *Gestión del Talento Humano*. Buenos Aires, Argentina: Ecoe Ediciones.

# ANEXOS

## Anexo 1. Aprobación de tema del proyecto de investigación

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARÍA DE FACULTAD**  
Ambato-Ecuador

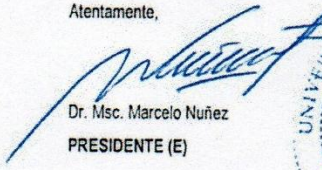
Ambato 19 mayo, 2017  
Res. N° FCHE-CD-1772-2017  
Señores/as  
IPIALES ESPIN LENIN AUGUSTO  
Estudiante de la Carrera de Psicología Industrial, Modalidad presencial  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN  
Presente  
De mi consideración:  
Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, en sesión ordinaria realizada el 19 mayo del 2017, en consideración al informe presentado por el Mg. Paul Fiallos Docente de la Facultad, respecto al Anteproyecto de investigación de Psicología sobre el tema: "LOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO OPERATIVO DEL DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO NORTE S.A, DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA." por usted propuesto resuelve:


APROBAR EL INFORME Y EL ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGIA CON EL TEMA: "LOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL TÉCNICO OPERATIVO DEL DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO NORTE S.A, DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA", PROPUESTO POR EL ESTUDIANTE EN MENCIÓN, AUTORIZÁNDOLE EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.

EL INTERESADO CUMPLIRÁ ESTRICTAMENTE CON LO QUE ESTABLECE EL REGLAMENTO DE RÉGIMEN ACADÉMICO, EN SU DISPOSICIÓN GENERAL TERCERA QUE DICE: "Aquellos estudiantes que no hayan culminado y aprobado la opción de titulación escogida en el período académico de culminación de estudios (es decir aquel en el que el estudiante se matriculó en todas las actividades académicas que requiera aprobar para concluir su carrera o programa), lo podrán desarrollar en un plazo adicional que no excederá el equivalente a 2 períodos académicos ordinarios, para lo cual. Deberán solicitar a la autoridad académica pertinente la correspondiente prórroga, el primer período adicional no requerirá de pago por concepto de matrícula o arancel, ni valor similar. De hacer uso del segundo período requerirá de pago por concepto de matrícula o arancel.  
En este caso, la IES deberá garantizar el derecho de titulación en los tiempos establecidos en esta Disposición y de acuerdo a lo determinado en el artículo 5, literal a), de la LOES".

SE RECOMIENDA QUE EN LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO SE TOMA EN CUENTA LA REDACCIÓN, ORTOGRAFÍA Y EL NOMBRE CORRECTO DE LA CARRERA.

DESIGNAR COMO TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EL MG. PAUL FIALLOS

Atentamente,  
  
Dr. Msc. Marcelo Nuñez  
PRESIDENTE (E)



CC: DIRECTOR DE PROYECTO Adj. Proyecto  
SECRETARIA DE CARRERA -- CARPETA ESTUDIANTIL  
ARCHIVO NUMERICO CONSEJO DIRECTIVO  
CARPETA: GRADOS PROYECTOS

MNE/CVD/JAB

**Anexo 2.** Encuesta dirigida al personal técnico operativo del departamento de distribución de la EEASA



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**  
**PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**



**ENCUESTA**

**OBJETIVO:** La presente encuesta tiene como objetivo conocer de qué manera incide los riesgos psicosociales en el desempeño laboral del personal Técnico Operativo del Departamento de Distribución de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.

**CUESTIONARIO**

**INSTRUCCIONES:** Colocar una “X” en la respuesta que considere a su criterio correcta.

1. ¿Con que frecuencia el desempeño de su trabajo genera cambios en sus emociones o sentimientos?

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>

2. ¿En una escala del 1 al 5 tomando en cuenta que 1 es bajo y 5 alto, en que nivel de estrés está expuesto usted en una jornada de trabajo habitual?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

3. ¿Con qué frecuencia realiza tareas que le obligan a mantener posturas incómodas?

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>

4. ¿En una escala del 1 al 5 tomando en cuenta que 1 es malo y 5 excelente, califique la relación con sus compañeros en su medio laboral?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

5. ¿Cuán frecuente ha sido llamado la atención por discutir con sus compañeros?

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>

6. ¿Con que frecuencia ha sido sancionado por incumplimiento de trabajo?

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>

7. ¿Con que frecuencia siente que su desempeño recae cuando trabaja bajo presión o durante muchas horas?

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>

8. ¿En que nivel posee conocimientos de las actividades que desempeña en su puesto de trabajo? tomando en cuenta que 1 es bajo y 5 alto

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

9. ¿Con que frecuencia optimiza su tiempo y los recursos en el cumplimiento de sus funciones?

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>

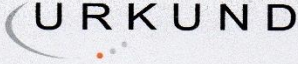
10. ¿Con que frecuencia tiene dificultad para desempeñar sus funciones con efectividad?

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>

**¡Gracias por su colaboración!**



### Anexo 3. Resultado del análisis Urkund



---

#### Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** TESIS LENIN IPIALES.docx (D29814997)  
**Submitted:** 2017-07-30 16:10:00  
**Submitted By:** lenin\_ipiales@hotmail.com  
**Significance:** 6 %

Sources included in the report:

LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN LA SALUD ORGANIZACIONAL DEL GOBIERNO AU TÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PUJIL ♦♦ AUTOR FABIÁN SEGOVIA.pdf (D21914113)  
ANA GABRIELA GUTIERREZ QUINCHA UTA.docx (D19914259)  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO 3.doc (D14884154)  
FACTORES-DE-RIESGO-PSICOSOCIALES.docx (D21135155)  
INFLUENCIA DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA SATISFACCIN LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA TROPAK.txt (D10580114)  
Tesis Final Urkun.pdf (D21857480)  
VELIZ.docx (D10672170)  
TESIS DE ALEJANDRA (MELLISA).docx (D13839292)  
TESIS SIN ANEXOS.docx (D14906221)  
<https://prevention-world.com/actualidad/articulos/prevencion-riesgos-psicosociales-tan-necesaria-como-conveniente-empresa/>  
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>  
<https://prezi.com/kdbzfxko8oh6/manual-de-procedimientos-para-el-personal-administrativo/>  
<http://docplayer.es/16557768-Factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo.html>

Instances where selected sources appear:

42



**Anexo 4.** Evidencias fotográficas

**Fotografía 1.** Instalaciones Catiglata



**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Ipiales Espín Lenin Augusto

**Fotografía 2.** Jefe Grupo 11 de distribución y trabajadores



**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Ipiales Espín Lenin Augusto

**Fotografía 3. Jefe Grupo 10 de distribución**



**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Ipiales Espín Lenin Augusto

**Fotografía 4. Jefe grupo 9 de distribución**



**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Ipiales Espín Lenin Augusto

**Fotografía 5. Jefe Grupo 8 de distribución y trabajadores**



**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Ipiales Espín Lenin Augusto



**Fotografía 6. Director de Seguridad Industrial**



**Fuente:** Propia  
**Elaborado por:** Ipiales Espín Lenin Augusto

**Fotografía 7. Personal Operativo**



**Fuente:** Propia

**Elaborado por:** Ipiates Espín Lenin Augusto