



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

**MODALIDAD PRESENCIAL**

**Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del Título de  
Psicólogo Industrial**

**TEMA:**

---

“LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL RENDIMIENTO  
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL  
DEL REGISTRO CIVIL DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE  
TUNGURAHUA”

---

**Autora:** Wendy Lorena Guerra Pacheco

**Tutor:** Lcdo. Mg. Luis Hernán Inga Loja.

**AMBATO-ECUADOR**

**2016**

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

**CERTIFICA:**

Yo, Mg. Luis Hernán Inga Loja con C.C. 1802425510, en mi calidad de tutor del trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCION PROVINCIAL DEL REGISTRO CIVIL DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, desarrollado por la egresada Guerra Pacheco Wendy Lorena, 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; 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.

  
\_\_\_\_\_  
Lcdo. Mg. Inga Loja Luis Hernán  
C.C. 1802425510  
TUTOR DE TESIS

## **AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN**

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la Investigación del autor, quien basado en los estudios realizados durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios vertidos en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.



---

Wendy Lorena Guerra Pacheco

C.C. 120578022-2

AUTORA

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Yo, Wendy Lorena Guerra Pacheco, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema **“LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL REGISTRO CIVIL 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.



C.C. 120578022-2

AUTORA

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

**CERTIFICA:**

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: **“LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCION PROVINCIAL DEL REGISTRO CIVIL DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, presentado por Wendy Lorena Guerra Pacheco, egresada de la Carrera de Psicología Industrial promoción Abril – Septiembre 2015, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

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

LA COMISIÓN



Ing. Mg. Pablo Ricardo Morales Fiallos

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**



Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **DEDICATORIA**

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad que de mi corazón puede emanar, dedico primeramente mi trabajo a Dios.

De igual forma, dedico este proyecto a mis padres que me han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

A mi hermana que siempre ha estado junto a mí y brindándome su apoyo, muchas veces poniéndose en el papel de padre.

A mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

**Wendy Guerra Pacheco**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar quiero agradecer a Dios y a mi tutor por su esfuerzo y dedicación, gracias por sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar, su persistencia, su paciencia y su motivación, han sido muy fundamentales para mi investigación.

Agradezco a mis padres, por su apoyo incondicional por saber guiarme y bendecirme cada paso que he dado en el transcurso de mi vida profesional.

.

**Wendy Guerra Pacheco**

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
<b>A. Preliminares</b>	
Portada.....	i
Aprobación del Tutor del Trabajo de Graduación o Aprobación del Tutor.....	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
Índice General de Contenidos .....	viii
Índice de Tablas .....	xii
Índice de Gráficos .....	xiii
Resumen Ejecutivo.....	xiv
Executive Summary .....	xv
<b>B. Texto</b>	
Introducción .....	xvi
<b>CAPÍTULO I EL PROBLEMA</b>	
1.1. Tema de Investigación .....	1
1.2. Planteamiento del Problema.....	1
1.2.1. Contextualización.....	1
1.2.2. Análisis Crítico.....	5
1.2.3. Prognosis .....	6
1.2.4. Formulación del Problema .....	6
1.2.5. Preguntas Directrices .....	6



1.2.6. Delimitación del Problema.....	7
1.2.6.1. Delimitación de Contenido .....	7
1.2.6.2. Delimitación Espacial .....	7
1.2.6.3. Delimitación Temporal .....	7
1.3. Justificación.....	7
1.4. Objetivos .....	9
1.4.1. Objetivo General .....	9
1.4.2. Objetivo Específicos .....	9

## **CAPITULO II MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes Investigativos.....	10
2.2. Fundamentación Filosófica. ....	13
2.2.1. Fundamentación Ontológica .....	13
2.2.2. Fundamentación Epistemológico .....	13
2.2.3 Fundamentación Axiológica .....	14
2.2.4 Fundamentación Legal .....	14
2.5. Categorías Fundamentales .....	16
2.6.1. Riesgos Psicosociales.....	19
2.6.1.1 Seguridad Industrial .....	19
2.6.1.2 Salud Ocupacional .....	23
2.6.1.3 Factores de Riesgos.....	24
2.6.1.4 Riesgos Psicosociales.....	32
2.6.2 Rendimiento Laboral.....	34
2.6.2.1 Gestión de Talento Humano.....	34
2.6.2.2 Programa de Capacitación.....	35
2.6.2.3 Métodos de Evaluación.....	38
2.6.2.4 Rendimiento Laboral.....	41
2.5. Hipótesis.....	43
2.6. Señalamiento de Variables.....	43
2.6.1. Variable Independiente .....	43
2.6.2. Variable Dependiente.....	43

### **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

3.1. Enfoque .....	44
3.1.1. Enfoque Cualitativo .....	44
3.1.2. Enfoque Cuantitativo .....	44
3.2. Modalidad Básica de la Investigación.....	44
3.2.1. Modalidad de Campo .....	44
3.2.2. Modalidad Bibliográfica y Documental.....	45
3.3. Tipos o Niveles de Investigación .....	45
3.3.1. Nivel Exploratorio.....	45
3.3.2. Nivel Descriptivo .....	45
3.3.3. Nivel Explicativo .....	45
3.4. Población y Muestra.....	46
3.5. Operacionalización de Variables.....	47
3.5.1. Variable Independiente: Factores de Riesgos Psicosociales.....	47
3.5.2. Variable Dependiente: Rendimiento Laboral.....	48
3.6. Técnicas E Instrumentos de Recolección de la Información .....	49
3.6.1. Técnica. Encuesta.....	49
3.6.2. Instrumentos. Cuestionario .....	49
3.6.3. Validez y Confiabilidad .....	49
3.7. Plan para la Recolección de la Información.....	50
3.7.1. Procesamiento de la Información.....	51
3.7.2. Análisis e Interpretación de Resultados .....	51

### **CAPITULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1 Análisis de Resultados de la Encuesta Aplicada.....	52
Pregunta N° 01 Entorno Laboral.....	52
Pregunta N° 02 Presión Laboral.....	52
Pregunta N° 03 Condiciones Psicosociales.....	54
Pregunta N° 04 Alto Nivel de Concentración .....	55
Pregunta N° 05 Métodos Necesarios .....	56
Preguntas N° 06 Características Individuales .....	56

Preguntas N° 07 Nivel de Conocimientos.....	57
Pregunta N° 8 Fatiga Mental .....	
Pregunta N° 09 Riesgos Psicosociales .....	59
Pregunta N° 10 Programa de Capacitación.....	60
Pregunta N° 11 Mejorar el Rendimiento Laboral.....	
Pregunta N°12 Actualizar Conocimientos .....	62
4.3 Verificación De Hipótesis .....	63
4.3.1 Formulación De Hipótesis.....	63
4.3.2 Definición Del Proceso Matemático .....	64
4.3.3 Nivel De Significación.....	64
4.3.4. Distribución Muestral.....	64
4.3.5 Decisión.....	66

## **CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1 Conclusiones .....	68
5.2 Recomendaciones.....	69
4.4. Bibliografía .....	70

### **C. Material de Referencia**

#### ARTÍCULO CIENTÍFICO (PAPER)

#### **ANEXO**

Anexo de Resolución y Aprobación de Tutor.....	92
Encuesta para Realizar la Comprobación del Chi Cuadrado .....	93

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Tabla N° 01: Ventajas Potenciales e Inconvenientes Potenciales de los Métodos de Evaluación.....	39
Tabla N° 02: Descripción de la Población .....	46
Tabla N° 03: Operacionalización.....	47
Tabla N° 04: Operacionalización .....	48
Tabla N° 05: Pregunta N° 1 Entorno Laboral .....	52
Tabla N° 06: Pregunta N° 2 Presión Laboral .....	53
Tabla N° 07: Pregunta N° 3 Condiciones Psicosociales .....	54
Tabla N° 08: Pregunta N° 4 Alto nivel de Concentración .....	55
Tabla N° 09: Pregunta N° 5 Métodos Necesarios .....	56
Tabla N° 10: Pregunta N° 6 Características Individuales .....	57
Tabla N° 11: Pregunta N° 7 Nivel de Conocimientos.....	58
Tabla N° 12: Pregunta N° 8 Fatiga Mental .....	59
Tabla N° 13: Pregunta N° 9 Riesgos Psicosociales.....	60
Tabla N° 14: Pregunta N° 10 Programa de Capacitación .....	61
Tabla N° 15: Pregunta N° 11 Mejorar el Rendimiento Laboral.....	62
Tabla N° 16: Pregunta N° 12 Actualizar Conocimientos.....	63
Tabla N° 17: Frecuencia Observada - Chi Cuadrado.....	65
Tabla N° 18: Frecuencia Esperada - Chi Cuadrado .....	65
Tabla N° 19: Cálculo del Chi Cuadrado .....	66
Tabla N° 20: Resultados de la Evaluación .....	87
Tabla N° 21: Resultados de la Evaluación .....	88
Tabla N° 22: Valores de los Resultados de Detección del Estrés .....	89
Tabla N° 23: Valores de los Resultados de Rendimiento Laboral .....	89

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N° 01: Árbol de Problemas .....	4
Grafico N° 02: Categorías Fundamentales.....	16
Grafico N° 03: Constelaciones de Ideas Variable Independiente .....	17
Gráfico N° 04: Constelación de Ideas.....	18
Gráfico N° 05: Pregunta N° 1 Entorno Laboral .....	52
Gráfico N° 06: Pregunta N° 2 Presión Laboral .....	53
Grafico N° 07: Pregunta N° 3 Condiciones Psicosociales .....	54
Grafico N° 08: Pregunta N° 4 Alto Nivel de Concentración.....	55
Grafico N° 09: Pregunta N° 5 Métodos Necesarios .....	56
Grafico N° 10: Pregunta N° 6 Características Individuales .....	57
Grafico N° 11: Pregunta N° 7 Nivel de Conocimientos.....	58
Grafico N° 12: Pregunta N° 8 Fatiga Mental .....	59
Grafico N° 13: Pregunta N° 9 Riesgos Psicosociales.....	60
Grafico N° 14: Pregunta N° 10 Programa de Capacitación .....	61
Grafico N° 15: Pregunta N° 11 Mejorar el Rendimiento Laboral.....	62
Grafico N° 16: Pregunta N° 12 Actualizar Conocimientos.....	63
Gráfico N° 17: Detección del Nivel del Estrés.....	77
Gráfico N° 18: Detección del Nivel del Estrés.....	78
Gráfico N° 19: Actualización de Conocimientos .....	80
Gráfico N° 20: Modelo de Evaluación Propuesta para la Detección del Estrés....	83
Gráfico N° 21: Modelo de Evaluación Propuesta .....	84

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

**“LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL  
RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA  
DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL REGISTRO CIVIL DEL CANTÓN  
AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**

**Autor:** Wendy Lorena Guerra Pacheco

**Director:** Lcdo. Mg. Luis Hernán Inga Loja

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo se enfoca en los factores de riesgos psicosociales y el rendimiento laboral fortaleciendo el conocimiento en las relaciones personales o institucionales, la insuficiente participación del trabajador, mejorando la cobertura organizacional, la interacción entre el trabajador y su medio ambiente, la efectividad, disminuyendo los riesgos laborales, la sobrecarga de trabajo, reduciendo sensaciones de confusión, los conflictos de roles, promoviendo la seguridad industrial; incrementando la responsabilidad, la comunicación, el apoyo social para alcanzar la competitividad y objetivos, seguridad en la toma de decisiones, considerándose esencial la aplicación de medidas de protección que favorezcan el rendimiento y la satisfacción en el trabajo, promoviendo el trabajo en equipo, el cumplimiento de normas, reglas que contribuyen positivamente al desarrollo personal, profesional beneficiando las relaciones interpersonales, el bienestar emocional, la calidad de vida, la situación laboral, la gestión del Talento Humano, limitando los accidentes laborales, alteraciones fisiológicas, daños físicos, psicológicos y sociales que deterioran el cumplimiento de objetivos, el prestigio e imagen institucional; utilizándose en el desarrollo del trabajo como metodología la investigación bibliográfica documental, al emplearse textos, colecciones, libros digitales y virtuales; además prevalece la modalidad de campo, el investigador obtiene información relevante poniéndose en contacto con la realidad a estudiar; en los niveles se destaca el descriptivo y el explicativo, considerándose las variables de estudio para motivar al trabajador en la realización de funciones, actividades y tareas, generando un clima adecuado que favorece en el cumplimiento de metas y objetivos empresariales.

**Descriptor:** factores de riesgos psicosociales, rendimiento laboral, eficiencia, productividad, relaciones interpersonales, calidad de vida, responsabilidad, satisfacción en el trabajo.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**  
**FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION**  
**DEGREE IN INDUSTRIAL PSYCHOLOGY**

**"PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS IN PERFORMANCE WORK OF  
PARTNERSHIP OF PROVINCIAL ADDRESS OF THE CIVIL REGISTRY  
AMBATO CANTON, TUNGURAHUA PROVINCE"**

**Author:** Wendy Guerra Lorena Pacheco

**Director:** Atty. Mg. Luis Hernán Inga Loja

**EXECUTIVE SUMMARY**

This work focuses on psychosocial risks and job performance to increase awareness in personal and institutional relationships, the insufficient worker participation, improving the organizational coverage, the interaction between the worker and his environment, the effectiveness, reducing the risks labor, work overload, reducing feelings of confusion, conflicts of roles, promoting industrial safety; increasing accountability, leadership, communication, social support to reach competitiveness, security on making decisions, considering essential the implementation of protective measures that favor the performance and job satisfaction, promoting teamwork, rules compliance, that positively contribute to professional staff development, benefiting interpersonal relationships, emotional well-being, quality of life, employment status, Human Talent management, limiting accidents, physiological changes, physical, psychological and social which deteriorate meeting objectives, prestige and corporate image; used in development work as documentary bibliographical research methodology, the used texts, collections, digital and virtual books; also mode field, is prevalent the researcher obtains relevant information by contacting reality to be studied; in the levels, the descriptiveness and explanatories stand out, considering the variables of study to motivate workers in the realization of functions, activities and tasks, creating a climate that favors in meeting business goals and objectives.

**Descriptors:** psychosocial risks, work performance, efficiency, productivity, leadership, personal development, interpersonal relationships, quality of life, responsibility, job satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

Los Factores de Riesgos Psicosociales, en la actualidad, es un tema de importancia en todo tipo de instituciones. Su objetivo es cuidar el recurso humano cuyo buen rendimiento es ayudar a mejorar la productividad de la institución y así satisfacer a la sociedad.

Este proyecto tiene como finalidad analizar las causas que provocan que el personal del Registro Civil presente ciertos inconvenientes al momento de desempeñar sus funciones. Por lo tanto debemos hacer hincapié que para que exista un buen desenvolvimiento de los trabajadores durante las horas de trabajo debe haber un momento de relajamiento entre todo el personal entre el jefe y subordinados, una correcta relación entre los integrantes de la institución y excelente comunicación.

El presente trabajo investigativo consta de seis capítulos, desarrollados de acuerdo a la norma establecida en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis.

**El primer capítulo.** El Problema, trata sobre la contextualización del problema con sus enfoques: macro, meso y micro, el análisis crítico, desarrollado en base a estudios de las causas y consecuencias, estableciendo la prognosis y formulación del problema con sus respectivas interrogantes; las delimitaciones del problema en su contenido, espacio, tiempo, temporal; finalmente se concluirá con la justificación y objetivos de la investigación.

**En el segundo capítulo.** El Marco Teórico, se realiza un estudio minucioso sobre los antecedentes investigativos y la fundamentación Filosófica y Legal, abarcando las categorías fundamentales con una constelación de ideas con sus respectivas variables para dar lugar a la hipótesis y señalamiento de variables.

**En el tercer capítulo.** Engloba la metodología, enfoques: cualitativo, cuantitativo;



la modalidad y tipos de la investigación, población y muestra, planteándose las técnicas e instrumentos y la operacionalización de variables, las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación, 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 resultados incluye tablas, gráficos, análisis e interpretación, la verificación de la hipótesis, su planteamiento, la aplicación de la fórmula del Chi cuadrado, se visualiza la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis.

**El quinto capítulo.** Conclusiones y recomendaciones, en este capítulo se detallan los puntos claves en las conclusiones y recomendaciones a plantear en la propuesta.

**El sexto capítulo.** La investigación se fortalecerá mediante la elaboración de un informe estructurado sobre el tema propuesto.

Finalmente se concluirá con la bibliografía y anexos respectivos; especificando el fundamento documental haciéndose referencia a sitios webs, blogs o portales de Internet, en los anexos se presentará documentos referentes al trabajo realizado.

Palabras Claves:

Factores de Riesgos Psicosociales

Rendimiento Laboral

Evaluación

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1. Tema de Investigación

“Los Factores de Riesgos Psicosociales en el Rendimiento Laboral de los colaboradores de la Dirección Provincial del Registro Civil de Tungurahua, cantón Ambato.”

### 1.2. Planteamiento del Problema

#### 1.2.1. Contextualización

A **nivel mundial** los cambios en el puesto del trabajo manifiesto que las organizaciones laborales sistemas sociales en los que los trabajadores su tiempo. Pero, también son sistemas abiertos que funcionan mediante el intercambio con el sistema que les rodea, ese intercambio se origina a través de las personas empleadas en la organización.

**Riesgos Psicosociales: las mujeres superan a los hombres en la exposición** Si bien las diferencias son mínimas y apenas significativas, en los resultados de la primera Encuesta Centroamericana de Condiciones de Trabajo y Salud (OISS), de 2011 el número de mujeres que manifiestan estar expuestas a los principales riesgos psicosociales es superior al de hombres, en seis paí-ses (Costa Rica, Honduras, El Salvador, Nicaragua, Guatemala y Panamá). Esta tendencia rompe con la de los grupos de riesgos de seguridad y riesgos higiénicos, donde prevalece la exposición de los hombres. Esto indica la importancia de prestar atención a las condiciones de trabajo derivadas de la organización y las relaciones en el trabajo cuando se trata de entender la particular situación de las mujeres en el trabajo y el impacto en su salud. *Gil-Monte, 2009,p.1.*

En las últimas décadas este fenómeno se ha incrementado mundialmente hasta el punto de formar problemas laborales y sociales similar al riesgos, como los físicos, químicos o biológicos, ya en varios períodos, múltiples actores sociales vienen planteando desde distintas consideraciones paradigmáticas la limitada capacidad de respuesta de los modelos de comportamiento organizacional actuales, percibir y

apropiadamente este fenómeno, también intervenir en las organizaciones que existen en todo el mundo de forma eficaz y eficiente.

En **Ecuador**, los Factores Psicosociales en el rendimiento laboral de las personas, duda la asignatura pendiente hoy en día en las instituciones, intervención diagnóstica de situación previo realizarse a través de una evaluación de riesgos psicosociales en el rendimiento laboral.

Es aquí donde encontramos con las primeras dificultades, la evaluación en trabajos dirigidos a detectar los riesgos psicosociales exige una predisposición explícita por parte de las instituciones, fundamentalmente su dirección, exige de un método suficientemente válido establecer con la mayor de las realidades situación de las personas en esa circunstancia dentro de la organización.

**La práctica de un estudio de riesgos psicosociales es algo así como el ver la empresa desde un ángulo determinado y obtener conclusiones al respecto. Si somos capaces de usar varios ángulos, podremos apreciar si las conclusiones finales son similares integradas en nuestro modelo de organización, contrario dificultades, aunque un método de evaluación esté validado sobradamente, habrá que demostrar que para nuestro modelo de empresa es correcto y sus resultados nos acercan a la realidad de la misma o no. Lee,2010,p.67.**

Los objetivos y propósitos que son determinados en el análisis de los Riesgos Psicosociales deben ser utilizados con contextos reales y útiles para el bienestar de las Organizaciones y el rendimiento laboral colaboradores que están enfrentando a estos factores, expuestos los colaboradores que se desempeñan en la organización.

