

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Tema: “RELACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magister en
Gestión del Talento Humano

Autor: Ingeniero Byron Omar Bejarano Lizano

Director: Psicólogo Ismael Álvaro Gaibor Gonzáles, Magister

Ambato – Ecuador

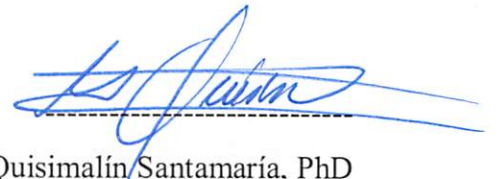
2017

**A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias
Administrativas**

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Ramiro Patricio Carvajal Larenas, PhD e integrado por los señores Ingeniero Hernán Mauricio Quisimalín Santamaría, PhD, Ingeniera María Dolores Guamán Magister, Psicóloga María Cristina Abril Freire, Magister designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “RELACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”, elaborado y presentado por el señor Ingeniero Byron Omar Bejarano Lizano, para optar por el Grado Académico de Magister en Gestión del Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



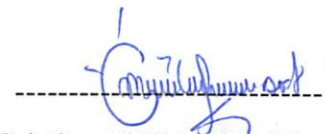
Ing. Ramiro Patricio Carvajal Larenas, PhD
Presidente y Miembro del Tribunal



Ing. Hernán Mauricio Quisimalín Santamaría, PhD
Miembro del Tribunal



Ing. María Dolores Guamán Mg.
Miembro del Tribunal



Psi. María Cristina Abril Freire, Mg.
Miembro del Tribunal

Trabajo de Investigación

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “RELACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”, le corresponde exclusivamente al: Ingeniero Byron Omar Bejarano Lizano, Autor bajo la Dirección del Psicólogo Ismael Álvaro Gaibor Gonzáles, Mg, Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



Ingeniero Byron Omar Bejarano Lizano

c.c.:1804138640

AUTOR



Psicólogo Ismael Álvaro Gaibor Gonzáles, Mg.

c.c.: 1803389079

DIRECTOR

Derechos de Autor

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



Ingeniero Byron Omar Bejarano Lizano

c.c.:1804138640

Dedicatoria

A Dios, que es mi luz y mi salvación; ¿a quién temeré? El Señor es la fortaleza de mi vida; ¿de quién tendré temor? Salmos 27 1-2, a mi alma gemela Fernanda, mis hijas Danielita, Estefanía mi madre Clemencia Lizano, a mis hermanos y amigos que son el pilar fundamental en mi vida, fuente de fortaleza e inspiración quienes, con su gran apoyo, me incentivaron a alcanzar mi meta profesional.

Ing. Psi. Byron Omar Bejarano Lizano

Índice general

Portada	i
Autoría del Informe Investigación.....	iii
Derechos de Autor	iv
Dedicatoria	v
Índice de tablas	ix
Índice de Gráficos.....	xii
Resumen Ejecutivo	xiv
Introducción.....	1
CAPÍTULO I.....	2
El problema	2
1.1. Tema de Investigación	2
1.2 Planteamiento del problema	2
1.2.1 Contextualización.....	2
1.2.3 Prognosis	9
1.2.4 Formulación del problema.....	9
1.2.5 Interrogantes	10
1.2.6 Delimitación del objeto de investigación	10
1.3 Justificación	10
1.4 Objetivos.....	11
1.4.1 Objetivo general.....	11
1.4.2 Objetivos específicos.....	11
CAPÍTULO II.....	12
2. Marco Teórico	12

2.1. Antecedentes investigativos	12
2.2. Fundamentación Filosófica.....	16
2.3. Fundamentación Legal	17
2.4. Categorías Fundamentales.....	21
2.5 Hipótesis	40
2.5.1 Señalamiento de variables	40
CAPÍTULO III	41
Metodología.....	41
3.1 Modalidad básica de la investigación	41
3.2 Nivel o tipo de investigación	42
3.3 Población y muestra	42
3.4 Operacionalización de variables	44
3.6 Procesamiento y análisis	48
CAPÍTULO IV	52
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	52
4.1 Análisis de resultados.....	52
4.2 Interpretación de datos	109
4.3. Verificación de Hipótesis	116
CAPÍTULO V	118
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	118
5.1 Conclusiones:.....	118
5.2 Recomendaciones:	120
CAPÍTULO VI	122
PROPUESTA	122
6.1 Datos Informativos.....	122
6.2 Antecedentes de la propuesta.....	122
6.3 Justificación	123

6.4 Objetivos.....	124
6.4.1 Objetivo general.....	124
6.4.2 Objetivos específicos.....	124
6.5 Análisis de factibilidad.....	124
6.6 Fundamentación.....	124
6.7 Modelo operativo.....	128
Introducción.....	130
Factores psicosociales.....	130
Riesgo psicosocial.....	131
Efectos y consecuencias de los riesgos psicosociales.....	134
6.7 Matriz del plan de acción.....	147
6.9 Previsión de la evaluación.....	149
Bibliografía.....	150

Índice de tablas

Tabla N° 1 Población	42
Tabla N° 2 Variable de estudio: Riesgos Psicosociales	44
Tabla N° 3 Variable de estudio: Satisfacción Laboral	46
Tabla N° 4 Plan de recolección de la información.....	48
Tabla N° 5 Tiene que trabajar muy rápido	52
Tabla N° 6 La distribución de tareas es irregular y provoca que se acumule su trabajo	53
Tabla N° 7 Lleva al día sus actividades laborales.....	54
Tabla N° 8 Le cuesta olvidar los problemas del trabajo	55
Tabla N° 9 Su trabajo, en general, es desgastador	56
Tabla N° 10 Su trabajo requiere que esconda sus emociones	57
Tabla N° 11 Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo	58
Tabla N° 12 Se tiene en cuenta su opinión.....	59
Tabla N° 13 Tiene influencia sobre el orden.....	60
Tabla N° 14 Puede decidir cuándo hacer un descanso.....	61
Tabla N° 15 Tiene algún asunto personal o familiar.....	62
Tabla N° 16 Su trabajo requiere que tenga iniciativa	63
Tabla N° 17 Su trabajo permite que aprenda cosas	64
Tabla N° 18 Se siente comprometido con su profesión	65
Tabla N° 19 Tienen sentido sus tareas	66
Tabla N° 20 Habla con entusiasmo de su institución a otras personas	67
Tabla N° 21 Se siente preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de quedar cesante	68
Tabla N° 22 Se siente preocupado por si cambian sus actividades contra su voluntad	69
Tabla N° 23 Se siente preocupado por si cambian su horario	70
Tabla N° 24 Se siente preocupado por si varían su remuneración	71
Tabla N° 25 Sabe exactamente qué margen de autonomía tiene en su trabajo	72
Tabla N° 26 Sabes exactamente qué tareas son de su responsabilidad.....	73
Tabla N° 27 La institución le informa con suficiente antelación movimientos de personal.....	74

Tabla N° 28 Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo ..	75
Tabla N° 29 Recibe ayuda y apoyo de sus compañeras o compañeros	76
Tabla N° 30 Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior	77
Tabla N° 31 Su puesto de trabajo se encuentra aislado del de sus compañeros/as.....	78
Tabla N° 32 En el trabajo, ¿siente que forma parte de un grupo	79
Tabla N° 33 Sus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo	80
Tabla N° 34 Sus actuales jefes inmediatos se comunican bien con el personal	81
Tabla N° 35 Qué parte del trabajo familiar y doméstico realiza	82
Tabla N° 36 Si falta algún día a casa, ¿las tareas domésticas que realiza se quedan sin hacer	83
Tabla N° 37 Cuando está en la institución ¿piensa en las tareas domésticas y familiares	84
Tabla N° 38 Hay momentos en los que necesita estar en la institución y en casa a la vez	85
Tabla N° 39 Sus superiores le dan el reconocimiento que merece	86
Tabla N° 40 En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	87
Tabla N° 41 En mi trabajo me tratan injustamente	88
Tabla N° 42 Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado	89
Tabla N° 43 Condiciones físicas del trabajo	90
Tabla N° 44 Libertad para elegir tu propio método de trabajo	91
Tabla N° 45 Sus compañeros de trabajo	92
Tabla N° 46 Reconocimiento que tienes por el trabajo bien hecho	93
Tabla N° 47 Su superior inmediato	94
Tabla N° 48 Responsabilidad que se ha asignado	95
Tabla N° 49 Su salario	96
Tabla N° 50 La posibilidad de utilizar sus capacidades	97
Tabla N° 51 Relaciones entre dirección y empleados en la institución	98
Tabla N° 52 Posibilidades de promocionar	99
Tabla N° 53 Modo en que la institución está siendo administrada	100
Tabla N° 54 La atención que se presta a sus sugerencias	101
Tabla N° 55 Horario de trabajo	102
Tabla N° 56 Variedad de tareas que realizas	103
Tabla N° 57 Estabilidad laboral	104

Tabla N° 58 Análisis de factores psicosociales	106
Tabla N° 59 Análisis de la escala general de satisfacción laboral	107
Tabla N° 60 Correlación bivariado Pearson	109
Tabla N° 61) Factores Intrínsecos, Extrínsecos - Exigencias Psicológicas.....	111
Tabla N° 62 Factores Intrínsecos, Extrínsecos – Control sobre el trabajo.....	112
Tabla N° 63 Factores Intrínsecos, Extrínsecos - Apoyo social y calidad de liderazgo	113
Tabla N° 64 Factores Intrínsecos, Extrínsecos - Inseguridad sobre el futuro	114
Tabla N° 65 Factores Intrínsecos, Extrínsecos - Doble presencia	115
Tabla N° 66 Factores Intrínsecos, Extrínsecos - Estima	116
Tabla N° 67 Factores de riesgo.....	133
Tabla N° 68 Consecuencias y efectos	134
Tabla N° 69 Buenas practicas manejo de estrés	136
Tabla N° 70 Buenas practicas sobre acoso laboral	137
Tabla N° 71 Desarrollo de liderazgo.....	139

Índice de Gráficos

Gráfico N° 1 Árbol de problemas	8
Gráfico N° 2 Categorías Fundamentales	21
Gráfico N° 3 Variable Independiente.....	22
Gráfico N° 4 Variable Dependiente	23
Gráfico N° 5 Tiene que trabajar muy rápido	52
Gráfico N° 6 La distribución de tareas es irregular y provoca que se acumule su trabajo.....	53
Gráfico N° 7 Lleva al día sus actividades laborales.....	54
Gráfico N° 8 Le cuesta olvidar los problemas del trabajo.....	55
Gráfico N° 9 Su trabajo, en general, es desgastador	56
Gráfico N° 10 Su trabajo requiere que esconda sus emociones	57
Gráfico N° 11 Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna	58
Gráfico N° 12 Se tiene en cuenta su opinión cuando se le asignan tareas	59
Gráfico N° 13 Tiene influencia sobre el orden	60
Gráfico N° 14 Puede decidir cuándo hacer un descanso	61
Gráfico N° 15 Tiene algún asunto personal o familiar.....	62
Gráfico N° 16 Su trabajo requiere que tenga iniciativa	63
Gráfico N° 17 Su trabajo permite que aprenda cosas	64
Gráfico N° 18 Se siente comprometido con su profesión	65
Gráfico N° 19 Tienen sentido sus tareas	66
Gráfico N° 20 Habla con entusiasmo de su institución a otras personas	67
Gráfico N° 21 Se siente preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de quedar cesante	68
Gráfico N° 22 Se siente preocupado por si cambian sus actividades contra su voluntad.....	69
Gráfico N° 23 Se siente preocupado por si cambian su horario	70
Gráfico N° 24 Se siente preocupado por si varían su remuneración	71
Gráfico N° 25 Sabe exactamente qué margen de autonomía tiene en su trabajo	72
Gráfico N° 26 Sabes exactamente qué tareas son de su responsabilidad.....	73
Gráfico N° 27 La institución le informa con suficiente antelación movimientos de personal	74