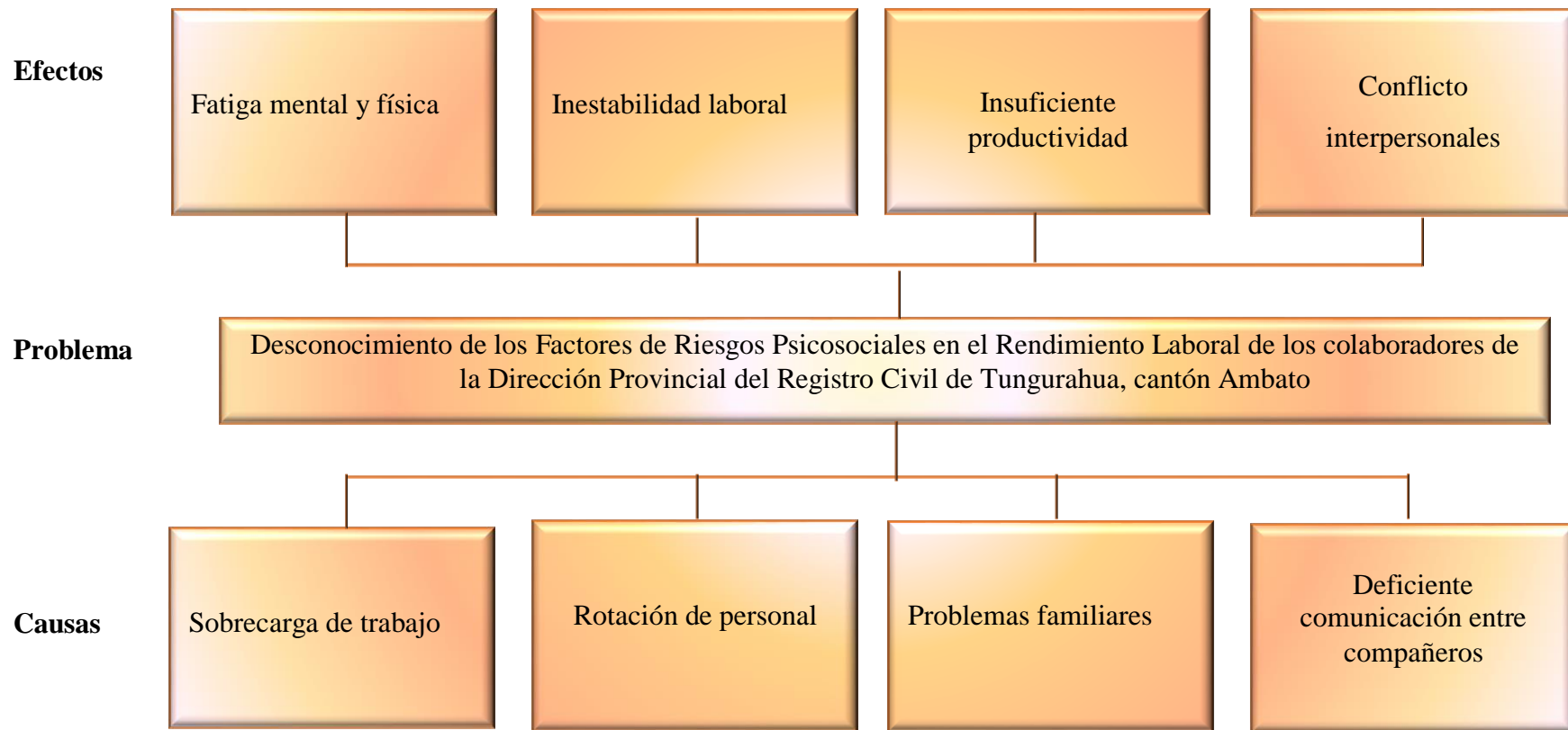
La **Dirección Provincial de Registro Civil** garantiza los derechos de toda la ciudadanía y es importante conocer cómo son y cómo funcionan las actividades dentro la organización, por lo particular los factores de riesgos psicosociales influye poderosamente en su rendimiento existe un control las personas que conforman los departamentos de Recursos Humanos o Director de la instalación.

Es importante destacar que para que no existan Riesgos Psicosociales debe a ver

un buen rendimiento laboral y debe existir un adecuado clima organizacional considerando que son el medio más idóneo para el cumplimiento de meta.

Además los trabajadores demuestran incapacidad de decisión, sensación de confusión, limitada concentración, dando lugar a conflictos entre compañeros, siendo escasa la motivación, conllevando a la desorientación, al inadecuado trabajo en equipo y a la irresponsabilidad en el cumplimiento de funciones y tareas establecidas.

### 1.2.2 Árbol de problemas



**Grafico N° 01:** Árbol de Problemas  
**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

### **1.2.2. Análisis crítico**

En la Dirección Provincial del Registro Civil de Tungurahua, el desconocimiento de los factores de riesgos psicosociales limita el desempeño laboral produciendo un inadecuado e insuficiente rendimiento, además deteriora la salud provocando estrés, ansiedad, incertidumbre, que impiden el logro de objetivos individuales y organizacionales.

La sobrecarga de trabajo provoca fatiga mental incrementando la insuficiente resolución de problemas debido al volumen de trabajo, a las exigencias y a la coherente estimulación y motivación, a una fatiga mental perjudicando la comunicación, emisión de juicio de valor, liderazgo, equilibrio interno.

La rotación de personal incrementa la inestabilidad laboral, afectando en el trabajo intelectual, disminuyendo el procesamiento de información, dolores musculares, cansancio, reduciendo la productividad, creando un inadecuado clima laboral.

Los problemas familiares producen insuficiente productividad, incrementado la desconfianza, afectando en el cumplimiento de funciones, depresión, repercutiendo en la salud física, mental o emocional, estableciendo indicadores de estrés, ansiedad e insatisfacción en el puesto de trabajo, influyendo negativamente en la autonomía, liderazgo, dando lugar a irritaciones, preocupaciones, tensión, desmejorando el ambiente de trabajo.

Además la deficiente comunicación entre compañeros conlleva a conflictos interpersonales, lo que limita el desarrollo de actividades integradoras, resentimientos, violencias, individualismo en el cumplimiento de las funciones repercutiendo en la calidad de las relaciones humanas, disminuyendo en los aspectos: físicos, ambientales y organizacionales

### **1.2.3. Prognosis**

Al continuar con los deficientes riesgos psicosociales se incrementara las limitaciones en el rendimiento laboral provocando fatiga menta, inestabilidad laboral en el Registro Civil, aparecerían conflictos que representan en el rendimiento laboral de los colaboradores, provocando malas relaciones interpersonales, falta de comunicación y desánimo laboral, fatiga mental, baja productividad, también los trabajadores no estarán satisfechos en su lugar de trabajo.

Además segura la rotación de personal; los conflictos interpersonales el no tener un mejoramiento en la institución, por no cumplir con los objetivos predeterminados, provocará malestar en el ciudadano que acude a esta institución en busca de un servicio con calidad y calidez, de manera que perjudicaría a la administración y se vería envuelta en llamados de atención por parte de sus superiores.

### **1.2.4. Formulación del Problema**

¿Inciden los Riesgos Psicosociales en el Rendimiento Laboral, en la Dirección Provincial del Registro Civil de Tungurahua, cantón Ambato?

### **1.2.5. Preguntas Directrices**

- ¿Cuáles son los riesgos psicosociales que afectan a los colaboradores de la Dirección Provincial del Registro Civil, de Tungurahua, cantón Ambato?
- ¿Cuál son las causas que afectan al rendimiento laboral de los colaboradores de la Dirección Provincial del Registro Civil?
- ¿Existe un documento que analice la relación entre la variable independiente factores de riesgos psicosociales y la variable dependiente rendimiento

laboral de la Dirección Provincial del Registro Civil, de Tungurahua, cantón Ambato?

## **1.2.6. Delimitación del Problema**

### **1.2.6.1. Delimitación de Contenido**

**Campo:** Seguridad Industrial y Salud Ocupacional

**Área:** Talento Humano

**Aspecto:** Riesgos Psicosociales / Rendimiento Laboral

### **1.2.6.2. Delimitación Espacial**

La investigación se la realizó en la Dirección Provincial del Registro Civil ubicado en las calles Ernesto Alvarado NW-01-108 entre Antonio Clavijo y Bolívar Sevilla, Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

### **1.2.6.3. Delimitación Temporal**

La efectiva indagación se la realizó desde el mes de Noviembre del 2014 y se culminará en Agosto del 2015, en los cuales se obtendrá resultados prósperos para el planteamiento de una alternativa viable de solución.

## **1.3. Justificación**

El estudio de los riesgos psicosociales, es de **interés** para el mejoramiento continuo de cada institución, debido a que se ha presentado una serie de cambios tecnológicos, económicos, sociales de comunicación en información. Teniendo como objetivo en esta investigación implementar capacitaciones que ayuden a mejorar los riesgos psicosociales y así elevando el rendimiento laboral de los colaboradores y afianzar una alta productividad dentro de la institución.



El análisis de los riesgos psicosociales es de **importancia-teórica-práctica** el fortalecer el nivel de estabilidad considerando, depende un correcto funcionamiento, gracias a la asistencia de un recurso humano que el encargado para el desarrollo organizacional evidenciando su rendimiento laboral en base a su eficiencia, eficacia y productividad.

El estudio es **novedoso** considerando que el conocimiento de riesgos psicosociales disminuye los accidentes de trabajo, incitando en el uso de equipos de protección, limitando la incertidumbre laboral, la ansiedad, depresión, estrés y otras enfermedades originadas por las condiciones de trabajo.

El conocimiento de riesgos psicosociales es de **utilidad** para el trabajador y la organización favoreciendo en el rendimiento apropiado para mejorar la productividad empresarial, alcanzando la eficacia, eficiencia conllevando a la autonomía, autovaloración, confianza en sí mismo, optimismo, motivación de logro y relaciones interpersonales.

Este proyecto es **factible** ya que existe la predisposición de los colaboradores de los diferentes departamentos que conforman el Registro Civil, disponiendo de recursos, fuentes de información y la supervisión del Departamento de Recursos Humanos en todo el proceso de investigación.

El contenido del trabajo es **original** porque se aplica las normas emitidas por la Asociación de Psicología Americana (APA) para mantener la autoría en cada una de las citas mencionadas dando realce a la fundamentación científica aplicándose bibliografía actualizada; además las ideas, criterios, análisis, son exclusiva responsabilidad del autor.

Los **beneficiarios** de la presente investigación serán los colaboradores de la

institución que por medio de un buen liderazgo creará un mejor nivel de rendimiento estableciendo un buen clima organizacional sólido para cumplir con los objetivos planeados.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la incidencia de los factores de riesgos psicosociales que afectan a los colaboradores de la Dirección Provincial del Registro Civil, de Tungurahua, cantón Ambato

### **1.4.2. Objetivo Específicos**

- Diagnosticar son los factores de riesgos psicosociales que afectan a los colaboradores de la Dirección Provincial del Registro Civil, de Tungurahua, cantón Ambato
- Analizar nivel de rendimiento laboral de los colaboradores de la Dirección Provincial del Registro Civil, de Tungurahua, cantón Ambato
- Elaborar un documento que analice la relación entre la variable independiente factores de riesgos psicosociales y la variable dependiente rendimiento laboral de la Dirección Provincial del Registro Civil, de Tungurahua, cantón Ambato

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes Investigativos**

Revisados los archivos de la Biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato, se establece que existen trabajos similares relacionados con el tema a investigar, sin embargo no existen trabajos que se relacionan con el contenido científico de las variables objeto de estudio:

**Tema:** “Los Riesgos Psicosociales y su incidencia en el Rendimiento Laboral en el Sector de Mantenimiento de las Redes Aéreas de la “Empresa Eléctrica Ambato”, en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato.

**Según:** Jessica Naranjo (2013)

#### **Conclusiones**

- Los Riesgos Psicosociales a los cuales está expuesto el colaborador tienen una estrecha relación con el Rendimiento Laboral que manifiesta cuando desempeña las funciones en la Empresa Eléctrica Ambato Regional centro Norte.
- El único factor cambiante que ha demostrado los resultados estadísticos es que cuando se habla de Riesgos Psicosociales se encuentra una influencia significativa sobre el rendimiento laboral de los colaboradores que trabaja en el sector de mantenimiento de redes aéreas de la EEASA.
- La mayoría de los colaboradores manifiestan problemas durante su trayectoria laboral, sin tener el conocimiento previo de los Riesgos Psicosociales a los cuales está expuesto, mientras realiza las funciones o tareas necesarias que requiere el puesto.
- En su totalidad los colaboradores no están conscientes sobre la existencia de los Factores Psicosociales en el trabajo, y tampoco de la incidencia en su Rendimiento profesional, puesto que no hacen caso omiso a los llamados de atención que estos factores manifiestan de manera lenta y poco visible.
- La presencia de los Riesgos Psicosociales tiene una estrecha relación con el rendimiento laboral de los colaboradores de la EEASA, sin importar el grado de existencia, tan solo el contacto con estos factores provocan reacciones.

## **Recomendaciones:**

- Generar acciones encaminadas a minimizar la existencia de los Factores Psicosociales a los cuales enfrentan los colaboradores del sector de mantenimiento de redes aéreas de la EEASA para lograr obtener un Rendimiento Laboral paralelo, con el afán productivo de la Organización.
- Empoderar a los colaboradores del sector de mantenimiento de redes aéreas de la EEASA para que sean ellos quienes identifiquen los Riesgos Psicosociales e intervenir o comunicar de manera inmediata a los respectivos interesados.
- Realizar un estudio de los factores psicosociales con minuciosidad del sector de mantenimiento de las redes aéreas de la EEASA en la cual se evalué las condiciones de trabajo.
- Lograr que el trabajo sea un factor de seguridad y calidad laboral en donde los colaboradores puedan desenvolverse con un rendimiento profesional adecuado y muy satisfactorio.
- Incentivar a que los colaboradores se involucren más en analizar a que Riesgos Psicosociales están expuestos durante la jornada laboral, con la ayuda de alertas de prevención y conocimientos previos.

La comprensión de los riesgos psicosociales como: trabajo monótono, trabajo bajo presión, jornada laboral extensa, disminuirá el estrés laboral, las inadecuadas relaciones interpersonales, los accidentes que afectan a la salud física, psíquica y mental de los colaboradores favoreciendo en el rendimiento laboral promoviendo un clima de seguridad y confianza para la toma de decisiones, emisión de juicios de valor.

**Según:** Gabriela Tirado (2012)

**Tema:** “El Rendimiento Laboral y su incidencia en la producción de la industria de “POLÍMEROS Y PLÁSTICOS CÍA. LTDA. INPOLPLAST”, en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato.

## **Conclusiones**

- Mediante la investigación se pudo conocer que el recurso humano es el

activo más importante e integral de toda organización, la fábrica no cuenta con un método adecuado de evaluación por tal motivo el rendimiento es bajo creando un recurso humano incompetente y conformista a la hora de realizar sus tareas en el trabajo.

- Se ha podido observar que la evaluación que han recibido los trabajadores es muy escasa sin basarse en las verdaderas necesidades que se ha detectado por esta razón el trabajo se ha convertido en una rutina generando cansancio y desmotivación en los mismos.
- Es muy necesario la innovación de un método de evaluación y su aplicación dentro de la empresa ya que ayudara a optimizar el desempeño de los trabajadores, obteniendo un ambiente de trabajo positivo para la empresa.

### **Recomendaciones**

- La empresa debe elaborar un método de evaluación con el fin de obtener personal competente en el mercado para beneficio de los trabajadores y de la empresa.
- El aprendizaje mediante un método de evaluación debe ser en base a las necesidades que se presenta en las áreas para obtener resultados positivos como puede ser crear un buen ambiente laboral, motivación al personal al momento de realizar las tareas, compañerismo entre los trabajadores.
- Aplicar métodos de evaluación para incentivar constantemente al trabajador y hacerle sentir lo importante que es para la empresa el rendimiento en sus funciones y actividades.

Las condiciones laborales negativas en las que se desenvuelven los trabajadores y

servidores públicos afectan la salud, provocando enfermedades como: estrés, el desgaste físico entre otros que perjudican su rendimiento en el puesto de trabajo, la formación de quipos, la comunicación, el diálogo, limitando directamente el cumplimiento de actividades con responsabilidad, afectando en la productividad, generando limitaciones en el alcance de metas, objetivos, proyectos en la empresa.

## **2.2. Fundamentación Filosófica.**

**En las empresas modernas es trascendental controlar los factores de riesgos psicosociales, porque favorecen el desempeño en la productividad de la empresa, alcanzando la satisfacción en el trabajo, la innovación y flexibilidad, favoreciendo en el desempeño laboral y evitando la reducción del ausentismo. Goodsntein, 2008, p.24.**

El presente trabajo toma como fundamento el constructivismo basado en el enfoque crítico-propositivo; crítico porque se emite juicios de valor en referencia a la satisfacción laboral, estimulando las habilidades, competencia y valores, conllevando al cumplimiento de funciones con autonomía, responsabilidad, para alcanzar en éxito empresarial.

### **2.2.1. Fundamentación Ontológica**

**La ontología se encarga del estudio del ser humano en cuanto al entorno, se resalta que los factores psicosociales perjudican en la interacción de equipos de trabajo, el liderazgo y el clima empresarial influyendo en los comportamientos y actitudes del trabajador en su contexto, afectando en los procesos mentales, generando: estrés, cansancio físico, problemas psicológicos, dolores musculares que promueven inseguridad e impotencia en la resolución de problemas personales y laborales. Muchinsky, 2008, p. 160.**

La investigación propuesta tiene como finalidad fortalecer la estabilidad del trabajador en el contexto laboral aportando en el trabajo en equipo favoreciendo en la salud mental, en la eficacia de tareas, en el liderazgo, en el establecimiento de relaciones interpersonales elevando el rendimiento laboral.

### **2.2.2. Fundamentación Epistemológico**

**El ser humano adquiere conocimientos en el contexto empresarial alcanzando las habilidades, destrezas que permiten combinar sus esfuerzo y lograr objetivos, alcanzando metas comunes tanto individuales como grupales influyendo en el desarrollo del comportamiento a través de una visión sistémica y holística sobresaliendo la capacidad cognitiva e intelectual que en la empresa favorece el talento, el conocimiento y el capital humano. Aguilar, 2014,p.45.**

El autor manifiesta que los objetivos que alcanzan los colaboradores en la institución y en la vida diaria son gracias al esfuerzo y al desempeño que tienen dentro de la empresa, cumpliendo con los objetivos que son planteados utilizando su experiencia sobre lo que deben realizar de modo en el que su comportamiento sea el más idóneo para sus funciones.

### **2.2.3 Fundamentación Axiológica**

**La aplicación de valores es una orientación para el alcance de Objetivos Empresariales encaminados al rendimiento laboral mediante el fortalecimiento de la comunicación, el dialogo; motivando al trabajador en el desarrollo de sus funciones y actividades encaminadas al éxito personal, profesional e institucional. Peso, 2014, p. 102.**

Según el autor los valores ayudan a que las personas logren alcanzar los objetivos de la organización con un rendimiento adecuado manejando una comunicación asertiva que ayude a mejorar el dialogo entre colaboradores de tal modo en que se encuentren determinados a alcanzar el éxito individual y organizacional.

### **2.2.4 Fundamentación Legal**

Constitución Política del Ecuador. Capítulo Sexto. **Formas de Organización de la Producción y su Gestión.** Sección Tercera. **Formas de Trabajo y su Retribución.**

**Art. 331.** “Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo”

**Decisión 584** Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.

*Capítulo III Art. 11 Literal b. “Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en el mapa de riesgos”*

**Resolución 957** Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Art. 1 Literal b. Gestión Técnica:

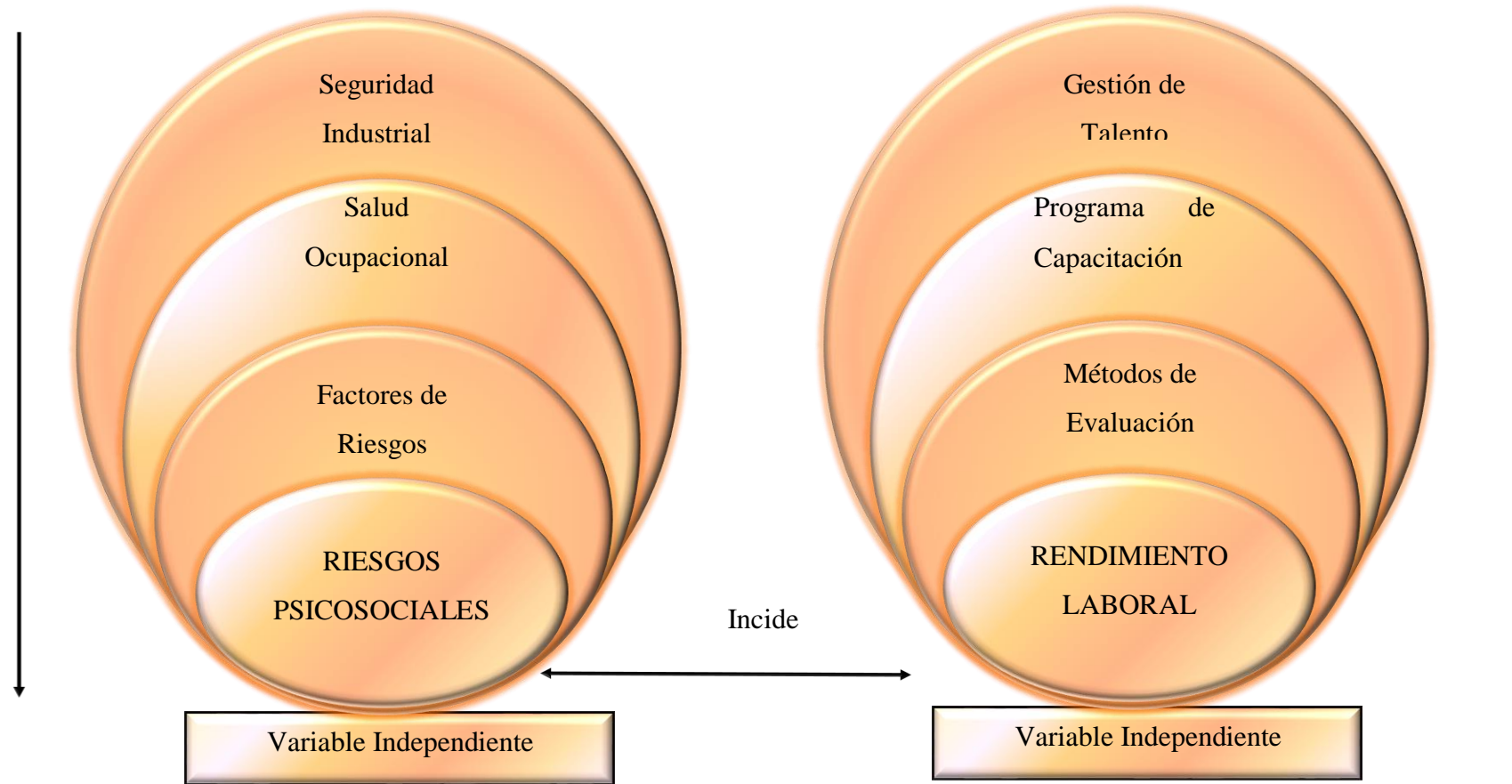
- Identificación de Factores de Riesgo.
- Evaluación de los Factores de Riesgo.
- Control de Factores de Riesgos.
- Seguimientos de Medidas de Control.