Gráfico N° 28 Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo	75
Gráfico N° 29 Recibe ayuda y apoyo de sus compañeras o compañeros.....	76
Gráfico N° 30 Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior.....	77
Gráfico N° 31 Su puesto de trabajo se encuentra aislado del de sus compañeros/as..	78
Gráfico N° 32 En el trabajo, ¿Siente que forma parte de un grupo	79
Gráfico N° 33 Sus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo.....	80
Gráfico N° 34 Sus actuales jefes inmediatos se comunican bien con el personal	81
Gráfico N° 35 Qué parte del trabajo familiar y doméstico realiza	82
Gráfico N° 36 Si falta algún día a casa, ¿las tareas domésticas que realiza se quedan sin hacer	83
Gráfico N° 37 Cuando está en la institución ¿piensa en las tareas domésticas y familiares.....	84
Gráfico N° 38 Hay momentos en los que necesita estar en la institución y en casa a la vez.....	85
Gráfico N° 39 Sus superiores le dan el reconocimiento que merece	86
Gráfico N° 40 En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	87
Gráfico N° 41 En mi trabajo me tratan injustamente	88
Gráfico N° 42 Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado.....	89
Gráfico N° 43 Condiciones físicas del trabajo	90
Gráfico N° 44 Libertad para elegir tu propio método de trabajo.....	91
Gráfico N° 45 Sus compañeros de trabajo	92
Gráfico N° 46 Reconocimiento que tienes por el trabajo bien hecho	93
Gráfico N° 47 Su superior inmediato.....	94
Gráfico N° 48 Responsabilidad que se ha asignado	95
Gráfico N° 49 Su salario.....	96
Gráfico N° 50 La posibilidad de utilizar sus capacidades.....	97
Gráfico N° 51 Relaciones entre dirección y empleados en la institución	98
Gráfico N° 52 Posibilidades de promocionar	99
Gráfico N° 53 Modo en que la institución está siendo administrada.....	100
Gráfico N° 54 La atención que se presta a sus sugerencias	101
Gráfico N° 55 Horario de trabajo.....	102
Gráfico N° 56 Variedad de tareas que realizas.....	103
Gráfico N° 57 Estabilidad laboral.....	104

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TEMA: “Relación de los riesgos psicosociales con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.”

AUTOR: Ing. Byron Omar Bejarano Lizano

TUTOR: Psic. Mst. Ismael Gaibor

Fecha: Febrero de 2017

Resumen Ejecutivo

El tema: “Relación de los riesgos psicosociales con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato”, el objetivo principal es relacionar los riesgos psicosociales con la satisfacción laboral del personal administrativo, para lo cual se conoció el problema poco tratado a través de la investigación exploratoria, luego se describió el comportamiento en el contexto por medio de la Descriptiva, y finalmente ver la incidencia de la una variable con la otra. Se recolectó la información por medio de instrumentos estructurados como la encuesta al personal de la institución, lo que permitió llegar a establecer conclusiones y recomendaciones, que dio como resultado que se determinó que el personal administrativo de la institución no cuenta con adecuados niveles de satisfacción laboral, por lo cual estos resultados direccionaron a elaborar la propuesta: El diseño de una guía de salud psicosocial preventiva mediante el establecimiento de áreas de intervención en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

Descriptores: satisfacción laboral, riesgos psicosociales, escalas de valoración, salud psicosocial, prevención y factores de riesgo.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES

MASTER IN MANAGEMENT OF HUMAN TALENT

TOPIC: "Relationship between psychosocial risks and job satisfaction of the administrative staff of Ambato Technical University."

AUTHOR: Ing. Byron Omar Bejarano Lizano

TUTOR: Psic. Mst. Ismael Gaibor

Date: February 2017

EXECUTIVE SUMMARY

The theme: "Relationship between psychosocial risks and job satisfaction of the administrative staff of Ambato Technical University.", the main objective is to relate psychosocial risks to job satisfaction of administrative staff, for which The untreated problem was known through the exploratory investigation, then the behavior in the context was described by means of the Descriptive, and finally to see the incidence of the one variable with the other. The information was collected through structured instruments such as the survey of the institution's staff, which led to conclusions and recommendations, which resulted in the determination that the institution does not have adequate levels of job satisfaction. These results led to the elaboration of the proposal: The design of a preventive psychosocial health project through the establishment of intervention areas in the administrative staff of the Technical University of Ambato.

Descriptors: job satisfaction, psychosocial risks, scales of evaluation, psychosocial health, prevention and risk factors.

Introducción

El personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, debe contar una guía de salud psicosocial preventiva que promueva niveles de satisfacción laboral adecuados para un correcto desempeño, puesto que la exposición a factores de riesgo psicosocial en el personal ocasiona altos niveles de exigencia psicológica e insatisfacción laboral.

La investigación está estructurada en seis capítulos, distribuidos de la siguiente manera:

En el Capítulo I, se incluye el planteamiento del problema, con la Contextualización, el análisis crítico, la prognosis, delimitación del problema, los interrogantes, la justificación y los objetivos de la investigación.

En el Capítulo II, se desarrolla el Marco Teórico, iniciando con los antecedentes de la investigación, las fundamentaciones, la categorización de las variables y finalmente la hipótesis y el señalamiento de las variables.

El Capítulo III, constituido por la Metodología, dentro de la cual consta: El enfoque de la investigación, la modalidad de la investigación, tipos de investigación, población y muestra, Operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos, recolección de la información procesamiento y análisis de resultados.

El Capítulo IV, elabora el análisis e interpretación de resultados y la comprobación de la hipótesis.

El Capítulo V, contempla las conclusiones y recomendaciones.

En el Capítulo VI, contempla la propuesta con los datos informativos, los antecedentes de la propuesta, la justificación, los objetivos, fundamentación científica, el plan de acción, la administración y la evaluación de la propuesta. Finalmente se encuentran la bibliografía y los anexos.

CAPÍTULO I

El problema

1.1. Tema de Investigación

“RELACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.”