**Resolución CD 333** Reglamento para el Sistema de Auditoría de Riesgos de Trabajo. Art. 9. Numeral 2. Gestión Técnica Literal 2.2. Medición.

- a) “Se han realizado mediciones de los factores de riesgo ocupacional a todos los puestos de trabajo con métodos de medición (cuali-cuantitativo según corresponda), utilizando procedimientos reconocidos en el ámbito nacional o internacional a la falta de los primeros;”
- β) “La medición tiene una estrategia de muestreo definida técnicamente”

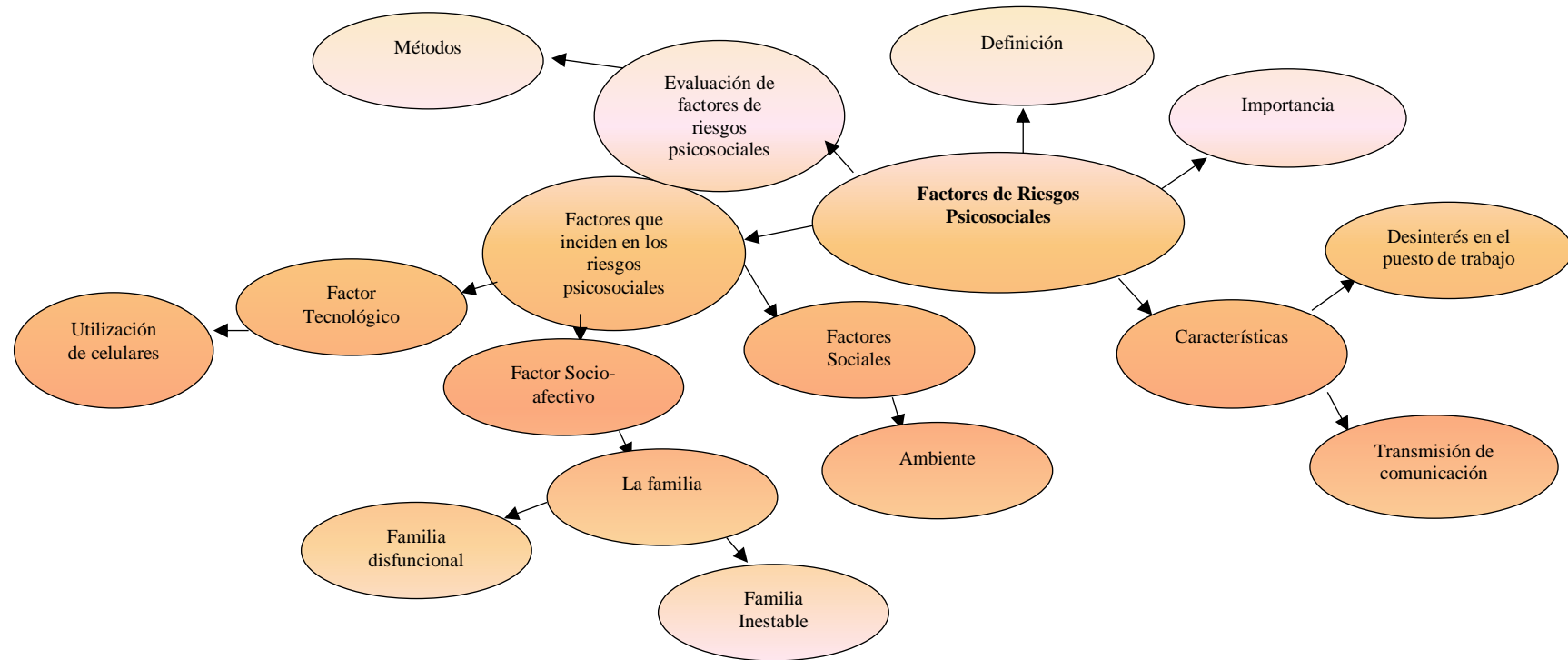


## 2.5. Categorías Fundamentales



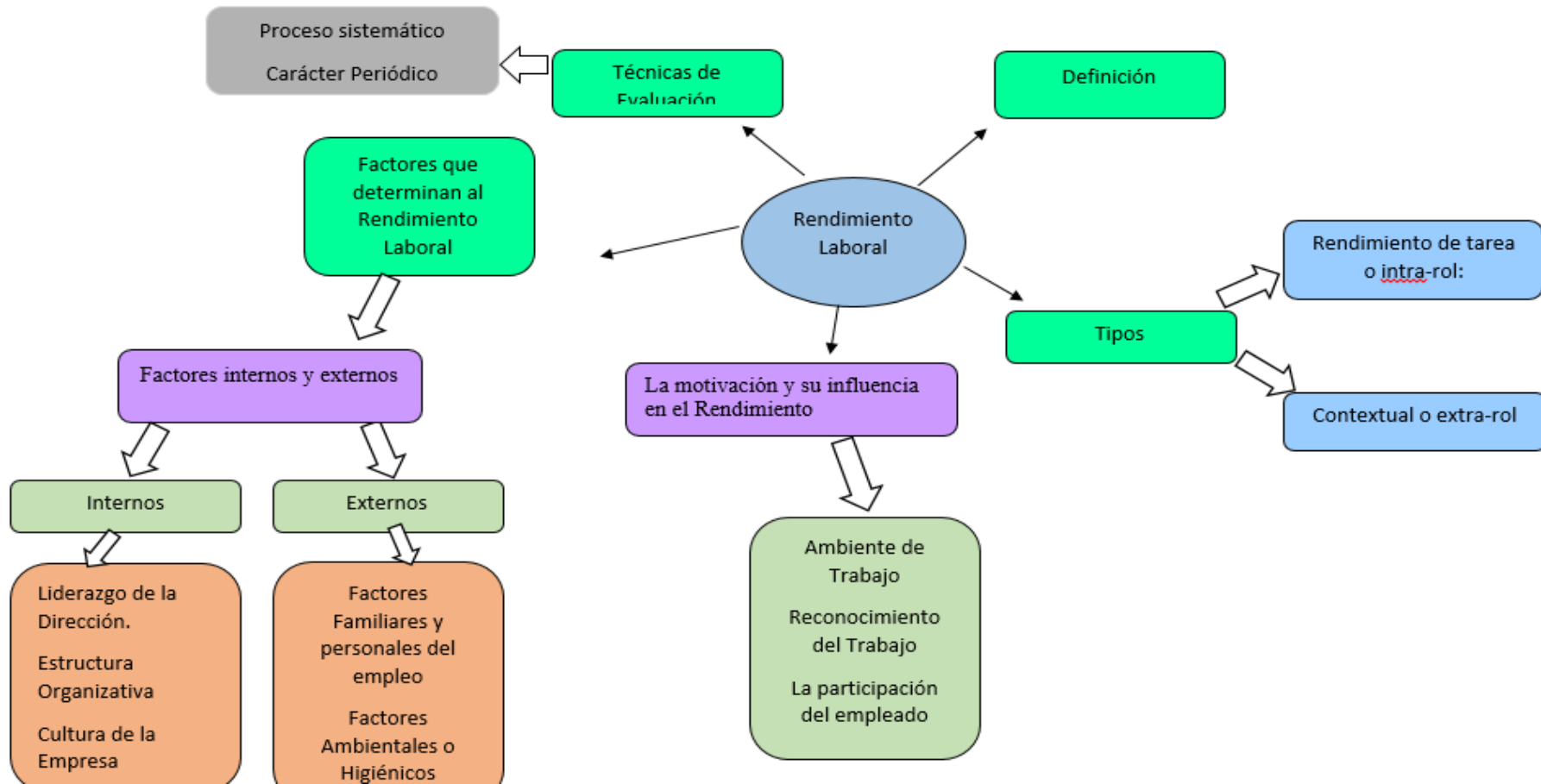
**Grafico N° 02:** Categorías Fundamentales  
**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

### Constelaciones de Ideas Variable Independiente



**Grafico N° 03:** Constelaciones de Ideas Variable Independiente  
**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

### Constelaciones de Ideas Variables Dependientes



**Gráfico N° 04:** Constelación de Ideas  
**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

## **2.6.1. Riesgos Psicosociales**

### **2.6.1.1 Seguridad Industrial**

#### **Definición**

*En el concepto moderno significa más que una simple situación de seguridad física, una situación de bienestar personal, un ambiente de trabajo idóneo, una economía de costos importantes y una imagen de modernización y filosofía de vida humana en el marco de la actividad laboral contemporánea. Ramírez, 2005, p. 52.*

La seguridad industrial busca la prosperidad física, emocional y mental de los colaboradores ante problemáticas que alcancen a suscitarse en el desempeño de las actividades laborales diarias, preservando la integridad de los empleados y garantizando condiciones favorables en el ambiente organizacional.

#### **Aspectos Básicos y Generales de Seguridad Industrial**

*La seguridad industrial, los accidentes son un acontecimiento anormal, no anhelado ni esperado que interrumpe la prolongación de funciones y actividades de trabajo produciendo lesiones que imposibilita a los trabajadores continuar con el cumplimiento de tareas asignadas, generando pérdida de producción para la empresa y malestares físicos en los empleados. Ramírez, 2005, p. 128.*

La seguridad industrial necesita métodos que reconozcan escenarios seguros y confiables para los empleados, reduciendo el tiempo perdido de actividades laborales, lesiones; mejorando la salud de los colaboradores, la calidad de vida, la autoestima, la responsabilidad y el incremento de productividad organizacional.

La seguridad industrial es una área multidisciplinaria que se encarga de minimizar los riesgos en la industria.

Parte del supuesto de que toda actividad industrial tiene peligros inherentes que necesitan de una correcta gestión.

*La evaluación de riesgos establece el ejercicio preventivo, partiendo de la búsqueda alcanzada, con apreciación se podrá adquirir las disposiciones sobre necesidades de acometer tareas protectoras. Considerándolas como herramienta primordial del régimen de gestión de prevención de riesgos laborales en la organización. Díaz, 2007, p. 125.*

Es necesario que las empresas asuman las evaluaciones de riesgos constantemente, respondiendo a los riesgos y comprobando la eficacia de medidas de seguridad acogidas, evidenciando las consecuencias de evaluación y revisándolas periódicamente asegurando su validez.

### **La Higiene Laboral en la Seguridad Industrial**

*La higiene en el trabajo se refiere a un conjunto de normas y procedimientos destinados a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan. La higiene en el trabajo está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales, a partir del estudio y el control de dos variables: el hombre y su ambiente de trabajo. Chiavenato, 2007, p. 194.*

### **NORMAS MÁS IMPORTANTES SOBRE SEGURIDAD INDUSTRIAL**

#### **1.- Condiciones de seguridad para la prevención y protección contra incendios.**

Esta norma establece las condiciones de seguridad para la prevención contra incendios. Se aplica en aquellos lugares donde las mercancías, materias primas, productos o subproductos que se manejan en los procesos, operaciones y actividades que impliquen riesgos de incendio.

#### **2.- Sistemas de protección y dispositivos de seguridad en maquinaria, equipos**

**y accesorios.**

Esta norma tiene por objetivo prevenir y proteger a los trabajadores contra los riesgos de trabajo. Se aplica dónde por la naturaleza de los procesos se emplee maquinaria, equipo y accesorios para la transmisión de energía mecánica.

**3.- Condiciones de seguridad para el almacenamiento, transporte y manejo de sustancias inflamables y combustibles.**

Esta norma tiene por objetivo prevenir y proteger a los trabajadores contra riesgos de trabajo e incendio. Se aplica donde se almacenen, transporten o manejen sustancias inflamables y combustibles.

**4.- Seguridad e Higiene para el almacenamiento, transporte y manejo de sustancias corrosivas. Irritantes y tóxicas.**

Su objetivo es prevenir y proteger a los trabajadores contra los riesgos de quemaduras, irritaciones o intoxicaciones. Se aplica donde se almacenen, trasporten o manejen sustancias corrosivas, irritantes o tóxicas.

**5.- Seguridad e higiene en los centros de trabajo donde se produzcan, almacenen o manejen sustancias químicas capaces de generar contaminación en el medio ambiente laboral.**

Su objetivo es prevenir y proteger la salud de los trabajadores y mejorar las condiciones de seguridad e higiene donde se produzcan, almacenen o manejen sustancias químicas que por sus propiedades, niveles de concentración y tiempo de acción sean capaces de contaminar el medio ambiente laboral y alterar la salud de los trabajadores, así como los niveles máximos permisibles de concentración de dichas sustancias, de acuerdo al tipo de exposición. Se aplica donde se produzcan, almacenen o manejen sustancias químicas capaces de generar contaminación en el ambiente laboral.

**6.- Seguridad e higiene en los centros de trabajo donde se produzcan, usen, manejen, almacenen o transporten fuentes generadoras o emisoras de radiaciones ionizantes.**

Su objetivo es implantar las medidas preventivas y de control a fin de que los trabajadores expuestos a radiaciones ionizantes, no reciban por este motivo dosis que rebasen los límites establecidos en la presente norma. Se aplica donde se produzcan, usen, manejen, almacene o transporten fuentes generadoras o emisoras de radiaciones ionizantes.

#### **7.- Protección personal para los trabajadores en los centros de trabajo.**

El objetivo de esta norma es establecer los requerimientos de la selección y uso del equipo de protección personal para proteger al trabajador de los agentes del medio ambiente de trabajo que puedan alterar su salud y vida. Se aplica en todos los centros de trabajo como medida de control personal en aquellas actividades laborales que por su naturaleza, los trabajadores estén expuestos a riesgos específicos.

#### **8.- Condiciones de seguridad en donde la electricidad estática represente un riesgo.**

Su objetivo es establecer las medidas de seguridad para evitar los riesgos que se derivan por generación de la electricidad estática.

Se aplica en los centros de trabajo donde por la naturaleza de los procedimientos se empleen materiales, sustancias y equipo capaz de almacenar cargas eléctricas estáticas.

#### **9.- Señales y avisos de seguridad e higiene.**

Establece el código para elaborar señales y avisos de seguridad e higiene; así como las

Características y especificaciones que éstas deben cumplir. Las señales y avisos de seguridad e higiene que deben emplearse en los centros de trabajo, de acuerdo con los casos que establece el Reglamento General de Seguridad e Higiene en el Trabajo, y no es aplicables a señales o avisos con iluminación propia. Por lo tanto se aplica en todos los centros de trabajo.

#### **10.- Medicamentos, materiales de curación y personal que presta los primeros**

### **auxilios.**

Establece las condiciones para brindarlos primeros auxilios oportunos y eficazmente. Se aplica en todos los centros de trabajo, para organizar y prestar los primeros auxilios.

#### **2.6.1.2 Salud Ocupacional**

Según: **FERMANDO HENAO (2010)** *“La salud ocupacional tiene carácter multidisciplinario y todas las disciplinas pueden proporcionar apoyo invaluable. En el ámbito mundial, actualmente, la salud ocupacional se divide en tres grandes ramas que son: medicinas del trabajo, higiene industrial y seguridad industrial, no queriendo significar con ello que las otras disciplinas no tengan posibilidad de participación en salud ocupacional”*

A través de salud ocupacional se presenta mejorar y mantener la calidad de vida y salud de los trabajadores y servir como instrumento para mejorar la calidad, productiva y eficiencia de las empresas.

La salud ocupacional es eminentemente preventiva y busca, a través de actividades de promoción, educación, prevención y control de los factores de riesgos ambientales, evitar la ocurrencia de accidentes, evitar la ocurrencia de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales. Dichas acciones tienen carácter multidisciplinario puesto que en ellas intervienen una variedad de disciplinas, todas con el objetivo de evitar el menoscabo de la salud.

#### **Objetivo de la salud ocupacional**

- El mejoramiento y mantenimiento de la calidad de vida y salud de la población trabajador.
- El servidor como instrumento para mejorar la calidad, productividad y eficiencia de las empresas.
- El mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad, mediante la



prolongación de la expectativa de vida productiva en óptimas condiciones de trabajo.

### **Programas de salud ocupacional.**

Para asegurar un buen ambiente laboral, seguro y estable, se desarrollan programas de salud ocupacional, compuestos de una serie de planes que giran en torno a la salud de los empleados.

*De acuerdo al tipo de necesidad que atiendan, estos planes pueden ser: planes de higiene (relacionados con la asepsia y la seguridad en torno a las cuestiones higiénicas), planes de seguridad (aseguran la vida de los empleados en aspectos relacionados con riesgos o accidentes) y planes de medicina preventiva (acciones que tomará la empresa a fin de mantener a su personal informado en todo aquello que sea necesario a fin de prevenir cualquier tipo de enfermedad). Todas ellas tienen como objetivo prioritario mantener y mejorar la salud de los empleados dentro del ambiente laboral. Organización Internacional del Trabajo, 1984, p. 13.*

Lo fundamental en la salud ocupacional es asegurar un alto grado de bienestar mental, social y físico para los trabajadores y prevenir toda clase de accidentes e imprevistos; asegurando un lugar de trabajo sin elementos nocivos para su salud y otorgando la seguridad del empleo, siempre y cuando el trabajador cumpla con los requisitos que se le han encomendado.

#### **2.6.1.3 Factores de Riesgos**

*Como factores del medio laboral tenemos que incluir, por un lado, las condiciones ambientales que son fundamentalmente los agentes físicos (ambiente lumínico –nivel de iluminación, deslumbramientos, equilibrio de las luminancias-, ambiente termo higrométrico –temperatura, humedad-, ruido, vibraciones, radiaciones, los agentes químicos (humo, polvo, vapores, disolventes, desinfectantes, etc.) y los agentes biológicos (hongos, virus, bacterias y endoparásitos) que rodean al trabajador en su lugar de trabajo, y que pueden generar insatisfacción, desconfort y afectar a la salud del trabajador. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2001.*

El ruido ambiental debe permitir la concentración, la atención y la comunicación de los trabajadores. En el lugar de trabajo, el ruido puede aislar a los trabajadores,

incrementar el número de fallos y de accidentalidad, dificultar la comunicación, enmascarar otras señales auditivas del entorno e incidir negativamente en el nivel de satisfacción y en la productividad. Además interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad, dificultad de concentración y baja la tolerancia a la frustración.

En ocasiones puede darse una adaptación al ruido, pero esta adaptación es una respuesta que requiere energía y, por tanto, una prolongada exposición al ruido puede conducir a la fatiga y a la disminución del rendimiento, el exceso de calor puede producir somnolencia, lo que afecta negativamente a los trabajos que requieren discriminaciones finas o decisiones críticas, las bajas temperaturas disminuyen la destreza manual de los trabajadores, lo que conlleva al deterioro de la calidad del trabajo y a aumentar la probabilidad de incidentes o accidentes.

### **Diseño del puesto de trabajo**

Con el diseño del puesto de trabajo se pretende conseguir la adaptación ergonómica de las medidas geométricas del puesto de trabajo a las características corporales del trabajador, ya que una correcta ubicación de los útiles de trabajo evita no sólo trastornos músculos esqueléticos, sino también estrés y fatiga. Por eso, se tiene que valorar en cada puesto de trabajo, tanto las características físicas del trabajador como la posición durante el trabajo (de pie, agachado, sentado, con los brazos en alto).

Pero quizá lo más relevante desde el punto de vista psicosocial sea la configuración espacial de los lugares de trabajo, que en los últimos años ha ido cambiando desde una configuración cerrada, con puestos de trabajo individuales, hacía una configuración abierta en la que los trabajadores no están completamente aislados unos de otros, aunque puede haber mamparas y separaciones entre ellos.

*“Además la falta de intimidad e independencia en la configuración abierta parece aumentar la agresividad y los sentimientos de hostilidad entre los*

*trabajadores, produciéndose un número menor de contactos sociales y reduciéndose la comunicación interpersonal. Los sentimientos de satisfacción con las situaciones sociales son menores cuando la densidad es percibida como excesivamente elevada, por lo que en el lugar de trabajo es esperable que haya falta de cooperación, aumento de la competitividad y hostilidad, retraimiento, valoración negativa de los demás, patrones de comunicación distorsionados o aparición de conflictos.” Ramos, P, 2002.*

## **Factores relacionados con la organización y gestión del trabajo**

### **Pausas y descansos**

Una adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo y de los periodos de pausas y descansos pueden incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, repercutiendo directa e indirectamente en él, en la institución y en su entorno.

*La jornada de trabajo excesiva produce fatiga física (imposibilidad de mantener un esfuerzo físico) y fatiga mental (falta de atención, presencia desagradable de asociaciones o recuerdos que distraen al individuo, dificultad para concentrarse y, en general, falta de rendimiento), lo que está vinculado a la disminución del tiempo disponible para el ocio y el descanso, lo que dificulta la recuperación del trabajador del esfuerzo realizado. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2001.*

Fatiga normal es completamente recuperable a través del descanso. Por eso es conveniente que durante la jornada laboral se realicen pausas cortas y alguna pausa larga que permitan la ruptura de la actividad laboral, ya que un prolongado esfuerzo físico o mental provoca un cambio en el organismo que tiene como resultado el declive en el rendimiento y la fatiga. Es necesario conocer el horario de trabajo, la duración de la jornada laboral, las pausas y descansos, así como el tipo de trabajo, el contenido y la carga para evaluar la relación fatiga-descanso, así los aspectos de cuándo hay que descansar, número y duración de las pausas.

### **Horario de trabajo**

En muchas empresas se ha ido fijando un período laboral de horario fijo, en el cual

todos los trabajadores tienen que estar presentes; y otro horario flexible, es decir, el tiempo de inicio y final de la jornada, que puede ser decidido libremente por los trabajadores, estos márgenes de flexibilidad horaria suelen ser variables, dependiendo del tipo de organización que tenga la empresa, el horario flexible favorece la conciliación de la vida familiar y laboral y ofrece al trabajador cierto grado de autonomía temporal en el trabajo, lo que contribuye a la satisfacción laboral.

### **Trabajo a turnos y nocturno**

El trabajo a turnos exige mantener al trabajador activo en momentos en que necesita descanso, y a la inversa. Todo ello provoca un triple desajuste entre el tiempo de trabajo, el tiempo biológico y el tiempo familiar y social. También el trabajo nocturno constituye una circunstancia que incide negativamente en la calidad de vida del trabajador, en la de su familia y en su salud.

Con carácter general se entiende que no se tolera bien el horario de trabajo nocturno, ya que invierte la actividad del trabajador en 180°, provocando una desincronización respecto al ritmo biológico natural e impide el descanso nocturno. Se habla del trabajo a turnos cuando una jornada de trabajo comporta puestos desempeñados sucesivamente por trabajadores diferentes, de manera que se abarca un total de entre 16 y 24 horas de trabajo diario.

### **Funciones y tareas**

Los factores relacionados con las funciones y tareas hacen referencia al contenido y al significado que el trabajo tiene para el trabajador que lo ejecuta. Un puesto de trabajo con contenido es aquel que está dotado de funciones y tareas adecuadas, para que un trabajador cumpla lo mejor posible y haga bien su trabajo necesita tener sus útiles de trabajo, saber qué es lo que tiene que hacer, saber cómo hacerlo y que lo que hace tiene un valor significativo, que en algo está contribuyendo a la sociedad y que se le reconozca por ello.

## **Ritmo de trabajo**

El ritmo de trabajo trata del tiempo requerido para la realización del trabajo y puede estar determinado por los plazos ajustados, por la exigencia de rapidez en las tareas, por la recuperación de retrasos, por la velocidad automática de una máquina, por la competitividad entre compañeros, por las normas de producción, por la cantidad de trabajo a realizar, por el control jerárquico directo con presiones de tiempo, etc.

En los trabajos en cadena, el ritmo está definido por la necesidad del trabajador de seguir una cadencia que le es impuesta, este tipo de trabajo es problemático porque elimina totalmente la posibilidad de autorregulación del trabajador, ya que hace trabajar a todos de la misma manera y al mismo ritmo, y debido a las diferencias individuales, las posibilidades de adaptación a este sistema de trabajo son dispares. Para los trabajos considerados como no repetitivos, el ritmo resulta de la exigencia de lograr un cierto rendimiento en un período de tiempo dado.

Pero además, hay que tener en cuenta que el tiempo que se requiere para realizar una tarea varía según las condiciones y capacidad del trabajador y también para un mismo trabajador, según su estado de fatiga, etc. El trabajador debe realizar sus tareas a un ritmo adecuado, que le permita la recuperación física y psíquica, mediante pausas y descansos, ya que, desde un punto de vista ergonómico, el ritmo de trabajo debe posibilitar trabajar durante toda la jornada laboral sin que la incidencia de la fatiga sea importante.

## **Monotonía**

*Todo trabajo contiene elementos que lo pueden hacer interesante y enriquecedor o por el contrario lo pueden convertir en desagradable, molesto y aburrido. En los puestos de trabajo en que las tareas son monótonas, rutinarias y repetitivas, el trabajador no tiene ningún tipo de iniciativa y disminuye su libertad. Además el trabajo fragmentado provoca que el trabajador desconozca el lugar que ocupa su tarea dentro del proceso productivo. Instituto Nacional de Seguridad E Higiene en el Trabajo, 2001.*

El trabajo monótono y repetitivo efectuado en un ambiente poco estimulante genera insatisfacción laboral y problemas de salud, por lo que para que un trabajo sea adecuado debe reducirse el volumen de las tareas rutinarias, monótonas y repetitivas y el trabajo debe ser variado y tener una cierta multiplicidad de tareas y de atribuciones; además esto favorece organizar mejor la carga de trabajo.

### **Autonomía**

*La autonomía es el grado en que el trabajador puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo. Se considera que a más autonomía y responsabilidad en el trabajo mayor es la probabilidad de que el trabajador perciba que tiene control sobre el mismo, ya que el control viene dado por el grado de iniciativa, autonomía y responsabilidad. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2001.*

Se ha observado una relación positiva entre el grado de control que el trabajador tiene sobre su propio trabajo y la satisfacción laboral, pero tanto la falta de control como el excesivo control pueden producir secuelas psíquicas y somáticas negativas.

El trabajador tiene que tener la posibilidad de tomar decisiones con respecto a las tareas que realiza y ha de tener autonomía tanto para poder modificar el orden de las distintas operaciones y variar de tarea, como para decidir el tiempo que dedica a cada una de ellas, ya que constituye un factor de satisfacción.

### **Carga mental**

*La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete al trabajador durante su jornada laboral. De manera que la carga de trabajo, tanto física como mental, es un factor de riesgo presente en muchas actividades laborales. La carga física es el conjunto de demandas al trabajador durante el periodo laboral que implican tareas que obligan a un trabajo muscular y un esfuerzo físico, que si se sobrepasan los límites de trabajador puede producir la fatiga física. Gonzales Gutiérrez, 2005.*

Aunque no existe una definición unánimemente aceptada de carga mental, sí se podría decir que es el resultado concreto de la interacción entre un trabajador específico y una o varias tareas específicas. De modo que una misma tarea puede resultar más difícil para unos trabajadores que para otros.

Para realizar una tarea hay que llevar a cabo una actividad mental que viene determinada por la cantidad de información que debe manejarse en un puesto de trabajo y por las características del trabajador (edad, formación, experiencia, etc.). La ejecución de la tarea implica un procesamiento mental de la información que pone en juego procesos cognitivos como la toma de información del exterior (percepción), el análisis de la información (razonamientos en cualquiera de sus formas), el almacenamiento y utilización de las informaciones memorizadas (memorización) y el aprendizaje de sus procesos y variaciones.

Cognitivas no pueden ser analizadas sólo desde un ángulo cuantitativo (cantidad de informaciones tratadas), sino que deben serlo también bajo el ángulo cualitativo, según la dificultad cognitiva e intelectual de la tarea a realizar, al mismo tiempo estos aspectos se pueden presentar tanto por exceso (sobrecarga) como por defecto (infracarga o subcarga).

### **Enfermedades Laborales**

En todo trabajo se corre cierto riesgo. Hasta un escritor se puede cortar con el filo de una hoja de papel. Pero ¿sabía usted que cientos de personas mueren cada día como resultado de enfermedades laborales? Las cifras son más altas que el número de personas que muere por accidentes de trabajo. Muchas de esas enfermedades son provocadas por sustancias químicas u otros agentes que se encuentran en el lugar de trabajo.

Las fábricas y los laboratorios pueden producir sustancias químicas, tintes o metales tóxicos. Médicos y otros en las clínicas y hospitales tienen que trabajar con la radiación. Las personas que laboran en aeropuertos o que tocan música en los conciertos de rock pueden sufrir pérdida de audición por causa del ruido excesivo. Algunos trabajos implican extremos de calor o de frío. Los trabajadores se pueden proteger de esos peligros utilizando ropa especial, gafas protectoras, guantes, tapones para los oídos y otros equipos protectores apropiados.

## **CARACTERÍSTICAS DE LA ENFERMEDAD PROFESIONAL**

- Inicio lento.
- No violenta, oculta, retardada.
- Previsible. Se conoce por indicios lo que va a ocurrir.
- Progresiva va hacia delante.
- Oposición individual muy considerable.

## **FACTORES QUE DETERMINAN ENFERMEDAD PROFESIONAL**

- Tiempo de exposición.
- Concentración del agente contaminante en el ambiente de trabajo.
- Características personales del trabajador
- Presencia de varios contaminantes al mismo tiempo.
- La relatividad de la salud.
- Condiciones de seguridad.
- Factores de riesgo en la utilización de máquinas y herramientas.
- Diseño del área de trabajo.
- Almacenamiento, manipulación y transporte.
- Sistemas de protección contra contactos indirectos.

Para atribuir el carácter del profesional a una enfermedad es necesario tomar en cuenta algunos elementos básicos que permiten diferenciarlas de las enfermedades comunes:

- Agente, debe existir un agente en el ambiente de trabajo que por sus propiedades puede producir un daño a la salud; la noción del agente se extiende a la existencia de condiciones de trabajo que implican una sobrecarga al organismo en su conjunto o a parte del mismo.
- Exposición, debe existir la demostración que el contacto entre el trabajador afectado y el agente o condiciones de trabajo nocivas sea capaz de provocar un daño a la salud.
- Enfermedad, debe haber una enfermedad claramente definida en todos sus



elementos clínicos anátomo - patológico y terapéutico, o un daño al organismo de los trabajadores expuestos a los agentes o condiciones señalados antes.

- Relación de causalidad, deben existir pruebas de orden clínico, patológico, experimental o epidemiológico, consideradas aislada o concurrentemente, que permitan establecer una sensación de causa efecto, entre la patología definida y la presencia en el trabajo.

En las enfermedades profesionales son adquiridas en el puesto de trabajo que nos encontramos a diario, hay que tener cuidado con esto porque pueden pasar a un nivel alto donde el colaborador no pueda asimilar esta enfermedad.

#### **2.6.1.4 Riesgos Psicosociales**

*“En la actualidad las condiciones de trabajo requieren de elevados niveles de concentración, atención, horarios, jornadas de trabajo prolongadas y extenuantes, ocasionando un desequilibrio en la salud del trabajador, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor”. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2001.*

También se han definido los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo abarcan las interacciones entre el medio ambiente laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo.

La personalidad y la situación vital del trabajador influyen tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales. Por eso, ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, ya que las características propias de cada trabajador determinan la magnitud

y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá. En todo caso, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que tienen la capacidad de afectar tanto a la salud del trabajador como al desarrollo de su trabajo.

### **Consecuencias de los Riesgos Psicosociales**

*Entre los riesgos laborales más importantes en los próximos años para los más de 190 millones de trabajadores de los 27 países europeos, estarán precisamente los factores psicosociales, que pueden conducir a problemas de salud como: depresión, estrés, ansiedad, problemas de sueño, entre otros. Agencia Europea, 2003.*

Hay factores que contribuyen a acentuar dichas enfermedades, como la precariedad en el empleo, la sensación de inseguridad, los horarios irregulares, la intensificación del ritmo de trabajo, la creciente complejidad de tareas, el envejecimiento de la población activa y el trato con las personas, especialmente en el sector servicios.

Cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas, se favorecen los riesgos psicosociales y aparecen alteraciones que podemos encuadrar *en* estrés laboral, síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo y acoso laboral o mobbing. También, se podría dar un paso más en el diagnóstico diferencial del estrés laboral y señalar como estrés de rol.

El síndrome post vacacional es, para unos, un proceso de adaptación necesario cuando se entra de nuevo en contacto con el horario laboral; pero para otros, se trata de una enfermedad. Lo más razonable es pensar que el síndrome post vacacional no es una enfermedad, sino un estado de ánimo temporal tras un cambio del ocio a la rutina laboral, y por tanto, no se trata de una sintomatología psicopatológica.

Aunque el efecto de la interacción entre la persona y sus condiciones de trabajo no se traduce inmediatamente en alteraciones de la salud, si la situación problemática se cronifica, las consecuencias pueden llegar a expresarse como: trastornos cardiovasculares, trastornos músculo esqueléticos, trastornos respiratorios, trastornos gastrointestinales, trastornos dermatológicos y como trastornos mentales

y del comportamiento.

## **2.6.2 Rendimiento Laboral**

### **2.6.2.1 Gestión de Talento Humano**

*“Gestión de talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.” Idalberto Chavenato, 2005.*

#### **Conceptos de RH o gestión de talento humano**

La administración de recursos humanos es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos humanos; incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño.

La administración de recursos humanos es el conjunto de necesidades integradas sobre las relaciones de empleo que influyen en la eficiencia de los empleados y las organizaciones.

#### **Aspectos de fundamentales de la gestión moderna de persona**

- **Son seres humanos:** están dotados de personalidad propia profundamente diferentes entre sí, tienen distintas y poseen conocimientos, habilidades destrezas y capacidades indispensables para la gestión adecuada de los recursos organizacionales. Son personas y no menos recursos de la organización.
- **Activadores inteligentes de los recursos organizacionales:** elemento impulsores de la organización, capaces de dotarla de inteligencia, talento y aprendizajes indispensables en su constante renovación y competitividad en un mundo de cambios y desafíos. Las personas son fuente de impulso propio que dinamiza la organización, y no agentes pasivos, inertes y estáticos.

- **Socios de la organización:** son capaces de conducirla a la excelencia y al éxito.

Como sociales, las personas invierten en la organización esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso, riesgo, con la esperanza de recibir retornos.

### **Proceso de la gestión de talento humano**

La moderna gestión de talento humano implica varias actividades, como descripción y análisis de cargos, planeación de recursos humanos, reclutamiento, selección, orientación y motivación de las personas, evaluación del desempeño, remuneración, entrenamiento y desarrollo, relaciones sindicales, seguridad, salud y bienestar.

### **Objetivos de la gestión de talento humano**

*Las personas constituyen el principal activo de la organización; de ahí la necesidad de que esta sea más consciente y este más atenta de los empleados. Cuando la organización esta orienta hacia las personas, su filosofía general y su cultura organizacional se reflejan en ese enfoque. Idalbeto Chavenato, 2005.*

La gestión de talento humano en las organizaciones es la función que les permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier denominación utilizada) para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales.

En este punto podemos darnos cuenta que la gestión de talento humano busca destacar personas con un nivel alto de potencial, entendido como talento, dentro de su puesto de trabajo, además retener o incluso atraer a aquellas personas con talento será una prioridad.

#### **2.6.2.2 Programa de Capacitación**

Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

La capacitación se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a las personas dentro de la empresa las habilidades que necesitan para realizar su trabajo, esta abarca desde pequeños cursos sobre terminología hasta cursos que le permitan al usuario entender el funcionamiento del sistema nuevo, ya sea teórico o a base de prácticas o mejor aún, combinando los dos.

### **Existen dos tipos de capacitación, la inmanente y la inducida.**

La primera se origina propiamente dentro del grupo, es el producto del intercambio de las experiencias o fruto de la creatividad de alguno de los integrantes que luego será transmitida por este al resto de sus compañeros. Y en el caso de la inducida, la enseñanza proviene de alguien ajeno al grupo, por ejemplo, los cursos que se dictan en las empresas.

Entre los principales objetivos que se buscan lograr a través de la capacitación se cuentan los siguientes: productividad, calidad, planeación de los recursos humanos, prestaciones indirectas, salud y seguridad, desarrollo personal, entre otros.

### **Tipos de capacitación**

- **Capacitación para el trabajo:** Dirigida al empleado que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa.
- **Capacitación promocional:** A través de ella se da la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico. Esta puede ser la mejor manera de

detectar el talento y encontrar a la persona adecuada para ser promovida. No te dejes guiar sólo por la cadena de puestos, da la oportunidad de competir por el trabajo, pero hazlo con todas las reglas claras para que no se presenten problemas posteriores.

- Capacitación en el trabajo: Encaminada a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Ya sea que aprendan habilidades en el terreno físico o intelectual tienes que buscar las áreas de oportunidad, permite que los empleados den retroalimentación sobre cómo pueden trabajar mejor y de ser necesario cambia los procesos.

## **DONDE APLICAR LA CAPACITACIÓN**

- Inducción: Es la información que se brinda a los empleados recién ingresados. Generalmente lo hacen los supervisores del ingresante. El departamento de RRHH establece por escrito las pautas, de modo de que la acción sea uniforme y planificada.
- Entrenamiento: Se aplica al personal operativo. En general se da en el mismo puesto de trabajo. La capacitación se hace necesaria cuando hay novedades que afectan tareas o funciones, o cuando se hace necesario elevar el nivel general de conocimientos del personal operativo. Las instrucciones para cada puesto de trabajo deberían ser puestas por escrito.
- Formación básica: Se desarrolla en organizaciones de cierta envergadura; procura personal especialmente preparado, con un conocimiento general de toda la organización. Se toma en general profesionales jóvenes, que reciben instrucción completa sobre la empresa, y luego reciben destino. Son los "oficiales" del futuro.
- Desarrollo de Jefes: Suele ser lo más difícil, porque se trata de desarrollar más bien actitudes que conocimientos y habilidades concretas. En todas las demás acciones de capacitación, es necesario el compromiso de la gerencia. Aquí, es primordial el compromiso de la gerencia general, y de los máximos niveles de la organización.

### 2.6.2.3 Métodos de Evaluación

*“Un método de evaluación del rendimiento es esencial un instrumento de medición que funciona comparando las cualidades de la persona que ejecuta la tarea, o sus resultados, con determinados índices de medición. En cierto modo se trata de confrontar una realidad que hay que evaluar con esquema de referencia establecido por el evaluador o dictado por organización”. Bazinet A, 200.*

Tanto la ventajas como los inconvenientes potenciales que ayudan a observar y analizar cuál será la más apropiadas de poder aplicarla en el momento y en la hora adecuada.