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización

Macro

Según Safe (2014) se estima que aproximadamente dos millones de varones y mujeres mueren debido a los accidentes del trabajo y por las enfermedades profesionales. En el mundo se producen cada año 270 millones de accidentes por el trabajo y unos 160 millones por enfermedades profesionales a nivel mundial que recae sobre los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

Según Safe (2014) la OIT no contempla la idiosincrasia en la que los accidentes y las enfermedades se han los gajes del oficio. En este planeta que se encuentra totalmente globalizado se encuentran frente a un desafío el cual busca que más trabajadores tengan un medio laboral seguro y a la vez sano. Es por esto, que la OIT resolvió que cada 28 del mes abril se recuerde aquellos trabajadores que han muerto, han resultado con algún tipo de lesiones o sufren enfermedades ocasionadas por el trabajo se convierta en el Día Mundial acerca de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, que está enfocado en la promoción acerca de la cultura sobre seguridad y la salud en los sitios donde se trabaja a nivel mundial.

Desde la experticia se ha podido demostrar que el incremento de la concienciación acerca de la seguridad es beneficioso tanto para trabajadores, como lo es para los mismos empleadores seguido de los gobiernos. En la diversidad de estrategias de prevención se pudo constatar la eficacia para evitar accidentes en el sitio de labores, como también para conseguir una mejora en el desenvolvimiento de los negocios. En la actualidad ciertos países tienen normas de seguridad bastante desarrolladas lo cual se convierte en el resultado directo que perdura a lo largo del tiempo esto ha permitido que se lleven políticas que apoyan al diálogo social tripartito también a dichas negociaciones colectivas en las cuales participan los sindicatos y también los empleadores, de igual manera funciona la legislación acerca de seguridad y salud eficaz, que está respaldada por un control del trabajo enmarcado en calidad.

Según Almirall (2013) en países más desarrollados la mayoría de accidentes y de igual manera de enfermedades que se relacionan con el trabajo se ocasionan en industrias de tipo primario como es la construcción. La agricultura, también industria maderera. El índice alto de analfabetismo, y la escasa formación acerca de los métodos de seguridad conlleva a una alta tasa de mortalidad debido a incendios como a la exposición a sustancias nocivas, como también a quienes trabajan en lo informal.

El estimado por día es de 5000 personas que fallecen a causa de accidentes o por enfermedades con referencia al trabajo.

Según Safe (2014) cada año los trabajadores experimentan accidentes de trabajo cifra que asciende a 270 millones y mientras que unos 160 millones por casos de enfermedades profesionales. Una tercera parte estas situaciones, da lugar a la ausencia laboral como un mínimo de 4 días. Dentro del año se registran 355.000 muertes siendo el trabajo la razón de estas. La mitad de trabajadores a nivel mundial se dedican a la agricultura, de igual manera existen otros sectores de alto riesgo como pesca comercial, la minería, y la construcción.

Según Safe (2014) a nivel mundial el 4 por ciento del PIB mundial se pierde (1.251.353 millones de dólares estadounidenses) por la ausencia de los trabajadores debido a ciertos tratamientos por enfermedad, por incapacidades mismas que dan lugar a enfermedades, lesiones llegando a la muerte.

El costo de los decesos y las enfermedades por la mano de obra, se establece que es 20 veces mayor que toda la ayuda que se da a los países en vías de desarrollo, también se estimó que por año 12.000 niños mueren en el trabajo. Las peligrosas sustancias se estiman que matan a 340.000 trabajadores en cada año. Mientras que el amianto se lleva unas 100.000 vidas humanas. Los 11 millones de trabajadores en el mundo se deben a controles por la exposición a las radiaciones ionizantes.

Según Blandon (2004) en ciertos trabajos, se ocasionan 5.000 lesiones que ameritan tratamientos en los que se utiliza primeros auxilios debido a la exposición constante a la muerte, hay enfermedades cardíacas, enfermedades músculo-esqueléticas mismas que son causantes de la mitad de enfermedades por el trabajo. El cáncer es una de las razones más importante de muertes que tienes estrecha relación con el trabajo. Esta a su vez se le atribuye el 32 por ciento de muertes. La violencia y accidentes son quienes promueven tantas muertes en el trabajo como son las enfermedades transmisibles. Ciertos estudios indican que el tan conocido estrés es una de las razones que están marcados dentro del 50 y el 60% de pérdidas de trabajadores en Europa.

En la mayoría las 100 millones de empresas a nivel mundial son pequeñas. Mil millones de trabajadores, de los 3000 mil millones a nivel mundial, se dedican por cuenta propia se a la agricultura o negocios pequeños.

Meso

En Ecuador según Orozco (2014) en el artículo “Tareas pendientes en seguridad ocupacional” publicado por la Revista Líderes se manifiesta lo siguiente:

Varias empresas que prestan servicios del país limitadamente cumplen con un 4,2%, en relación al 100% de los lineamientos que garantizaran la salud y por ende la seguridad ocupacional.

La industria se prepara para cumplir o llegar con los estándares planteados en el país este proceso. Para esto el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y El Ministerio de Relaciones Laborales dieron apertura para el uso del Sistema de Gestión de la Prevención (SGP). Dicha plataforma consiguió que las empresas, puedan evaluar los procesos de seguridad industrial que estos manejan.

Como los estándares del IESS están propuestos las empresas deben presentar el índice de actividad que se está manejando en relación a la seguridad ocupacional por lo menos del 80%. Sin embargo el ministro Carlos Marx Carrasco, manifestó tiempo atrás que el objetivo es está alcanzando apenas en un 20 % en las empresas.

Según la estadística del IESS, hasta el mes junio se ha puesto en evidencia la realidad de las empresas por cada sector. En referencia lo define así artes (2,5%), público (2,9%), administración pública (3,4%) y enseñanza (4,5%) estos son quienes presentan los índices de baja puntuación en relación al grado de eficacia en seguridad y en salud ocupacional en relación al sector de servicios.

Según Cortez (2016) la seguridad y salud ocupacional de la Universidad de las Américas (UDLA), manifiesta que la raíz del problema se encuentra en el área jerárquica ya que esta, no visualizan el riesgo en las actividades normales de trabajo, más bien son tomados en cuenta solo cuando hay accidentes Los riesgos laborales están presentes pero difíciles de percibir como en industrias petroleras, mineras, ya que se fomenta un efecto que es conocido como desnaturalización del riesgo.

La escasa cultura y educación en estos temas se vuelve un problema tan grande como lo manifiestan los entendidos en Seguridad, Salud y Prevención de Riesgos del Trabajo este es un tema integral que si se aplicara se convertiría en un beneficio impresionante para la empresa.