**Tabla N° 01:** Ventajas Potenciales e Inconvenientes Potenciales de los métodos de evaluación

Método de Evaluación	Ventajas potenciales	Inconvenientes potenciales
Por clasificación	<p>Evaluación rápida</p> <p>Eficacia en la distribución de una masa salarial de acuerdo con los méritos de cada cual</p> <p>Eficacia para detectar al mejor empleado de un grupo</p> <p>Es buen medio de control de la validez de los restantes métodos</p>	<p>Falta de un marco de referencia para el evaluador</p> <p>Escaso aporte a diálogo entre el evaluador y el evaluado</p> <p>Comparaciones aleatorias entre las listas</p> <p>Abre la brecha para numerosas distorsiones: prejuicios, presiones externas, efecto de “halo”</p>
Por distribución predeterminada	<p>Eficacia en la distribución de una más salarial según los méritos de cada cual</p> <p>Evita las distorsiones y errores de tendencia central y de tendencia en los externos</p> <p>Evaluación rápida</p> <p>No requiere una preparación en el evaluador</p>	<p>Su aplicación es difícil cuando el número de evaluados es restringido</p> <p>Escaso aporte al dialogo entre el evaluador y el evaluado</p> <p>Comparaciones aleatorias entre las listas</p> <p>Abre la brecha para las mismas distorsiones que la evaluación por clasificación</p>
Abierta	<p>El evaluador expresa en sus propias palabras los aspectos del rendimiento que el parecen importantes dentro del contexto</p> <p>Aporte considerable al diálogo entre evaluador y evaluado</p>	<p>Falta de un marco de referencia para el juicio del evaluador</p> <p>Gran diversidad de las evaluaciones (longitud, contenido)</p> <p>Comparaciones aleatorias entre los evaluados</p>



	<p>Coste de aplicaciones nulo</p> <p>No requiere una preparación en el evaluador</p>	<p>Evaluación que exige mucho tiempo.</p>
<p>Por acontecimientos significativo</p>	<p>Libertad de expresión en la evaluación</p> <p>Juicio que se apoya en hechos observables</p> <p>Juicios que se apoya en hechos observables</p> <p>Buen aporte al diálogo evaluador-evaluado</p> <p>Coste de aplicación nulo</p> <p>Requiere una preparación mínima en el evaluador</p>	<p>Es difícil de aplicar cuando la supervisión se ejerce a distancia</p> <p>La recopilación de datos puede ser agotadora para el evaluador</p> <p>El expediente de acontecimientos puede parecer un “libro negro”</p> <p>Tendencia a la prolijidad en los detalles y a los retrasos</p>
<p>Por acontecimientos predeterminados</p>	<p>Libertad de expresión en la evaluación</p> <p>Juicio que se apoya en hechos observables</p> <p>Buen aporte al diálogo evaluador-evaluado</p> <p>Simple registro de la frecuencia de los acontecimientos</p> <p>Exige un mínimo de preparación</p>	<p>Es difícil de aplicar cuando la supervisión se ejerce a distancia</p> <p>El expediente de acontecimientos puede parecer un “libro negro”</p> <p>Pueden inducir a que se haga caso omiso de acontecimientos altamente significativos para un puesto</p>

**Fuente: BAZINET A, (2001)**

#### **2.6.2.4 Rendimiento Laboral**

*“Valor total esperado por la organización respecto a los episodios conductuales discretos que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado. Es el comportamiento cuantitativo de los colaboradores, evidenciado en la evaluación de eficiencia, eficacia y efectividad con la que se desenvuelve dentro de su área de trabajo, se manifiesta bajo factores internos de la organización, se desarrolla con las capacitaciones continuas en las que se evidencian las competencias del trabajador. Motowidlo, 2003.*

1. El rendimiento es el valor asignado por la organización a una serie de comportamientos de sus empleados.
2. Contribución del trabajador a la consecución de una cierta eficacia organizacional.
3. Hay que distinguir entre rendimiento y resultados (ej.: eficiencia, productividad o eficacia). El rendimiento se refiere a las conductas que se dirigen a los resultados.

#### **Tipos de rendimiento:**

1. Rendimiento de tarea: Se refiere a las conductas de los trabajadores respecto a sus tareas u obligaciones laborales.
2. Rendimiento contextual: Aquellas conductas que no son exigidas formalmente por la organización, pero que son necesarias para su éxito global (conducta extra-rol y ciudadanía organizacional).

#### **Características del Rendimiento:**

Las características del rendimiento laboral corresponden a los conocimientos,

habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

1. Adaptabilidad, se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
2. Comunicación, se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades del receptor. Al buen empleo de la gramática, organización y estructura en comunicaciones.
3. Iniciativa, se refiere a la intensión de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.
4. Conocimientos, se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.
5. Trabajo en Equipo, se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso.
6. Estándares de Trabajo, se refiere a la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.
7. Desarrollo de Talentos, se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando

actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

8. Potencia el Diseño del Trabajo, se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta. A la capacidad de reconfigurar adecuadamente los trabajos para maximizar las oportunidades de mejoramiento y flexibilidad de las personas.
9. Maximiza el Desempeño, se refiere a la capacidad de establecer metas de desempeño/desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva.

## **2.5. Hipótesis**

Factores de Riesgos Psicosociales inciden en el rendimiento laboral de los colaboradores de la Dirección Provincial del Registro Civil de Tungurahua, cantón Ambato.

## **2.6. Señalamiento de Variables**

### **2.6.1. Variable Independiente**

Factores de Riesgos Psicosociales

### **2.6.2. Variable Dependiente**

Rendimiento laboral

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1. Enfoque**

La investigación se basó en el enfoque crítico-propositivo, su accionar se rige a recabar información de la fuente y someterla a un análisis estadístico, para establecer la esencia del fenómeno causa-efecto con respaldo en su marco teórico. (Cualitativo, cuantitativo o cuali-cuantitativo).

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

Es donde se cojera información que será sometido a un análisis estadísticos.

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

Para estos resultados estadísticos pasaran por la criticidad con soporte del marco teórico, para darle solución al problema de investigación.

### **3.2. Modalidad básica de la investigación**

#### **3.2.1. Modalidad de Campo**

Porque tendrá contacto directo con la problemática, donde se producen los hechos para así poder actuar en el contexto y transformación de una realidad. Es el estudio sistemático en el lugar que se producen, a través del contacto del investigador con la realidad. Tiene como objetivo recolectar y registrar sistemáticamente información primaria referente al problema de estudio.

La investigación de campo se lo realizará directamente en la Dirección Provincial de Registro Civil de Ambato, se realizará encuestas, a los empleados de la misma, para un análisis más profundo sobre la situación actual de la empresa

### **3.2.2. Modalidad Bibliográfica y Documental**

Dentro de la investigación consiste en analizar la información escrita sobre un determinado problema, para tener amplios recursos, con el propósito de conocer las contribuciones científicas del pasado con conocimiento respecto al problema en estudio, lo cual se utilizan fuentes tales como libros, revistas científicas, informes técnicos, tesis de grado, etc. Dichos recursos han sido apropiadamente utilizados ya que la información obtenida a nuestra investigación.

### **3.3. Tipos o niveles de Investigación**

En los tipos de investigación sobresale el nivel exploratorio, descriptivo y explicativo, detectando factores determinantes relacionados con las variables de estudio.

#### **3.3.1. Nivel Exploratorio**

La exploratoria es el nivel de investigación, debido que el investigador debe estar en contacto para finalizar con realidad en estudio, y así presenciar y observar los hechos existentes dentro de la institución, por lo cual se acudirá a la Dirección Provincial de Registro Civil para obtener dichos resultados.

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

Es muy importante detallar minuciosamente el problema, lo cual se debe tomar en cuenta todas las características, que nos sirvan de gran aporte para el desarrollo de nuestra investigación. Por lo cual se recalca la relación existente entre las variables, para así verificar que en realidad se puede mejorar el Rendimiento Laboral a través del análisis de los Riesgos Psicosociales.

#### **3.3.3. Nivel Explicativo**

Su objetivo es, a más de medir el grado de relación que existe entre las dos variables, determinar si en ellas genera cambios que dificulte demostrar el por qué ocurre el problema y en qué condiciones se presenta.

### 3.4. Población y muestra

#### Población

Determinar la población o el universo de estudio en su totalidad de la Dirección Provincial de Registro Civil de Ambato, como lugar central de las oficinas de la entidad, la misma que nos abaliza que las personas que responden a nuestra o banco de preguntas tienen una idea clara de todos los movimientos quienes serán llamados Clientes internos.

**Tabla N° 02:** Descripción de la población

Personas	Cantidad
<b>Director (Dirección Provincial de Registro Civil de Ambato)</b>	1
<b>Colaboradores</b>	32
TOTAL	33

**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

### 3.5. Operacionalización de Variables

#### 3.5.1. Variable Independiente: Factores de Riesgos Psicosociales

**Tabla N° 03:** Operacionalización

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA-INSTRUMENTO
<p><b>Los Factores de Riesgos Psicosociales</b></p> <p>Aquellos factores de riesgo para la salud del trabajador que se originan de acuerdo a las condiciones expuestas en el entorno laboral y que generan respuestas con múltiples reacciones.</p>	<b>Factores</b>	Entorno Laboral	¿En su entorno laboral se habla sobre los factores de riesgos psicosociales?	<p>Encuesta a los colaboradores de la Florícola Nevado Roses</p> <p>Cuestionarios a los colaboradores de Florícola Nevado Roses</p>
		Presión Laboral	¿Se ha presentado últimamente sobrecarga de trabajo o presión laboral en sus actividades?	
	<b>Condiciones</b>	Condiciones psicosociales	¿Considera usted que las condiciones psicosociales a las que está expuesto regularmente en su jornada de trabajo son segura?	
	<b>Entorno laboral</b>	Alto nivel de concentración	¿El trabajo que usted cumple dentro de la institución de un alto nivel de concentración o manejo gran cantidad de información?	
Métodos necesarios		¿Dispone de la información y métodos necesarios en los procedimientos de trabajo para cumplir sus tareas?		

**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena



### 3.5.2. Variable Dependiente: Rendimiento Laboral

**Tabla N°4:** Operacionalización

**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA-INSTRUMENTO	
<p><b>Rendimiento Laboral</b></p> <p>Es el comportamiento cuantitativo de los colaboradores, evidenciado en la evaluación de eficiencia, eficacia y efectividad con la que se desenvuelve dentro de su área de trabajo, se manifiesta bajo factores internos de la organización, se desarrolla con las capacitaciones continuas en las que se evidencian las competencias del trabajador.</p>	Evaluación	Características individuales	¿Está de acuerdo en que las características individuales de cada colaborador influyen en su rendimiento laboral?	Encuesta a los colaboradores de la Dirección Provincial de Registro Civil de Ambato	
	Factores	Nivel de conocimientos	¿Se realiza evaluaciones periódicas sobre su nivel de conocimientos con el fin de mejorar el rendimiento laboral?		
	Capacitación	Fatiga mental	¿Considera usted que el estrés, fatiga mental, tensión emocional disminuye su rendimiento laboral dentro de la institución?	¿Considera que los factores de riesgos psicosociales influyen directamente al rendimiento laboral?  ¿Considera la finalidad de mejorar el rendimiento laboral al interior de la institución considera necesario un programa de capacitación en temas relacionados con los factores de riesgo psicosociales?	Cuestionario a los colaboradores de la Dirección Provincial de Registro Civil
		Riesgos Psicosociales	Capacitaciones		

### **3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información**

Se utilizó la técnica de encuestas, con el instrumento del cuestionario estructurado, dirigido a los colaboradores, con preguntas cerradas, que facilitaron el registro de la información.

#### **3.6.1. Técnica. Encuesta**

**Investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de una población más amplia, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población. Fernando, 1992, p. 1.**

Es una técnica de recolección de información donde los informantes responden por escrito a preguntas planteadas; el instrumento es el cuestionario estructurado con preguntas impresas que interesan investigar; sirve de enlace entre los objetos de la investigación y la realidad estudiada.

#### **3.6.2. Instrumentos. Cuestionario**

El instrumento de mayor utilización es el cuestionario aplicado al personal administrativo y operativo del Centro de Faenamiento Ocaña, elaborado mediante preguntas cerradas, con la finalidad de obtener información clara, oportuna e interesante, aplicada posteriormente en el análisis e interpretación de datos, con la finalidad de apoyar en las conclusiones y recomendaciones del trabajo para dar solución al problema planteado.

#### **3.6.3. Validez y confiabilidad**

La validez y confiabilidad de la técnica e instrumento se lo hizo con la asistencia del Tutor en investigación, quien emitió sus juicios de valor y observaciones para su respectiva corrección y aplicación.

### 3.7. Plan para la recolección de la información

**Cuadro No.1.** Plan de Recolección de Información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	<p>Para alcanzar los objetivos de la investigación. Determinar la incidencia de los Riesgos Psicosociales en el Rendimiento Laboral de los colaboradores en la Dirección Provincial del Registro Civil de Tungurahua, Cantón Ambato.</p> <p>Diagnosticar son los factores de riesgos psicosociales que afectan a los colaboradores del Registro Civil.</p> <p>Analizar nivel de rendimiento laboral de los colaboradores de la Dirección Provincial del Registro Civil, de Tungurahua, cantón Ambato.</p> <p>Elaborar un documento que analice la relación entre la variable independiente factores de riesgos psicosociales y la variable dependiente rendimiento laboral de la Dirección Provincial del Registro Civil, de Tungurahua, cantón Ambato.</p>
¿De qué persona u Objeto?	Los colaboradores de la Dirección Provincial del Registro Civil
¿Sobre qué aspecto?	<p>Los factores de riesgos psicosociales El rendimiento laboral En la Dirección Provincial del Registro Civil de Tungurahua, cantón Ambato.</p>
¿Quién?	El investigador: Guerra Pacheco Wendy Lorena
¿Cuándo?	Periodo Académico 2015 – Febrero 2016
¿Dónde?	En la Dirección Provincial del Registro Civil
¿Cuántas veces?	<p>Dos veces: Una vez se realiza la prueba piloto con los expertos. Unas vez a los encuestados</p>
¿Qué técnica de recolección?	La causa estructurado por el Investigador
¿Con quién?	Guía del Cuestionario Estructurado
¿En qué situación?	En las oficinas y puestos de trabajo bajo condiciones de respeto, profesionalismo investigativo y absoluta reserva y confiabilidad.

**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

### **3.7.1. Procesamiento de la información**

- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente.
- Tabulación o cuadros según variables

### **3.7.2. Análisis e interpretación de resultados**

- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.
- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e interrogantes.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados de la encuesta aplicada

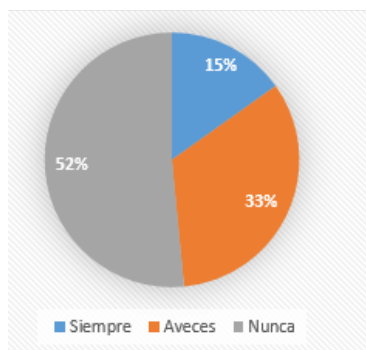
**Pregunta N° 01.** ¿En su entorno laboral se habla sobre los Factores de Riesgos Psicosociales?

**Tabla N°05:** Entorno laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	15,2%
A veces	11	33,3%
Nunca	17	51,5%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Gráfico N° 05:** Entorno laboral



**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Análisis:** Se verifica que 17 personas, que constituyen el 52% de la población consideran que nunca se habla acerca de los Factores de Riesgos Psicosocial, por otra parte 11 colaboradores que representan un 33% manifiestan que a veces se ha hablado del tema, y por último 5 trabajadores que alcanzan el 15% se inclinan por la opción que evidencia que siempre se toman en cuenta estos factores.

**Interpretación:** En su mayoría las personas encuestadas consideran que en su entorno laboral no se habla de los factores de riesgos psicosociales, lo cual se pretende que mejore los conocimientos sobre dicho tema dentro de la organización.

**Pregunta N° 02.** ¿Se ha presentado últimamente sobre carga de trabajo o presión

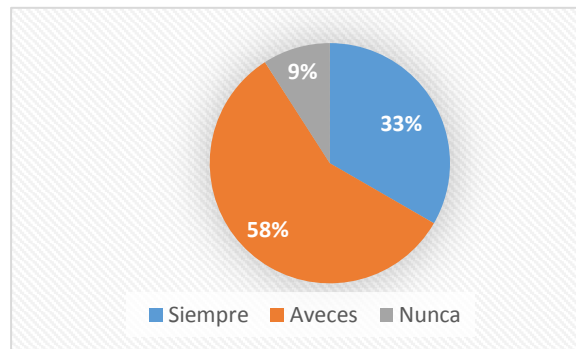
laboral en sus actividades?

**Tabla N°6: Presión laboral**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	33%
A veces	19	58%
Nunca	3	9%
Total	33	100%

**Gráfico N°6:** Elaborado por: Guerra Pacheco Wendy Lorena Presión

laboral



**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Análisis:** Se considera que de las personas encuestadas el 58% notifican que a veces han presentado sobre carga mental o presión laboral dentro de la institución, un 33% manifiestan que siempre se encuentran con dichos factores y el 9% que nunca se ha presentado.

**Interpretación:** En su mayoría hemos detectado que los colaboradores han presentado últimamente una sobre carga de trabajo o presión laboral en sus actividades, y en su minoría establecen que nunca han manifestado este factor, por lo tanto se tendría que atención en estas actividades.

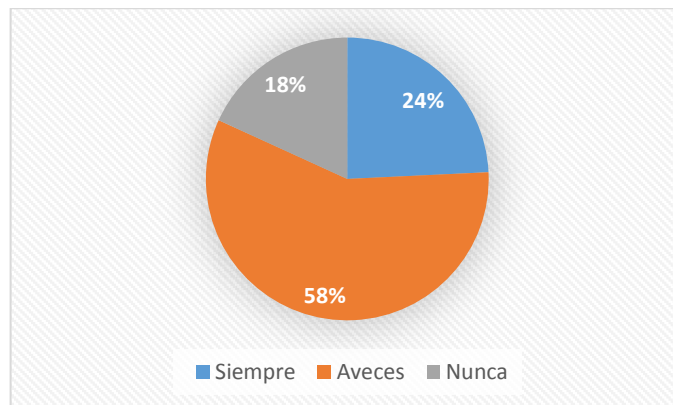
**Pregunta N° 3** ¿Considera usted que las condiciones psicosociales a las que ésta expuesto regularmente en su jornada de trabajo son seguras?

**Tabla N° 07:** Condiciones Psicosociales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	24,2%
A veces	19	57,6%
Nunca	6	18,2%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Grafico N° 07:** Condiciones Psicosociales



**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Análisis:** Se demuestra que 19 colaboradores representan un 58% considera que a veces las condiciones psicosociales a las que está expuesto regularmente en su jornada de trabajo son seguras, mientras que 8 personas que representan un 24% que siempre y por ultimo 6 personas con un 18% que nunca están seguros en sus labores diarios dentro de la institución.

**Interpretación:** La personas afirman que las condiciones psicosociales a las que están expuesto regularmente en su jornada de trabajo son seguras, por lo tanto cuentan con buenas condiciones para laborar a diario en sus institución.

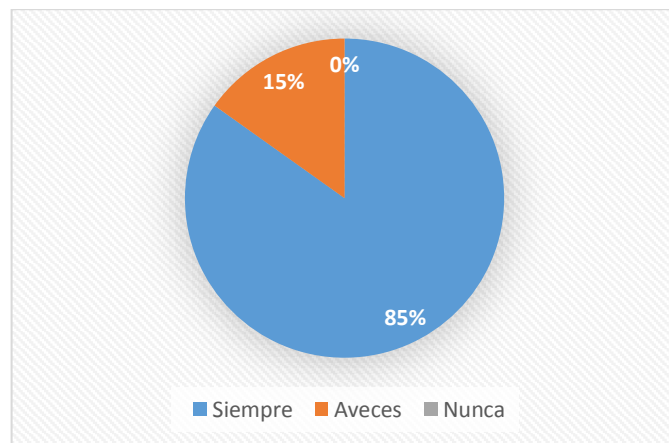
**Pregunta N° 04** ¿El trabajo que usted cumple dentro de la institución requiere de un alto nivel de concentración o maneja gran cantidad de información?

**Tabla N° 08:** Alto nivel de concentración

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	28	84,8%
A veces	5	15,2%
Nunca	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Grafico N° 08:** Alto nivel de concentración



**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Análisis:** Se evidencia que un 85% de los colaboradores siempre requieren de un alto nivel de concentración o manejo de gran cantidad de información dentro de su lugar de trabajo, y el 15% presenta que a veces necesita concentración para desarrollar su trabajo a diario.

**Interpretación:** Las personas afirman que requieren de un nivel alto de concentración o manejo gran cantidad de información, por lo tanto se desarrolla un buen rendimiento laboral de parte de los colaboradores.