Según Cortez (2016) manifiesta que los riesgos laborales más encontrados en el sector de servicio sin lugar a duda son: mecánicos, ergonómico y psicosociales. Al hacer hincapié en estos los últimos se encontró el síndrome del quemado, acoso laboral, ansiedad, depresión que bajan en su totalidad la calidad de los trabajadores

Desde un punto de vista concreto no se debería tomar la parte numérica como la realidad ya que esta se encuentra llena de acercamientos pero no refleja la realidad misma de lo que se necesita sea en la educación en la salud, en la economía ya que esto puede conllevar muchos riesgos y da lugar a la subjetividad.

El objetivo es obtener una total determinación de la parte numérica como son actos ejecutados, cuando se lo hace, por el momento esto es solo una realidad efímera ya que los cambios o medidas de aplicación se dan de diferentes formas frente a los

fenómenos que se presentan en las empresas en relación a la seguridad laboral y al bienestar ocupacional.

Es menester tener claro que las estadísticas de una o de otra forma están seriamente ligadas a una parte subjetiva, ya que las evaluaciones que se dan por par del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social no llegan a profundizar en una verdadera aplicación del conocimiento porque este no es puesto en práctica. Lo importante será el qué y cómo se actuará o se recomendará para que las empresas públicas apliquen para conseguir el bienestar ocupacional sin olvidar que estas trabajarán apegadas a la filosofía del Buen Vivir

Las empresas del sector privado que cambia el talento humano por maquinas que no experimentan ningún tipo de enfermedad y siempre están aptas para trabajar sin descanso sin lugar a duda el foco de su atención esta únicamente puesto en el fomento de su dinero, y en la explotación al máximo del capital humano, es por esto que en estos sitios hablar de seguridad laboral o salud ocupacional.

Según Diario El Comercio (2015) en el artículo 42 de cada 1000 trabajadores en el país sufre accidentes laborales, manifiesta lo siguiente:

En promedio, 42 de cada 1000 trabajadores se accidentan. Cada año, en el mundo más de 313 millones de trabajadores sufren accidentes del trabajo y enfermedades profesionales no mortales, lo que equivale a 860000 víctimas al día, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Cada día, 6400 personas fallecen debido a un accidente del trabajo o a una enfermedad profesional, y las muertes por esta causa ascienden a 2,3 millones anuales. “Sin duda, los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales son una de las principales cargas para los sistemas de salud en el mundo”.

Micro

Según Liger (2015) la Universidad Técnica de Ambato no posee un Sistema Integrado de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional; pero este proceso es considerado de mucha importancia en la actualidad se está iniciando en un margen de ciertas exigencias y a la vez cumplimientos que forma parte de la educación superior de del Ecuador con la normativa de Educación Superior misma que plantea

varios requerimientos de orden técnicos, académicos y administrativos siempre demandando esfuerzo físicos y mentales que forman parte del personal administrativo.

Debido a esto se puntualiza un faltante de atención en la salud mental del personal administrativo que da paso a un impreciso supuesto de tal manera que se hace necesario un análisis así como el control de estos factores psicosociales que permitirá evitar daños a la salud física y mental además de pérdidas económicas y una sanción administrativa al no cumplir con los requerimientos legales.

Según Sánchez (2013) en la Universidad Técnica de Ambato Campus Huachi, no existen procedimientos para precautelar las condiciones de seguridad en la comunidad universitaria, ya que al ser una de los predios con mayor demanda de facultades está expuesta a una serie de riesgos, en los últimos semestres han existido robos por lo que se debe generar una mejor vigilancia de los bienes, en varias ocasiones han existido disturbios provocados por protestas estudiantiles, eventos sociales, entre otros, lo que ha generado un desorden y caos; además está expuesta a una serie de riesgos de origen natural como (erupciones volcánicas, sismos, entre otros) y al momento de producirse estos eventos no se cuenta con las herramientas y recursos necesarios para combatirlos.

Según Cepeda (2015) en la Universidad Técnica de Ambato, puntualmente en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, se ha estimado que varios docentes ejercen su profesión y realizan actividades a tiempo completo padecen del síndrome de estrés, la presión del cargo los lleva a obtener un bajo desempeño laboral conllevándoles a perjuicios con el aprendizaje de sus alumnos, malas relaciones interpersonales como también afectar a su salud, por esto se ha tomado muy en cuenta este perjuicio que afecta a la Facultad para poder hacer frente a la problemática y poder brindar alternativas de solución.

Árbol de problemas

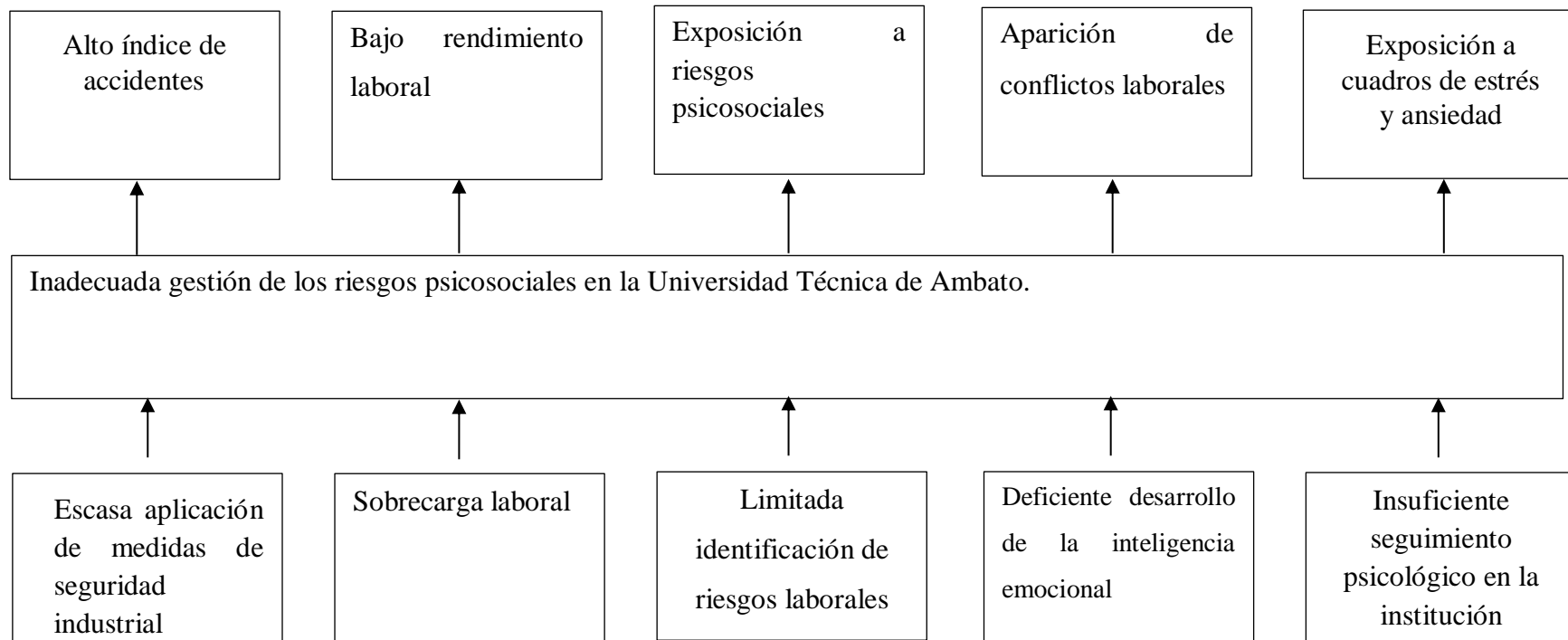


Gráfico N° 1 Árbol de problemas

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

1.2.2 Análisis crítico

las razones por las que existe la escasa aplicación de medidas de seguridad industrial se debe a la carencia de un estudio de seguridad lo que ha generado una deficiente prevención de enfermedades profesionales en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato generando un alto índice de accidentes.

Conjuntamente con ello se puede concluir que la sobrecarga laboral genera exposición a factores de riesgo psicosocial en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato ocasionando bajo rendimiento laboral en el personal administrativo de la institución.

Por otro lado la limitada identificación de riesgos laborales del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, exponiéndolo a riesgos psicosociales dificultando una adecuada gestión de salud e higiene en el trabajo.

Además el deficiente desarrollo de la inteligencia emocional en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato ha limitado el adecuado manejo de conflictos laborales afectando así el ambiente laboral del personal administrativo de la institución. Así como el insuficiente seguimiento psicológico ha desencadenado una exposición a cuadros de estrés y ansiedad en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

1.2.3 Prognosis

En el caso de no dar solución a la inexistencia de una guía de salud psicosocial preventiva para el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, se acrecentará el nivel de exposición a riesgos psicosociales lo que podría desencadenar en la aparición de enfermedades profesionales asociadas con el estrés, ansiedad, depresión.

1.2.4 Formulación del problema

¿Inciden los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato?

1.2.5 Interrogantes

- ¿Se han identificado los niveles de riesgo psicosocial posee el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato?
- ¿Se ha determinado el nivel de satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato?
- ¿Se ha diseñado una guía de salud psicosocial preventiva en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato?

1.2.6 Delimitación del objeto de investigación

Delimitación del contenido

Campo: 102 Higiene y Servicios de Salud Ocupacional

Área: 1022 Salud y seguridad ocupacional

Aspecto: Riesgo Psicosocial – Satisfacción laboral

Delimitación Temporal: El estudio se realizó de marzo a diciembre de 2016

Delimitación Espacial: El estudio consideró 195 unidades de estudio del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

1.3 Justificación

El abordar con **importancia** el riesgo psicosocial y los niveles de satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, generara una fortaleza institucional mostrando una adecuada salud e higiene ocupacional y por ende una imagen de compromiso y responsabilidad. El **interés** de la presente investigación busca desarrollar y garantizar el correcto desempeño de los colaboradores en un ambiente seguro generando una cultura de prevención de riesgos laborales en la institución. Será **novedoso** porque permitirá conocer los niveles de riesgo psicosocial y como una apuesta de cambio la aplicación de medidas psicosociales que servirá de apoyo para evitar o a su vez para prevenir algún inconveniente en la institución a la vez que brindara una visión más integral de personal y aquello que afecta en su desenvolvimiento, manteniéndose a la vanguardia en salud laboral. La

institución se estará **beneficiando** al considerar que el riesgo psicosocial existente en el personal administrativo disminuirá al poner en práctica la aplicación de un programa de salud social preventiva permitiendo que el personal se sientan seguros y respaldados porque quienes los dirigen y esto a su vez dará como frutos un n un mejor desenvolvimiento laboral beneficiando directamente a los trabajadores que colaboran de la institución y por asociación inmediata a los clientes y por consiguiente a la sociedad. Es **factible** el proyecto de investigación ya que el investigador tendrá la oportunidad de poner en práctica los conocimientos alcanzados durante su formación académica de cuarto nivel, también contara con el respectivo apoyo crítico propositivo del equipo docente de la Universidad Técnica de Ambato quien brindara un sólido soporte, a la investigación la cual estará en la capacidad de ser puesta en práctica.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Determinar la correlación que existe entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar los niveles de riesgo psicosocial a los que está expuesto el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, estableciendo la higiene psicosocial.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, definiendo áreas de intervención.
- Diseñar una guía de salud psicosocial preventiva mediante el establecimiento de áreas de intervención en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, para mejorar los índices de satisfacción laboral.

CAPÍTULO II

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes investigativos

Según León (2012) “Programa para disminuir el Riesgo Psicosocial del personal de la empresa Inducalsa, Matriz Quito”. Repositorio. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Conclusiones:

El test ISTAS 21 versión media (para empresas con más de 25 trabajadores) permitió recolectar la información referente al estado actual de los factores psicosociales en INDUCALSA de manera ordenada y objetiva; pues al poseer manuales e indicaciones de los procesos de adaptación, aplicación y análisis de resultados del test, facilita la aplicación y garantiza la fiabilidad y validez con las que se desarrolló al test.

La amplitud de factores que mide el test ISTAS 21 permitió recolectar la mayor cantidad de información, analizando todos los riesgos psicosociales existentes en INDUCALSA de acuerdo al criterio de los directivos por su experiencia diaria en la empresa.