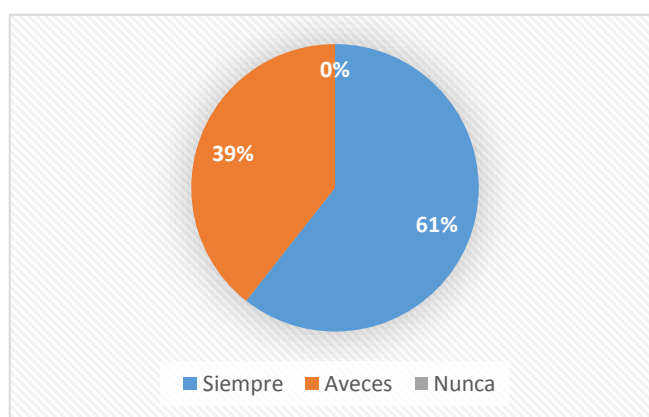
**Pregunta N° 05** ¿Dispone de la información y métodos necesarios descritos en los procedimientos de trabajo para cumplir sus tareas?

**Tabla N° 09:** Métodos necesarios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	60,6%
A veces	13	39,4%
Nunca	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Grafico N° 09:** Métodos necesarios



**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Análisis:** De acuerdo a los datos obtenidos el 61% de los encuestados han respondido que siempre disponen de la información y métodos necesarios descritos en los procedimientos de trabajo para cumplir sus tareas, por lo cual el 39% nos da a conocer que a veces cumplen con dicha disposición dentro de la organización.

**Interpretación:** Esto significa que la mayoría de colaboradores del Registro Civil consideran que existen la disposición de la información y métodos necesarios descritos en los procedimientos de trabajo para cumplir sus tareas, mientras que un mínimo de personas han manifestado que a veces no disponen de la información.

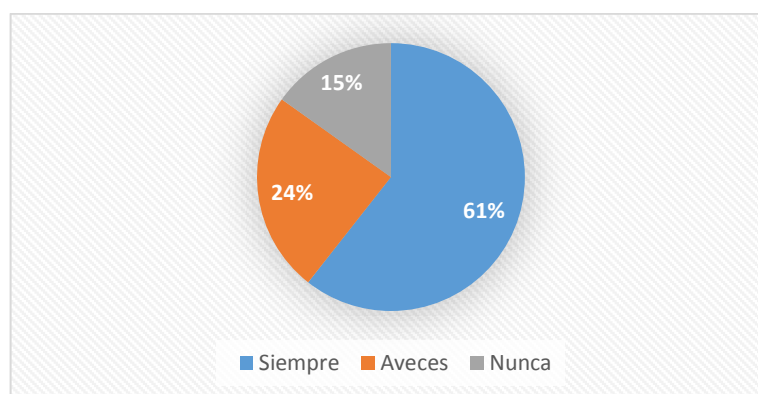
**Preguntas N° 06** ¿Está de acuerdo en que las características individuales de cada colaborador influyen en su rendimiento laboral?

**Tabla N° 10:** Características individuales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	60,6%
A veces	8	24,2%
Nunca	5	15,2%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Grafico N°10:** Características Individuales



**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Análisis:** En el gráfico se observa que un 61% de los colaboradores entrevistados están de acuerdo en que las características individuales de cada colaborador influyen en su rendimiento laboral, el 24% a veces necesitan de las características de cada trabajador, el 15% muestra con exactitud que nunca serán necesarias las características de los demás para tener un buen rendimiento laboral.

**Interpretación:** En su mayoría las personas encuestadas consideran que las características individuales de cada colaborador influyen en el rendimiento laboral en su entorno, por lo cual se pretende que estas características no influyen en su mayoría dentro de la organización.

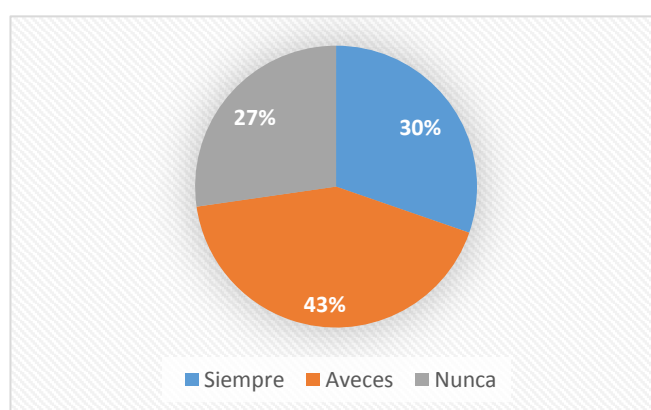
**Preguntas N° 07** ¿Se realizan evaluaciones periódicas sobre su nivel de conocimiento con el fin de mejorar el rendimiento laboral?

**Tabla N°11:** Nivel de conocimientos

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	10	30,3%
A veces	14	42,4%
Nunca	9	27,3%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Grafico N° 11:** Nivel de conocimientos



**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Análisis:** El 43% deducen que el Registro Civil a veces realiza evaluaciones periódicas sobre su nivel de conocimiento con el fin de mejorar el rendimiento laboral, y por otra parte y el 30% señala que siempre se realizan evaluaciones periódicas, y un 27% que nunca han sido evaluados sobre su nivel de conocimiento con el fin de mejorar sus rendimiento dentro de la organización.

**Interpretación:** Con los resultados obtenidos podemos determinar que la Institución a veces no dota en su totalidad en realizar evaluaciones periódicas sobre su nivel de conocimientos con el fin de mejorar el rendimiento laboral a los colaboradores del Registro Civil.

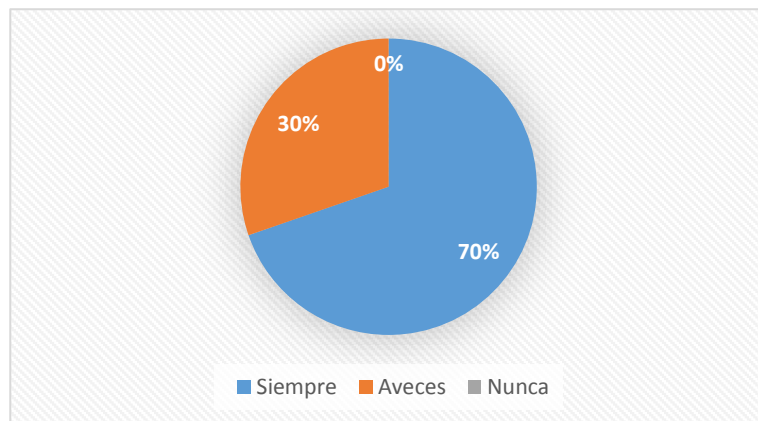
**Pregunta N°08** ¿Considera usted que el estrés, fatiga mental, irritabilidad, tensión emocional disminuyen su rendimiento laboral dentro de la institución?

**Tabla N°12** Fatiga mental

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	23	69,7%
A veces	10	30,3%
Nunca	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Grafico N° 12** Fatiga mental



**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Análisis:** Como podemos observar en la gráfica a un alto porcentaje que es 23 personas que equivale al 70% señalan que el Registro Civil siempre consideran que el estrés, fatiga mental, irritabilidad y tensión emocional disminuyen su rendimiento laboral y 10 personas que da un total del 30% recalcan que dichas consecuencias a veces son manifestadas por ellos dentro de la institución.

**Interpretación:** Con el resultado obtenido podemos decir que todos consideran que el estrés, fatiga mental, irritabilidad y tensión emocional disminuyen su rendimiento laboral lo cual esto es peligroso para su salud.

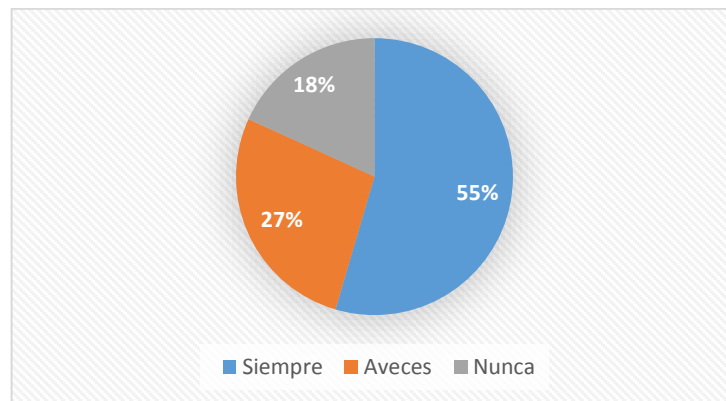
**Pregunta N° 09** ¿Considera que los Factores de Riesgos Psicosociales influyen directamente al rendimiento laboral?

**Tabla N° 13** Riesgos Psicosociales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	54,5%
A veces	9	27,3%
Nunca	6	18,2%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Grafico N°13** Riesgos Psicosociales



**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Análisis:** El 18% que conforman 6 personas consideran que nunca los factores de riesgos psicosociales influyen directamente al rendimiento laboral, el 27% que constituyen 9 personas que a veces los factores psicosociales influyen, por lo cual el 55% es el total de 18 personas consideran que los factores de riesgos psicosociales siempre influyen en el rendimiento laboral de cada uno.

**Interpretación:** Se determina claramente que los Factores de Riesgos Psicosociales influyen directamente al rendimiento laboral en la mayoría de trabajadores. Deberían trabajar con precaución y respetando todas las consecuencias de dicho factor para evitar un bajo rendimiento laboral.

**Pregunta N° 10** ¿Considera la finalidad de mejorar el rendimiento laboral al interior de la institución considera necesario un programa de capacitación en

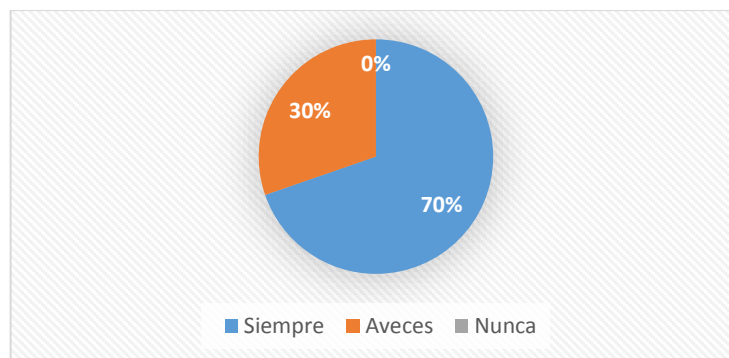
temas relacionados con los Factores de Riesgos Psicosociales?

**Tabla N° 14** Programa de capacitación

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	23	69,7%
A veces	10	30,3%
Nunca	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Grafico N° 14** Programa de capacitación



**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Análisis:** De acuerdo a los datos obtenido el 70% nos da a conocer que siempre consideran mejorar el rendimiento laboral al interior de la institución por lo cual se considera necesario un programa de capacitación en temas relacionados con los Factores de Riesgos Psicosociales, y un 30% considera que a veces es mejorar el rendimiento laboral con capacitaciones con temas

**Interpretación:** La gran mayoría de los colaboradores están dispuestos a capacitarse en los temas más relevantes de Factores de Riesgos para así tener conocimientos de dicho tema y demostrar que están dispuestos a tener un rendimiento laboral favorable para la institución.

**Pregunta N° 11** ¿Con la finalidad de mejorar el rendimiento laboral al interior de la institución considera necesario un programa de capacitación en temas

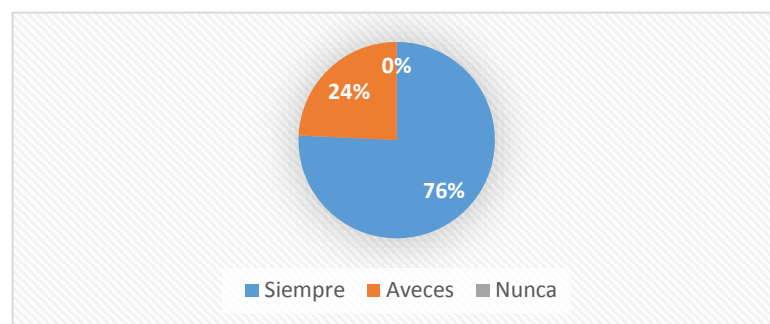
relacionados con los Factores de Riesgos Psicosociales?

**Tabla N° 15** Mejorar el rendimiento laboral

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	25	75,8%
A veces	8	24,2%
Nunca	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Grafico N° 15** Mejorar el rendimiento laboral



**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Análisis:** Del total de los colaboradores el 76% nos manifiestan que el siempre estarán dispuesto a mejorar el rendimiento laboral al interior de la institución por lo cual considera necesario un programa de capacitación en temas relacionados con los Factores de Riesgos Psicosociales, y un 24% que a veces es necesario dicha mejoría para la institución.

**Interpretación:** En gran parte las personas encuestadas creen que con la finalidad de mejorar el rendimiento laboral al interior de la institución considera necesario un programa de capacitación en temas relacionados con los Factores de Riesgos Psicosociales, por lo tanto esto podría potenciar o afectar el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización por cuanto depende de su grado de afinidad.

**Pregunta N°12** ¿Considera usted que es necesario reforzar o actualizar conocimientos que ayuden a disminuir las afecciones provocadas por los Factores

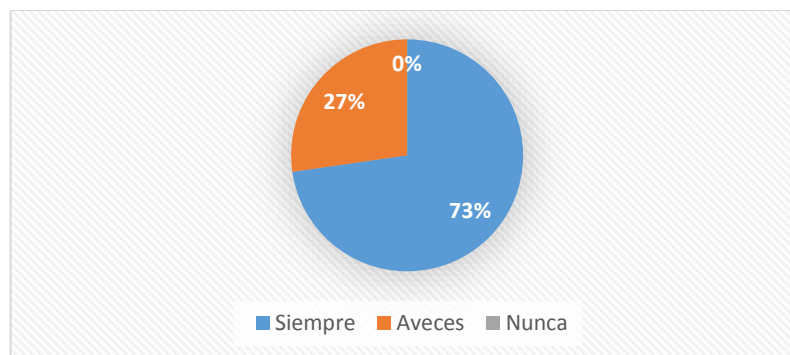
de Riesgos Psicosociales, para así tener un buen rendimiento laboral?

**Tabla N° 16** Actualizar conocimientos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	24	72,7%
A veces	9	27,3%
Nunca	0	0,0%
Total	33	100%

**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Grafico N° 16** Actualizar conocimientos



**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Análisis:** Se considera que 9 personas que representa el 27% cree que a veces es necesario reforzar o actualizar conocimientos que ayuden a disminuir las afecciones provocadas por los Factores de Riesgos Psicosociales, para así tener un buen rendimiento laboral, y 24 personas que representan 73% consideran que siempre.

**Interpretación:** Podemos darnos cuenta que una mayoría de trabajadores creen que siempre es necesario reforzar o actualizar conocimientos sobre los Factores de Riesgos Psicosociales dentro de la institución.

#### 4.3 Verificación de Hipótesis

##### 4.3.1 Formulación de Hipótesis



### **Hipótesis Nula (Ho)**

- Los Factores de Riesgos Psicosociales No inciden en el Rendimiento Laboral de los colaboradores de la Dirección Provincial del Registro Civil.

### **Hipótesis alternativa (H1)**

- Los Factores de Riesgos Psicosociales Si inciden en el Rendimiento Laboral de los colaboradores de la Dirección Provincial del Registro Civil.

### **4.3.2 Definición del proceso matemático**

Se trata de la obtención de un cuadro de contingencia de 6 filas por 3 columnas con la aplicación de la siguiente formulas:

$$X^2 = \sum \frac{(f_e - f_o)^2}{f_e}$$

En donde:

X<sup>2</sup> = Chi Cuadrado

∑ = Sumatoria

Fe = Frecuencia Esperada

Fo = Frecuencia Observada

### **4.3.3 Nivel de significación**

La presente investigación tiene un nivel de confianza de 0.95 (95%) equivalente a un nivel de riesgo del 5%,  $\alpha = 0.05$ .

### **4.3.4. Distribución muestral**

Para poder deducir la zona de aceptación o rechazo, es necesario primero proceder a calcular los grados de libertad. Para esto se utiliza la siguiente fórmula:

$$gl = (f-1)(c-1) \quad (\text{Fórmula N}^\circ 2)$$

**Tabla N° 15:** Grados de libertad

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

$$gl = (4-1)(3-1)$$

$$gl = (3)*(2)$$

$$gl = 6$$

**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

Donde:

- $gl$  = grados de libertad
- $f$  = fila
- $c$  = columna

**Tabla N° 17** Frecuencia Observada - Chi Cuadrado

Alternativas	Categorías			Total
	Siempre	A veces	Nunca	
Pregunta N°03 ¿Considera usted que las condiciones psicosociales a las que está expuesto regularmente en su jornada de trabajo son seguras?	8	19	6	33
Pregunta N°05 ¿Dispone de la información u métodos necesarios en los procedimientos de trabajo para cumplir sus tareas?	20	13	0	33
Pregunta N°08 ¿Considera usted que el estrés, fatiga mental, irritabilidad, tensión emocional disminuyen su rendimiento laboral dentro de la institución?	23	10	0	33
Pregunta N°09 ¿ Considera que los factores de riesgos psicosociales influyen directamente al rendimiento laboral	18	9	6	33
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>51</b>	<b>12</b>	<b>132</b>

**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Tabla N° 18** Frecuencia Esperada - Chi Cuadrado

Alternativas	Categorías			Total
	Siempre	A veces	Nunca	
Pregunta N°03	17,25	12,75	3	33

Pregunta N°05	17,25	12,75	3	33
Pregunta N°08	17,25	12,75	3	33
Pregunta N°09	17,25	12,75	3	33
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>51</b>	<b>12</b>	<b>132</b>

**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Tabla N° 19** Cálculo del Chi Cuadrado

<b>Alternativas</b>	<b>Fo</b>	<b>Fe</b>	<b>(Fo-Fe)</b>	<b>(Fo-Fe)<sup>2</sup></b>	<b>(Fo-Fe)<sup>2</sup>/Fe</b>
Pr3 Siempre	8	17,25	-9,25	85,5625	4,96014493
Pr5 Siempre	20	17,25	2,75	7,5625	0,4384058
Pr8 Siempre	23	17,25	5,75	33,0625	1,91666667
Pr9 Siempre	18	17,25	0,75	0,5625	0,0326087
Pr3 A veces	19	12,75	6,25	39,0625	3,06372549
Pr5 A veces	13	12,75	0,25	0,0625	0,00490196
Pr8 A veces	10	12,75	-2,75	7,5625	0,59313725
Pr9 A veces	9	12,75	-3,75	14,0625	1,10294118
Pr3 Nunca	6	3	3	9	3
Pr5 Nunca	0	3	-3	9	3
Pr8 Nunca	0	3	-3	9	3
Pr9 Nunca	6	3	3	9	3
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>198</b>	<b>0</b>	<b>223,5</b>	<b>24,112532</b>

**Elaborado por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

#### **4.3.5 Decisión**

Luego del cálculo estadístico realizado en el que se obtuvo el valor calculado de Chi Cuadrado equivalente a 24,11 el cuál es mayor que el valor de la tabla referencial, que es de 12,59 con un margen de confianza de 95% se acepta la hipótesis positiva que dice:

“Los Factores de Riesgos Psicosociales Si inciden en el Rendimiento Laboral de los colaboradores de la Dirección Provincial del Registro Civil.”

En base a esto se decide sugerir en la Dirección Provincial del Registro Civil que; se realice un análisis de los factores de riesgos psicosociales basándose en diversas alternativas que puedan lograrse en un tiempo considerado, con el objetivo de mejorar el comportamiento de sus funciones y brindar un servicio eficaz y eficiente a la colectividad de la provincia de Tungurahua.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Determinar la incidencia de los Riesgos Psicosociales en el Rendimiento Laboral de los colaboradores en la Dirección Provincial del Registro Civil de Tungurahua, Cantón Ambato.

#### **5.1 Conclusiones**

- De acuerdo a la analizado podemos concluir que todo Institución y en nuestro caso la Dirección Provincial del Registro Civil presenta diferentes tipos de problemas que impiden que su trabajo se realice con un ambiente de trabajo idóneo y por lo tanto que su rendimiento no sea el eficiente, provocando que se produzca diversos efectos afectando la imagen de la institución.
- El rendimiento de los colaboradores está sujeto a factores tales como: el estrés, sobrecarga de trabajo, conflictos interpersonales, falta de comunicación. Lo cual provoca que las tareas designadas no se cumplan en los plazos establecidos por la ciudadanía y que el flujo de información adecuado para el buen funcionamiento de la institución.
- La mayoría de los colaboradores manifiestan problemas durante su trayectoria laboral, sin tener el conocimiento previo de los Riesgos Psicosociales a los cuales está expuesto, mientras realiza las funciones o tareas necesarias que requiere el puesto.