La evaluación psicosocial realizada con el ISTAS 21 permitió obtener información apegada a la realidad de INDUCALSA y validada con los datos recogidos del personal a través de entrevistas y la observación.

Síntesis: El aporte al desarrollo investigativo del artículo citado es el considerar la aplicación del test psicosocial ISTAS 21 para el análisis de riesgos psicosociales con la finalidad de determinar posibles cuadros de ansiedad y depresión e identificar factores como estrés, acoso laboral de manera que establezca de forma eficiente la obtención y manejo de información.

Según Peralta (2008) “Identificación, medición y evaluación del riesgo Psicosocial en la empresa Halliburton Latín América S.A. Sucursal Ecuador”. Repositorio Universidad San Francisco de Quito – Ecuador.

Conclusiones:

De acuerdo con los resultados obtenidos, podemos resaltar que en el factor Participación, implicación y responsabilidad se obtiene el puntaje más bajo (adecuado) en Landmark con un puntaje de 4.8% mientras que el puntaje más alto (inadecuado), se encuentra en Completion Tools con 17.4%.

Se puede definir un grado de satisfacción respecto a este factor, teniendo en Logging Service el puntaje menor 1.9 puntos (muy adecuado) y el más alto en Project Management con 8.8 puntos (adecuado). Con lo que podemos mencionar que todas las áreas de la compañía perciben la formación, información y comunicación de una manera adecuada.

Se concluye que el factor de cohesión de grupo como promedio se encuentra en 6.4 puntos, considerado como Adecuado. Se constata la atención en los distintos niveles de relación que existen en la organización: verticales (trabajadores respecto a superiores jerárquicos), horizontales (entre compañeros).

Síntesis: El aporte al desarrollo investigativo del artículo citado es el considerar aspectos de capacitación en lo referente al riesgo psicosocial socializando su importancia para su reconocimiento y prevención en el área de trabajo así como el diseño de material publicitario impreso y a su vez el adecuado manejo de conflictos laborales.

Según Mansilla (2004) en el sitio de trabajo el riesgo psicosocial es una realidad emergente en los últimos años se ha venido tratando forma continua sobre varias situaciones que en el medio laboral se han venido suscitando de forma clara y precisa sobre los factores psicosociales además de las condiciones autóctonas que posee la empresa en cuanto la organización del trabajo y sin lugar a duda el manejo de las relaciones persona a persona entre los colaboradores de la empresa.

Sin duda alguna al paso del tiempo se han levantado y a la vez popularizado términos nuevos como el estrés laboral, el tan conocido síndrome de burnout, o síndrome de estar quemado, sin dejar de lado al más mencionado el mobbing, o acoso psicológico de tipo laboral o acoso moral todo esto se evidencia en el sin números de material de información que se presentan continuamente sobre estos.

En Europa el 30 por ciento de sus trabajadores experimentan estrés laboral, es necesario tener claro que dentro del diagnóstico se contraponen la alta demanda de trabajo al igual que la escasez de la misma generando estos dos puntos un desequilibrio en el bienestar psicosocial del trabajador esto se da por el aporte que el trabajador brinda a la empresa con sus capacidades, habilidades pero que a la par no presenta un espacio en el que estas puedan desarrollarse favorablemente. Dentro de esta problemática se han tratado durante tiempo atrás otro tipo de problemas diferentes han surgido como es el síndrome de burnout que está enmarcado como el cansancio total a nivel físico y mental que engloba factores que actúan de forma agresiva en las personas que lo padecen un ejemplo de esta particularidad se da en docentes quienes están en constante encuentro con quienes reciben estos beneficios, otra ponencia similar es el mobbing laboral al que muchos trabajadores están expuestos debido a la falta de ética y conductas aversivas y amenazantes que se dan por lo menos una vez a la semana durante un periodo de seis meses.

El síndrome de burnout adquirido cierta relevancia al ser contrapuestos con los servicios que las personas al ser tratados como seres humanos se han dado cuenta de lo que se conoce como bienestar individual y de forma colectiva, esto permita que estos trabajadores exigen por sus beneficios.

El mobbing, no busca ser un problema puntual en las nuevas organizaciones grandes o pequeñas, más bien se han colocado como un problema que afecta a varios trabajadores, en Europa se estipula que el 9 por ciento de los trabajadores manifiestan haber sido víctima de mobbing laboral mientras que las estadísticas difieren de lo expuesto por los trabajadores.

Según (Sztejfman, 2010) en estos tiempos el estrés de tipo psicosocial y la baja resiliencia: se ha constituido como un punto de alta referencia para la relación entre la hipertensión arterial y psicoanálisis esta relación se considera por la idiosincrasia existen en la que se puntúa cuando una enfermedad se da de forme representativa en la población esta va ligado con problemas de tipo cultural.

Sigmund Freud maneja el tema de tipo cultural en la cual define tres fuentes en base al cuestionamiento del sufrir en el ser humano se las denomina: interna, externa y la última enmarcada en el trabajo llegando a la conclusión de que el ser humano manifiesta cierta escasez en la forma de regular las relaciones sociales. Los dos primeros cuestionamientos abordan decadencia o aniquilación del cuerpo, la fortaleza implacable todos estos puntos actúan entre si brindando un resultado final

Cuando el ser humano se encuentra dentro del área laboral y los tres lineamientos anteriormente expuestos se activan haciendo que el trabajador experimente un sufrimiento tan fuerte que pasa a convertirse en el llamado estrés psicosocial que hoy en día es conocido como el estrés laboral.

La resiliencia se pronuncia sobre el consenso en cuanto a terapias que buscan disminuir el estrés, aunque no están datos de estudios con un representativo valor estadístico que respalden al uso de estas técnicas, el cuerpo por completo y la lesión de organismo de manera precisa son puntualmente correlativos en cuanto a la aparición del instrumento para enfocarlas o de la medicina que se utilizara para tratarlos.

Resiliencia proviene del latín resilio (re-salio), que a nuestro entendimiento se considera como volver a saltar, reanimarse. Este término es utilizado tanto en ingeniería civil como en

metalurgia específicamente para el cálculo de materiales para la recuperación, esto se da para volverlos a su forma original.