## 5.2 Recomendaciones

- Generar acciones encaminadas a minimizar la existencia de los Factores Psicosociales a los cuales enfrentan los colaboradores del Registro Civil para lograr obtener un Rendimiento Laboral paralelo, con el afán productivo de la Organización.
- Lograr que el trabajo sea un factor de seguridad y calidad laboral en donde los colaboradores puedan desenvolverse con un rendimiento profesional adecuado y muy satisfactorio.
- Se recomienda la siguiente alternativa de solución para afrontar la problemática de estudio:
  - Realizar un paper que beneficie tanto a los colaboradores y a superiores dentro de la institución para disminuir los factores de riesgos psicosociales.

#### 4.4. BIBLIOGRAFÍA

Ministerio de Salud Pública; Dirección de Regulación, Vigilancia y Control de la Salud; Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social; . (Noviembre de 2009). (P. d. Nutricional, Ed.) 19 - 23. Obtenido de [http://www.paho.org/gut/index2.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=168&Itemid=255](http://www.paho.org/gut/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=168&Itemid=255)

<http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v28n48/v28n48a10.pdf>

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

[\[malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM\\\_guia\\\_riesgos\\\_psicosociales\\\_interactivo.pdf\]\(http://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM\_guia\_riesgos\_psicosociales\_interactivo.pdf\)](http://www.cem-</a></p></div><div data-bbox=)

Terrence Deal & Allan A. Kennedy (“Las empresas como sistemas culturales”; Editorial Sudamericana – 1985)

[http://books.google.com.ec/books?id=ZaxWeJSYZE8C&pg=PA10&dq=riesgos+psicosociales+pdf&hl=es-419&sa=X&ei=YL1\\_VOqsCNeeyASg7oKQBg&ved=0CBsQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.ec/books?id=ZaxWeJSYZE8C&pg=PA10&dq=riesgos+psicosociales+pdf&hl=es-419&sa=X&ei=YL1_VOqsCNeeyASg7oKQBg&ved=0CBsQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false)

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1057/1/T-UCE-0013-TS1.pdf>

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/662/1/PROYECTO.pdf>

<http://www.ssa.com.ec/index.php/nuestros-servicios/factores-de-riesgo-psicosocial-laboral>

Pyshological bulletin - 1973) consideraron las actitudes en cuanto al grado de compromiso. S. L. Premack & J. P. Wanous (“A meta-analysis of realistic job previews”; Journal of applied psychology - 1985)

<http://www.relacioneslaborales.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>

Idalberto Chiavenato ( 2005) Gestión de Talento Humano pag. 4, 5,6,7,8,9,12.

Henao Fernando ( 2010) Segunda Edición, Salud Ocupacional: Capitulo 5 pag. 34,

**ARTÍCULO CIENTÍFICO (PAPER)**  
**IMPORTANCIA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN**  
**EL RENDIMIENTO LABORAL DE UN EMPLEADO**

Wendy Lorena Guerra Pacheco  
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación  
Universidad Técnica de Ambato  
Av. de Los Chasquis, Ambato, Ecuador  
loreguerrap@hotmail.com

**RESUMEN**

En la actualidad, el factor crítico o la clave para el éxito de una organización, ya no es solamente la producción que esta puede tener, como sucedía en la era industrial, sino además sus miembros. El estrés siempre ha sido un factor vital para el trabajo realizado, y se ha incluido de forma negativa sobre su impacto en los empleados, especialmente por el rendimiento laboral. Día a día las empresas verifican que los recursos humanos son el activo más importante y se debe ayudar a que los trabajadores se encuentren en las mejores condiciones físicas y mentales mediante una buena detección de todos los riesgos psicosociales que se pueden encontrar y que son muy influyentes durante la vida personal y profesional, ya que de éstas depende el funcionamiento que debe tener el trabajador, es el punto fuerte para que haya un desarrollo exitoso. La investigación sobre la que se base el presente artículo, realizada en la ciudad de Ambato, Ecuador, encontró que la detección y prevención de los riesgos psicosociales que brinda el Registro Civil no ayuda a un óptimo rendimiento laboral en los empleados, siendo la mala detección del estrés laboral la causa principal, lo que se trata de fomentar ahora es que las personas de las áreas de recursos humanos vean el tema desde una perspectiva mucha más valiosa. La situación podría ser similar para instituciones parecidas y tienen los mismos requerimientos por parte de sus empleados.

**Palabras Claves:** Riesgos Psicosociales, Estrés, Rendimiento Laboral.

**ABSTRACT**



At present, the critical factor or the key to the success of an organization is not only the production it can have, as in the industrial era, but members: in addition, stress factor has always been vital to the work done, and included a negative effect on its impact on employees, especially for work performance. day to day business verify that human resources the active more additional and should help workers are in the better physical and mental conditions through good management of all psychosocial risks can be found and that influential son during very personal and professional life, and these depend on the performance that the worker must have, it is the strong point for there to be successful development. the studies on which basis the present article, held in the city of Ambato, Ecuador, found that the management of psychosocial risks provided by the Civil Registry without the help of a optimum performance labor in the employees, poor detection job stress cause director, which seeks to promote is now that people in the areas of human resources see the issue from a perspective much more valuable. the situation could be similar for similar institutions and have the same: requirements by employees.

**Key Words:** Psychosocial Risks, Stress, Job Performance.

## 1. Introducción

La detección y prevención de Riesgos Psicosociales que ayuda al Rendimiento Laboral representa una evolución en los diferentes campos de la vida cotidiana, y es importante enfatizar que uno de los ámbitos en los que mayor impacto ha representado la incorporación de éstas es en el sector organizacional pero con frecuencia nos encontramos con que la detección de estos riesgos no producen el impacto esperado en los trabajadores por lo que es crucial entender la importancia de su detección en los diferentes riesgos psicosociales, porque finalmente ellos son un factor determinante en la productividad de la organización. Es fundamental, pues como se sabe la detección del estrés en los trabajadores, por lo clave que forma parte de la producción de las organizaciones. “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de 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, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (Organización Internacional de Trabajo, 1986, p. 3)

En el sector de Empresarial han sido varios los trabajos que han abordado la prevención y detección de riesgos psicosociales en el rendimiento laboral, de los que se destacan: López (2002), Guerrero (2003), Calabrese (2006), Ontiveros (2007), Universidad Católica Boliviana (2007), Peiro (2008), Área de Alto Rendimiento Madrid (2008), Perales (2008), Yamada (2009), Lillo (2011), Gutierrez (2014), Suárez (2014), Aguirre (2015), entre otros.

En estos trabajos los autores coinciden en que los factores psicosociales son antecedentes para el desempeño en una organización, confirman la tesis de que la prevención de los riesgos, entre ellos la detección del estrés, es vital para el óptimo rendimiento laboral en los trabajadores y que no se puede gestionar el manejo de éstos sin el criterio de los empleados.

Sin embargo ninguno de los autores ha relacionado los riesgos psicosociales con el rendimiento laboral, no han desarrollado herramientas que ayude a una óptima detección del estrés, no se ha determinado el impacto de la satisfacción del manejo de los riesgos psicosociales impartido dentro de las organizaciones.

En la empresa el capital humano es el más importante, éste aplica todas sus habilidades, su creatividad y su entusiasmo en beneficio de la organización, sin embargo, los seres humanos no somos perfectos en cada uno de nuestros ámbitos, por lo tanto la detección permitirá que esté en el camino de progresar en todos los aspectos posibles. “El estrés, el acoso y el malestar físico y psíquico que sufren muchos trabajadores y trabajadoras son resultado de una mala organización del trabajo y no de un problema individual, de personalidad o que responda a circunstancias personales o familiares”. (Peiro, 2008)

“Los puestos de trabajo son unidades de análisis básicas, pero, habitualmente, desde el punto de vista psicosocial no es necesario tratarlos todos por separado, bien por cuestiones de operatividad, cuando hay demasiados, bien por cuestiones de anonimato” (Suárez, 2014). Para que el manejo de los riesgos psicosociales sea tan eficaz como se espera, es preciso determinar las necesidades de ésta y elegir el método adecuado a las circunstancias de la empresa para obtener resultados inmediatos en relación al rendimiento laboral, así mismo implementar un buen proceso dando cumplimiento a sus lineamientos. Si se cumple con la prevención de riesgos, requerido de acuerdo a la detección, se estaría encaminado hacia el éxito.

Es importante que las autoridades y empleados conozcan que los riesgos psicosociales habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales. En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgo psicosocial laborales tiene que tener una clara probabilidad de dañar la salud física, social o mental del trabajador y hacerlos de forma importante sobre el rendimiento que cada trabajador tenga en la institución.

El Director y el personal de Recursos Humanos deben permanecer alerta a la detección del estrés que aparece, cuándo se necesitan, quién la precisa y qué métodos son los mejores para dar a los empleados el tratamiento y prevención necesaria. La búsqueda de los riesgos psicosociales, es la clarificación de lo que afecta a los empleados en su puesto de trabajo, y a su rendimiento laboral.

No se conocen estudios anteriores donde se desarrolle este análisis de la detección de riesgos psicosociales dentro del rendimiento laboral, en la mayoría de investigaciones analizadas solo se trabajan por separado estos elementos en la organización. Aunque existen intentos por mejorar el rendimiento laboral y disminuir y cesar los riesgos psicosociales, la realidad demuestra que es insuficiente la aplicación de los mismos.

En este trabajo valoramos la detección de los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los trabajadores del Registro Civil de Ambato, en base al rendimiento laboral, exploramos los posibles reajustes en la detección de riesgos psicosociales, y tratamos de predecir su efectividad en respuesta al progreso personal y profesional de los empleados. Los resultados de este análisis permitirán conocer cómo la prevención, con una óptima detección de riesgos psicosociales podría afectar de manera positiva con el rendimiento de los empleados dentro de su puesto en la organización, compañeros de trabajo, familia y usuarios de la institución.

## **2. Método**

La población estudiada son 33 personas que trabajan 8 horas diarias de lunes a viernes distribuidos en el Director y la totalidad de empleados de la Dirección Provincial de Registro Civil de Ambato, por lo que no fue necesario obtener una muestra representativa, la encuesta fue aplicada en el mes de Agosto del 2015. Así mismo, se pretende conseguir información actualizada acerca de la presencia o ausencia de un buen seguimiento hacia a los Riesgos Psicosociales en los empleados.

Gracias al apoyo de los trabajadores se aplicaron los cuestionarios durante el período de una semana, que poseía 12 preguntas con diferentes respuestas, en las que se obtenía respuestas aleatorias, el tiempo considerado para llenar dicha encuesta no fue determinado, lo cual permite a los trabajadores tener total libertad para responder con la máxima tranquilidad las preguntas realizadas, pudiendo así obtener datos fidedignos.

POBLACIÓN	GÉNERO		FRECUENCIA	PORCENTAJE
	M	F		
<b>Director de la Institución</b>	1	0	1	3%
<b>Empleados</b>	15	17	32	97%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

El 52% de la población encuestada son mujeres el 48% restante son hombres, así también el rango edad de los encuestados es de 20 a 45 años, se encontraron personas que trabajan diferentes períodos de tiempo en la institución, el colaborador que menos período de trabajo en la institución tiene es de 3 meses, por otro lado hay personas que ya laboran en la organización cerca de 10 años.

También se realizó una entrevista a los responsables de cada uno de los departamentos, y al director de la institución como autoridad máxima, siendo un total de tres personas, resaltando que ninguno de los entrevistados tiene menos de un año en dichas funciones.

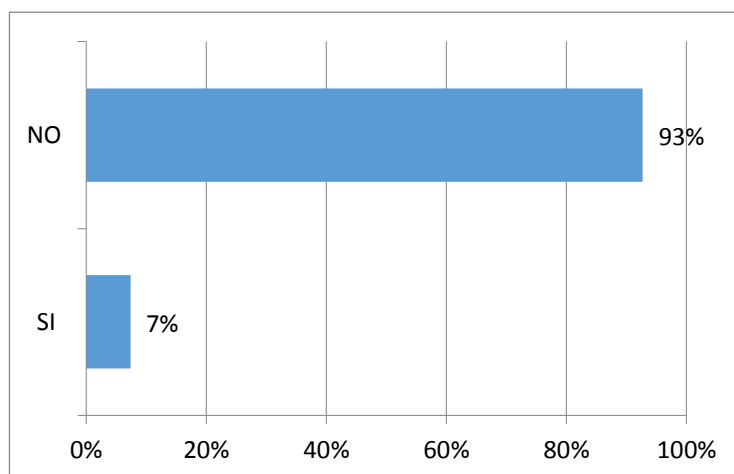
### 3. Resultados

#### 3.1 Detección de Estrés del Empelado

El primer paso a desarrollarse para una adecuada intervención y prevención de riesgos psicosociales, en especial el estrés en los empleados es la detección de éstos, lo cual es sumamente importante, ya que de esto dependen las tareas a tomar para solucionarlos y a su vez realizar prevención de éstos por diferentes métodos escogidos acorde a dichos riesgos encontrados.

Este primer paso, se lo puede realizar mediante una óptima Evaluación de Riesgos Psicosociales pero según los datos logrados se puede demostrar que el 93% de los encuestados, es decir 30 trabajadores considera que nunca han sido evaluados sobre su nivel de estrés con el fin de mejorar sus rendimiento dentro de la organización, mientras que el 7% equivalente a 3 manifiesta que el Registro Civil a veces realiza evaluaciones periódicas sobre su nivel de estrés con el fin de mejorar el rendimiento laboral.

**Gráfico N° 17:** Detección del Nivel del Estrés



**Elaborador por:** Wendy Guerra Pacheco

**Fuente:** Dirección Provincial de Registro Civil de Ambato

Para reforzar este tema de gran importancia en la entrevista a los Directivos que se realizó el tema fue si conocen como se realiza la detección de riesgos psicosociales

y sobre todo de estrés, para una posterior solución y prevención, por parte de todos los encuestados su respuesta fue casi idéntica, al considerar que desconocen cómo se debe realizar una excelente detección de riesgos psicosociales, especialmente del estrés, también creen que el proceso actual no ayuda a que los riesgos disminuyan, y tampoco se ha hecho algo para prevenir en los empleados.

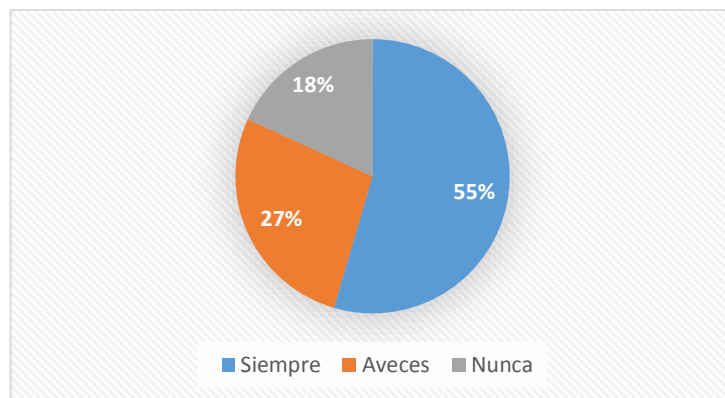
La determinación de estos riesgos es una gran responsabilidad por parte de todos los directivos y del departamento de Talento Humano, debe suministrar informaciones para que la solución pueda diseñarse, esto conduce a la prevención de los riesgos que se puede encontrar en las personas que son parte como también de posibles trabajadores en el futuro. La clara detección constituye una base sólida para seleccionar los métodos y materiales y para elegir los medios para determinar si se tendrá éxito.

Durante la presente investigación considero que es de suma importancia una evaluación para comprobar los síntomas del estrés y poder determinar si el empleado sufre de este riesgo psicosocial.

### **3.2 Rendimiento Laboral**

Una vez completado la detección de riesgos psicosociales que un empleado se encuentre padeciendo, es importante que se determine si éstos afectan directamente o no al rendimiento del empleado en su lugar de trabajo, que en algunos casos si afecta significativamente como en los datos logrados que se puede demostrar que el 70% de los encuestados, es decir 23 trabajadores considera que el estrés, fatiga mental, irritabilidad y tensión emocional disminuyen su rendimiento laboral, mientras que el 30% equivalente a 10 manifiesta que dichas consecuencias a veces son manifestadas por ellos dentro de la institución.

**Gráfico N° 18:** Detección del Nivel del Estrés



**Elaborador por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Fuente:** Dirección Provincial de Registro Civil de Ambato

Es así que es sumamente importante mencionar el método de evaluación 360°, también conocido como Evaluación Integral, que es una herramienta cada día más utilizada para evaluar el nivel de desempeño, en el que participan otras personas que trabajan con el evaluado, además de su superior. Los principales usos que se le asignan a este sistema son: medir el desempeño personal, medir las competencias laborales, diseñar programas de desarrollo. Esta es una forma de evaluar que rompe con el paradigma de que el jefe es la única persona que puede evaluar las competencias de sus subordinados”, pues ahora también se toma en cuenta el sentir de otras personas que le conocen y le ven actuar, como sus pares, sus subordinados dentro de la institución.

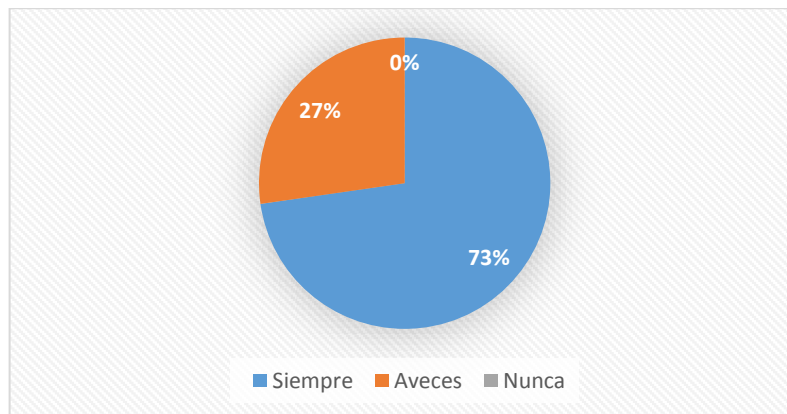
### 3.3 Tratamiento de los Riesgos Psicosociales

El tratamiento o el manejo del estrés laboral es demasiado significativo ya que engloba todas aquellas recomendaciones que ayudan a prácticas saludables que nos ayudan a minimizar sus consecuencias en nuestro organismo, como también mantener bajo control las situaciones de estrés en el entorno laboral mantener bajo control las situaciones de estrés en el entorno en el que se desenvuelve el empleado y gracias al presente estudio y con los datos alcanzados se puede demostrar que el 73% de los encuestados que conciernen a 24 trabajadores manifiestan que no reciben manejo o tratamiento alguno hacia los riesgos psicosociales que se presentan en su trabajo, mientras que el 27% equivalente a 9 empleados indican que



las capacitaciones a veces reciben manejo o tratamiento alguno hacia los riesgos psicosociales.

**Gráfico N° 19** Actualización de Conocimientos



**Elaborador por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Fuente:** Dirección Provincial de Registro Civil de Ambato

#### **4. Discusión**

Monte, P. en el estudio realizado sobre los efectos del estrés en el 2013 considera que la está asociado con una reducción de la productividad de las empresas y un descenso de la calidad de vida de aquellos que lo sufren, pudiendo incluso ser motivo de baja laboral en los casos más graves, por lo que es conveniente aprender cómo combatirlo, y conocer técnicas eficaces para su manejo, mientras que en palabras de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral es una “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores”.

El manejo de todos los riesgos psicosociales en las instituciones es una obligación, y del presente estudio se puede evidenciar que en un alto porcentaje de trabajadores no se está cumpliendo con uno de los derechos de los colaboradores a más de eso es muy importante que se brinden la prevención de éstos, que ayuda a que el personal pueda tener un óptimo rendimiento laboral que servirán a los empleados y a la institución, , esto se puede dar por diversas razones como el poco tiempo de trabajo en la institución, así también un bajo porcentaje si ha recibido el manejo de

los riesgos psicosociales..

Se puede determinar también que casi en su totalidad de empleados que el manejo del estrés con la detección, tratamiento y prevención del estrés no es bien realizado, algo que es tan fundamental para poder tener un buen rendimiento laboral, ya que ahí se observa cuál es la verdadera afectación de estos riesgos que no tienen beneficio, en especial del estrés hacia la institución, caso contrario sería si se realizara una buena detección de éstos riesgos que dentro del país en un mínimo porcentaje lo realizan, algo que es necesario y óptimo para que el trabajador pueda sentir que sus necesidades laborales son cubiertas, es por esto que en este estudio se da a conocer la importancia de la detección de los riesgos psicosociales que afectan al rendimiento laboral en los empleados, siendo esto el punto principal y más importante de todos.

Para conseguir que los riesgos psicosociales sean manejados y prevenidos de una forma productiva debe responder a una serie de condiciones, es decir, debe formar parte de un proceso secuencial y lógico, cuyo primer y principal paso es detectar el riesgo psicosocial en el trabajador y este a su vez si afecta o no en el rendimiento laboral que tiene la persona y donde se tengan en cuenta tanto el estado actual de la organización, como proyectar lo que la organización necesitará para poder manejar los futuros riesgos que se pueden dar y los cambios requeridos en las características de los trabajadores. En función de los resultados obtenidos del análisis de la detección de éstos riesgos, se procede al planteamiento de objetivos para poder manejar estos riesgos en el empleado, la evaluación de saber si produce lo requerido en la persona y, finalmente la prevención de los riesgos encontrados en el puesto de trabajo.

Gracias a las interpretaciones de los resultados del presente estudio se puede confirmar la gran importancia que tiene la detección de los riesgos psicosociales en el empleado y para realizar este proceso, es preciso utilizar un método adecuado para este fin, que ayude notablemente a determinar cuáles son los aspectos que se deben intervenir a cada uno de los trabajadores, la evaluación propuesta será una

herramienta muy útil para el manejo de los riesgos que se encuentre en el puesto de trabajo de los empleados siempre y cuando se haya diseñado teniendo en cuenta los comportamientos y competencias esperadas por la organización en cada uno de sus perfiles de cargo, ya que también se debe confirmar si éstos riesgos presentes se afecta en el rendimiento laboral o no, es por esto que en este artículo propongo una evaluación para determinar la carga de estrés que tiene el empleado a en su puesto, así como también una evaluación de desempeño para confirmar si el estrés tiene repercusión en el rendimiento laboral, para esto se toma como base la evaluación de 360 grados, pero se diferencia debido a que se introduce una autoevaluación y se eliminan a los Subordinados, los pasos serán más cortos y precisos, éstas mejoras tendrán lugar en las dos evaluaciones propuestas.

Son algunos beneficios que se pueden obtener al evaluar al personal por medio de esta metodología, el más importante es que se identifica si está atravesando por algún riesgo psicosocial que afecta a su rendimiento laboral permitiendo ejecutar planes de tratamientos y prevención en los ámbitos oportunos; también podemos mencionar los siguientes beneficios: Obtener información de cada miembro de la organización desde diferentes perspectivas, con lo que se consigue información más confiable; reducir los prejuicios y sesgos que pueden aparecer cuando la evaluación depende de una sola persona; identificar las fortalezas y áreas de oportunidad de los colaboradores en cuanto a sus competencias; motivar a que tus empleados conozcan, se identifiquen y vivan la misión, visión y valores de la empresa; mejorar la percepción de equidad, transparencia y justicia en los procesos de evaluación; proporciona retroalimentación constructiva y totalmente anónima.

En la evaluación para determinar si el trabajador está pasando por un riesgo psicosocial, en este caso el estrés la evaluación será tomada exclusivamente al empleado y consiste en 15 afirmaciones, que según su actualidad en la vida cotidiana y laboral deberá marcar con una X un número del uno al seis, sabiendo que 1 Nunca, y 6 Con Máxima Frecuencia, la persona deberá contestar de acuerdo a lo que le está sucediendo, mientras que en la evaluación propuesta para medir el rendimiento laboral es importante comprender que es un proceso en donde una

persona es evaluada por medio de un jefe, dos pares, y una autoevaluación, se recomienda realizar con la mayoría de integrantes antes mencionados y consiste en realizar un grupo de cinco aseveraciones por cada tema a evaluar, al final de cada grupo se debe dar la calificación en una escala de uno a cinco, siendo la número cinco la óptima y uno la más deficiente de todas.

Para que se dé una óptima detección de los riesgos psicosociales, en este caso el estrés mediante el método propuesto se debe seguir los siguientes pasos que serán ejemplificados con un caso en el puesto de Responsable de Talento Humano del Registro Civil de la ciudad de Ambato.

- **Preparación**

En esta etapa se deberá de delimitar cada paso a seguir y dar tiempos a todo el proceso de ejecución de en los dos casos de evaluación (Detección y Rendimiento Laboral), se deberán de analizar **por cada puesto de trabajo** las conductas observables que evaluará el estrés que puede estar teniendo cada uno de los trabajadores, y también en el rendimiento laboral por lo que **se recomienda analizar cada uno de los perfiles a ser evaluados**. En esta etapa también hay que definir formatos de evaluación, evaluadores, evaluados, calendario, líder de proceso, entre otros aspectos más. Cabe resaltar que el 80% del éxito recae en esta etapa, ya que en ella se define los pasos subsecuentes, en este mismo paso mientras analizamos los perfiles de los puestos a evaluar debemos dar a conocer la idea y los argumentos lógicos necesarios con el objetivo que los evaluados como los evaluadores comprendan los beneficios de esta evaluación, así como el impacto organizacional

En el caso de la evaluación que nos va a ayudar a detectar el nivel de estrés que posee el empleado se debe ratificar y recordar que la evaluación será exclusivamente individual ya que de esta manera el trabajador es el que deberá contestar con toda la sinceridad y tranquilidad a esta evaluación sabiendo que marcando el casillero con el

**Gráfico No. 20:** Modelo de Evaluación propuesta para la detección del estrés

<b>EVALUACIÓN DE ESTRÉS</b>						
	1	2	3	4	5	6
Imposibilidad de conciliar el sueño.						
Jaquecas y dolores de cabeza.						
Indigestiones o molestias gastrointestinales						
Sensación de cansancio extremo o agotamiento.						
Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.						
Respiración entrecortada o sensación de ahogo.						
Disminución del apetito.						
Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos).						
Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.						
Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.						
Tendencias a sudar o palpitaciones.						
Tiene buenas condiciones físicas de su trabajo.						
Libertad para elegir su propio método de trabajo.						
Prestan atención sugerencias que usted hace.						
Se encuentra satisfecho por la estabilidad en su empleo.						

**Elaborador por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Fuente:** Registro Civil de Ambato

Una vez delimitado de acuerdo a la escala de valoración que se dará a conocer más adelante, el empleado si tiene un grado considerable de estrés, se debe realizar una evaluación de desempeño, para poder determinar si el trabajo del empleado es afectado por este riesgo psicosocial.

Conociendo el perfil que tiene el cargo de Responsable de Talento Humano, se toma en consideración los conocimientos, habilidades y destrezas que debe poseer para la realización de la Evaluación de rendimiento Laboral

**Gráfico No. 21:** Modelo de Evaluación Propuesta

<b>COMUNICACIÓN</b>	
5	Su forma de comunicarse es permanente, clara y objetiva, en ambos sentidos con todos.
4	Se comunica permanentemente, de forma clara y objetiva, en ambos sentidos pero NO con todos.
3	Se comunica cuando requiere, de forma clara y objetiva, aunque casi no escucha las opiniones de los demás
2	Se comunica muy poco, de forma clara y objetiva, además no escucha las opiniones de los demás
1	Comunicación prácticamente nula y es difícil de entender, además de no escuchar las opiniones de los demás
<b>LIDERAZGO</b>	
5	Ha logrado gran influencia en su equipo, la gente sabe a dónde va, y cómo hacerlo. Tienen gran seguridad.
4	Ha logrado cierta influencia en su equipo, la gente sabe a dónde va, y cómo hacerlo. Tiene seguridad.
3	Tiene el respeto de la mayoría, ha sabido dirigirlos sin problemas y sienten confianza, más no plena seguridad.
2	Poca gente le tiene confianza, no ha sabido dirigir a su equipo con seguridad, hay dudas de lo que quiere.
1	Nula confianza y seguridad hacia él por parte de su equipo, graves deficiencias de dirección.
<b>MOTIVACIÓN</b>	
5	Su forma de ser y de comunicarse mantienen permanentemente muy motivado a su todo su equipo de trabajo.
4	Ha sabido mantener elevada y constante la motivación de su equipo, pero en ocasiones no en todos.
3	Hay motivación, aunque no es en todos y no siempre.
2	Poca gente está motivada y de vez en cuando, hay pasividad y actitud negativa en la gente.
1	Su equipo de trabajo se ve sumamente desmotivado hacia su trabajo.
<b>ACTITUD Y COLABORACIÓN</b>	
5	En él y todo su equipo de trabajo se aprecia una actitud excepcional y permanente de colaboración y de servicio.
4	Su equipo de trabajo y él, se ven con buena actitud y colaboración todos los días.
3	Hay buena colaboración y actitud de servicio en su equipo y en él mismo, aunque no se ve diario así.
2	En ocasiones se aprecia falta de colaboración entre algunos miembros de su equipo y en él mismo.
1	Deficiencias notables y permanentes en cuanto a colaboración y actitud de servicio en su

	equipo y en él mismo.	
<b>SOLUCIÓN DE PROBLEMAS</b>		
5	Encuentra soluciones efectivas y de forma oportuna a todas y diversas situaciones que se le presentan.	
4	Da soluciones adecuadas y en tiempo a las situaciones y problemas que se le presentan.	
3	Aporta soluciones adecuadas, aunque en ocasiones un poco lento a los problemas que se presentan.	
2	Ha tomado algunas decisiones equivocadas y en destiempo a los problemas y situaciones que se presentan.	
1	La mayoría de sus decisiones dejan mucho que desear y generalmente cuando ya es tarde.	
<b>CAPACIDAD PERSONAL</b>		
5	Siempre ha demostrado conocimientos, habilidades y experiencia sorprendentes y excepcionales.	
4	Su capacidad, experiencia y habilidad personal, nunca han dejado lugar a dudas. Es bueno en general.	
3	En alguna ocasión ha demostrado ciertas deficiencias en su capacidad, aunque no es muy notable.	
2	Han existido varias ocasiones en que su falta de conocimientos, habilidad o experiencia le ha provocado problemas.	
1	Denota grandes deficiencias personales para llevar a cabo su trabajo.	

**Elaborador por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Fuente:** Registro Civil de Ambato

- Recolección de datos.

Esta es la parte del proceso en que se envían a los evaluadores los formatos de evaluación, para que de acuerdo al rol que tienen en relación al evaluado, puedan dar una valoración objetiva, se debe proporcionar en cada uno de los puestos, se recomienda que en la evaluación de rendimiento laboral no existan datos que puedan influir a las respuestas del evaluador.

Una vez que los evaluadores han dado sus respuestas, es necesario recolectar todas las evaluaciones hechas para posteriormente procesarlas, es necesario hacer monitoreo constante del avance que está teniendo cada evaluador y revisar si tiene algún atraso o si se está presentando alguna anomalía.

- **Análisis**

Es el proceso donde se recolecta toda la información, se sintetiza y se acomoda de tal manera que nos pueda dar información estadística de tendencias y resultados de cada evaluado.

En el caso de la evaluación para la detección de estrés, la evaluación será única y exclusivamente al empleado, por el hecho de que las únicas personas que saben cómo se siente en su puesto de trabajo es el que trabaja ahí, por eso se otorga el 100% de la evaluación al empleado.

Mientras que, en la evaluación de desempeño, hay que tomar en cuenta los porcentajes que se asigna a cada uno de los involucrados en el proceso de evaluación; al jefe se le concede el 45%, a los dos pares se otorga el 35% a cada uno, y la autoevaluación se consignará el 20%, posteriormente se suman los valores alcanzados de acuerdo a su respectiva porcentualización para así alcanzar un valor total y determinar si se necesita la intervención designada por parte de la organización.

En el ejemplo propuesto, en la siguiente tabla se puede observar un ejemplo de respuestas a la detección de estrés que se presente en un empleado.

**Tabla No. 20** Resultados de la Evaluación

<b>EVALUACIÓN DE ESTRÉS</b>						
	1	2	3	4	5	6
Imposibilidad de conciliar el sueño.						
Jaquecas y dolores de cabeza.						x
Indigestiones o molestias gastrointestinales						x
Sensación de cansancio extremo o agotamiento.						x
Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.					X	
Respiración entrecortada o sensación de ahogo.				x		
Disminución del apetito.					X	
Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos).						
Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del				x		



cuerpo.						
Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.						x
Tendencias a sudar o palpitaciones.					X	
Tiene buenas condiciones físicas de su trabajo.					X	
Libertad para elegir su propio método de trabajo.						x
Prestan atención sugerencias que usted hace.						x
Se encuentra satisfecho por la estabilidad en su empleo.					X	
SUMA					2	3
				8	5	6
RESULTADO	<b>69</b>					

**Elaborador por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Fuente:** Registro Civil de Ambato

Al igual que en el ejemplo de una evaluación de rendimiento laboral se realiza una tabla en la que se puede colocar los resultados de cada evaluador y en la que toma en consideración los porcentajes expuestos:

**Tabla No. 21** Resultados de la Evaluación

EVALUADOR	Liderazgo	Motivación	Actitud y colaboración	Solución de problemas	Capacidad personal
Jefe	3	4	5	3	4
Par Número 1	2	4	4	4	4
Par Número 2	3	4	3	5	3
Autoevaluación	2	5	4	3	5
<b>TOTAL DE EVALUACIÓN</b>	<b>52,5</b>	<b>84</b>	<b>85,5</b>	<b>70,5</b>	<b>80,5</b>

**Elaborador por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Fuente:** Registro Civil de Ambato

- **Determinar si el empleado necesita una intervención y posterior prevención**

El proceso de evaluación no serviría de nada si no se retroalimenta de manera correcta y con un enfoque positivo al evaluado, es aquí donde se puede seguir con el proceso, sabiendo ya que el estrés afecta al rendimiento laboral, y se realiza ya

una intervención y mejoramiento de lo que se pretende conseguir o desarrollar que ayuda a crecer profesional y personalmente al evaluado, y de esta manera fortalecer a la institución, esto se determina en función a la siguiente escala de valoración propuesta:

**Tabla No. 22** Valores de los resultados de detección del estrés

SUMA OBTENIDA	VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS
<b>0 -20</b>	El nivel de estrés es bajo, no necesita ningún tipo de intervención y el proceso se debe terminar en esta etapa.
<b>21– 45</b>	El nivel de estrés es medio, puede existir riesgo de padecer el riesgo psicosocial que afecta al empleado para el puesto de trabajo, es necesario seguir con el proceso.
<b>46-90</b>	Necesita de intervención urgentemente afectado directamente por el riesgo psicosocial, y afecta significativamente a la organización.

**Elaborador por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Fuente:** Registro Civil de Ambato

**Tabla No. 23** Valores de los resultados de rendimiento laboral

PORCENTAJE OBTENIDO	VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS RENDIMIENTO LABORAL
<b>91 -100</b>	Rendimiento laboral óptimas mantener en este nivel
<b>81 -90</b>	Realizar monitoreo constante, una nueva evaluación en un período de seis meses
<b>30 – 80</b>	Requiere intervención para extinguir el riesgo psicosocial que afecta al empleado para el puesto de trabajo, es necesario seguir con el proceso.
<b>0 – 29</b>	Necesita de intervención urgentemente afecta significativamente a la organización.

**Elaborador por:** Guerra Pacheco Wendy Lorena

**Fuente:** Registro Civil de Ambato

## 5. Conclusiones y Recomendaciones

### Conclusiones:

En base a la observación crítica de la realidad organizacional, a la bibliografía

existente, y a lo estudiado se ha conseguido concluir que mediante una óptima detección de riesgos psicosociales ayuda considerablemente a que las personas sean intervenidas oportunamente para poder erradicar este riesgo, por lo tanto esto servirá para que puedan desenvolverse de mejor manera en su organización, será útil también para toda su vida laboral ya que cuando presten sus servicios a otras empresas, serán beneficiadas, por lo tanto es fundamental un buen manejo de los riesgos encaminado a que pueda, también deducimos que muchas empresas tienen dificultades y limitaciones a la hora de aplicar estos procesos. Podemos inferir los factores que más inciden.

En primer lugar, está el desconocimiento en algunas personas de que los riesgos psicosociales puede acarrear serios problemas en las personas como en la institución, también podemos nombrar al factor tiempo, medido por la organización en términos económicos, efectuar una detección de riesgos, la evaluación de desempeño, la intervención de éstos y la prevención en los trabajadores lleva tiempo, y llegar el aprendizaje a la acción como realizar el seguimiento de la aplicación al puesto de trabajo son tareas que requieren mucho tiempo, tanto de preparación como de realización.

En segundo lugar, para implementar dicha detección se requieren muchas interacciones y acuerdos previos que involucren a todos los protagonistas, desde el nivel directivo hasta los trabajadores, pasando por mandos medios, supervisores y clientes, las teorías tanto de las personas como de las organizaciones, que rigen las relaciones entre los miembros dificultando o en algunos casos impidiendo el diálogo y la discusión productiva que dan origen a un buen resultado.

En tercer lugar, debemos considerar la cultura organizacional prevalente, tanto para adaptarse a ella como para transformarla, si fuere el caso. El choque con las pautas culturales vigentes es una gran barrera para efectivizar el dicho manejo de los riesgos, principalmente porque se trata de normas y reglas de juego tácitas aceptadas por todos los integrantes de la organización como válidas e indiscutibles.

## **Recomendaciones:**

Considerando lo expuesto, entendemos que para que los riesgos psicosociales no afecten directamente al empleado e indirectamente a la organización deberían comenzar por una excelente detección de los riesgos al empleado, recomendando para esto tomar en cuenta las evaluaciones del nivel de estrés y de desempeño laboral mediante los métodos propuestos en este artículo, el cual permitirá generar los riesgos psicosociales para de ese modo dar solución a los cambios requeridos para los empleados, así como nos ayudará a discernir si la necesidad detectada corresponde a dichos riesgos o también a una carencia de conocimientos, habilidades o actitudes, o si estamos frente a otro tipo de demanda, por lo que se recomienda seguir este proceso.

Es necesario ahondar en este tema de gran importancia para las organizaciones, dado que no existe un estudio acerca de lo referido, se utiliza el presente estudio para diferentes temas propuestos para futuros estudios, como: La prevención de riesgos psicosociales en los empleados. La Intervención hacia los trabajadores en que poseen riesgos psicosociales.

## **Bibliografía**

- **López Mena, Luis; Campos Álvarez, Javier (2002).** Evaluación de Factores Presentes en el Estrés Laboral.
- **Guerrero, Juan (2003).** Los roles no laborales y el estrés en el trabajo.

- **Calabrese, Gustavo (2006).** Impacto del estrés laboral en el anesthesiólogo.
- **Ontiveros Jiménez, Manuel (2007).** El mercado laboral como vínculo entre la inversión en educación y su rendimiento.
- **Peiro, José M.; Rodríguez, Isabel (2008).** Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional.
- **Perales Cabrera, Alberto (2008).** Ética institucional y estrés laboral.
- **Yamada, Gustavo (2009).** Rendimientos de la educación superior en el mercado laboral. El caso de Perú.
- **Lillo-Bañuls, Adelaida; Casado-Díaz, José Manuel (2011).** Capital humano y turismo: Rendimiento educativo, desajuste y satisfacción laboral.
- **Gutiérrez Strauss, Ana María; Vilorio-Doria, Juan Carlos (2014).** Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral.
- **Ramón Suárez, Gustavo; Zapata Vidales, Santiago; Cardona-Arias, Jaiberth (2014).** Estrés laboral y actividad física en empleados.

## Anexo de Resolución y Aprobación de Tutor



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARÍA DE FACULTAD**  
 Av. Los Chasquis y Río Guayllabamba (Campus Huachi) / Teléfono (03) 2 990-261/Casilla 334  
 Ambato-Ecuador

Ambato 18 julio, 2016  
 Res. FCHE-CD-2810-2016

Señorita  
 GUERRA PACHECO WENDY LORENA  
 EX ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL, MODALIDAD PRESENCIAL

Presente

De mi consideración:

## Encuesta para realizar la Comprobación del Chi Cuadrado

ENCUESTA INVESTIGATIVA  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL  
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LA DIRECCION PROVINCIAL DE  
REGISTRO CIVIL DE TUNGURAHUA

Investigadora: WENDY LORENA GUERRA PACHECO

**Objetivo:** Analizar los Factores de Riesgos Psicosociales y su incidencia en el Rendimiento Laboral de los colaboradores de la Dirección Provincial de Registro Civil de Tungurahua, Cantón Ambato.

I. ¿En su entorno laboral se habla sobre los Factores de Riesgos Psicosociales?

Siempre ( )

A veces ()

Nunca ( )

7. ¿Se realizan evaluaciones periódicas sobre su nivel de conocimientos con el fin de mejorar el rendimiento laboral?

Siempre ( )                      A veces (X)                      Nunca ( )

8. ¿CONSIDERA usted que el estrés, fatiga mental, irritabilidad, tensión emocional disminuyen su Rendimiento Laboral dentro de la institución?

Siempre (X)                      A veces ( )                      Nunca ( )

9. ¿Considera que los Factores Riesgos Psicosociales influye directamente al Rendimiento Laboral?

Siempre (X)                      A veces ( )                      Nunca ( )