La resiliencia en medicina, es un término que surge de la psiquiatría infantil con la finalidad de detallar el actuar de niños que presentan desarrollos adaptativos con éxito, a pesar de ciertas condiciones de tipo adverso que auguraban lo contrario.

La resiliencia es la sumatoria de todo lo innato y por ende lo que se adquirido mientras que la posibilidad de desarrollo resiliente está sujeto al temperamento personal, a una identidad cultural y el soporte social. Es decir la capacidad que algunos seres humanos han desarrollado para sobreponerse a la diversidad de traumas psicológicos y/ o heridas emocionales con mayor rango de gravedad.

La vulnerabilidad somática es considerada en medicina y para el psicoanálisis como la prueba para las respuestas de tipo disfuncional y a la vez de comportamiento en relación al estrés o condiciones que presentan adversidad

La resiliencia no es incambiable al contrario el tipo de escala usada por varios autores manifiestan que con el debido tratamiento, con medicamentoso y/o psicológico será de apoyo.

2.2. Fundamentación Filosófica

Según Castro (2012) la presente investigación se alinea con el paradigma crítico propositivo donde el ser humano pueda desarrollar sus capacidades y potencializar su desempeño en su área laboral.

En el caso particular de esta investigación proponer la evaluación del riesgo psicosocial en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

Con la que el personal potencialice su desempeño personal y profesional por lo que la propuesta planteada debe estar encaminada a solucionar los problemas sociales en que el humanismo sea una pieza fundamental en toda acción individual y colectiva siempre buscando el bien común y el desarrollo participativo.

2.3. Fundamentación Legal

ASAMBLEA NACIONAL, (2008) CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios: Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO, (2013) Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017

Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas. En perspectiva, el trabajo debe apuntar a la realización personal y a la felicidad, además de reconocerse como un mecanismo de integración social y de articulación entre la esfera social y la económica.

La Constitución establece de manera explícita que el régimen de desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable, el mismo que debe desarrollarse en función del ejercicio de los derechos de los trabajadores (art. 276). Lo anterior exige que los esfuerzos de política pública, además de impulsar las actividades económicas que generen trabajo, garanticen remuneraciones justas, ambientes de trabajo saludables, estabilidad laboral y la total falta de discriminación. Una sociedad que busque la justicia y la dignidad como principios fundamentales no solamente debe ser evaluada por la cantidad de trabajo que genera, sino también por el grado de cumplimiento de las garantías que se establezcan y las condiciones y cualidades en las que se efectúe. Asimismo, debe garantizar un principio de igualdad en las oportunidades al trabajo y debe buscar erradicar de la manera más enfática cualquier figura que precarice la condición laboral y la dignidad humana.

En sus meta del numeral 9.6 Alcanzar el 21,0% de trabajadores capacitados. Página (75).

HONORABLE CONGRESO NACIONAL, (2012) Código de Trabajo

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;

CÓDIGO DE TRABAJO

CAPÍTULO III

DE LAS ENFERMEDADES PROFESIONALES

Art. 363.- Clasificación.- Son enfermedades profesionales las siguientes:

1. ENFERMEDADES INFECCIOSAS Y PARASITARIAS:

- a. CARBUNCO: curtidores, cardadores de lana, pastores y peleteros, manipuladores de crin, cerda y cuernos;
- b. MUERMO: cuidadores de ganado caballar;
- c. ANQUILOSTOMIASIS: mineros, ladrilleros, alfareros, terreros, jardineros y areneros;
- d. ACTINOMICOSIS: panaderos, molineros de trigo, cebada, avena, centeno y campesinos;
- e. LEISHMANIOSIS: leñadores de las regiones tropicales;

REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO

Art. 11. OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES.- Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes:

1. Cumplir las disposiciones de este Reglamento y demás normas vigentes en materia de prevención de riesgos.

2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.
3. Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro.
4. Organizar y facilitar los Servicios Médicos, Comités y Departamentos de Seguridad, con sujeción a las normas legales vigentes.
5. Entregar gratuitamente a sus trabajadores vestido adecuado para el trabajo y los medios de protección personal y colectiva necesarios.
6. Efectuar reconocimientos médicos periódicos de los trabajadores en actividades peligrosas; y, especialmente, cuando sufran dolencias o defectos físicos o se encuentren en estados o situaciones que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo.
7. Cuando un trabajador, como consecuencia del trabajo, sufre lesiones o puede contraer enfermedad profesional, dentro de la práctica de su actividad laboral ordinaria, según dictamen de la Comisión de Evaluaciones de Incapacidad del IESS o del facultativo del Ministerio de Trabajo, para no afiliados, el patrono deberá ubicarlo en otra sección de la empresa, previo consentimiento del trabajador y sin mengua a su remuneración.
(Inciso añadido por el Art. 3 del Decreto 4217) La renuncia para la reubicación se considerará como omisión a acatar las medidas de prevención y seguridad de riesgos.

Según EL CONSEJO SUPERIOR DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, (1990) Resolución No. 741

CAPÍTULO I

DE LOS ACCIDENTES DE TRABAJO Y DE LAS ENFERMEDADES PROFESIONALES

Art. 1. Para efectos de la concesión de las prestaciones del Seguro de Riesgos del Trabajo, establecidas en el Estatuto, se considera accidente de trabajo:

a) El que se produjere en el lugar de trabajo, o fuera de él con ocasión o como consecuencia del mismo. b) El que ocurriere en la ejecución de órdenes del empleador o por comisión de servicio, fuera del propio lugar de trabajo, con ocasión o como consecuencia de las actividades encomendadas.

c) El que ocurriere por la acción de terceras personas o por acción del empleador o de otro trabajador durante la ejecución de las tareas y que tuvieren relación con el trabajo.

d) El que sobreviniere durante las pausas o interrupciones de las labores, si el trabajador se hallare a orden o disposición del patrono.

e) El que ocurriere con ocasión o como consecuencia del desempeño de actividades gremiales o sindicales de organizaciones legalmente reconocidas o en formación.

Art. 2. El trayecto a que se refiere el Estatuto en los casos de accidente "in itinere" se aplicará siempre y cuando el recorrido se sujete a una relación cronológica de inmediación entre las horas de entrada y salida del trabajador.

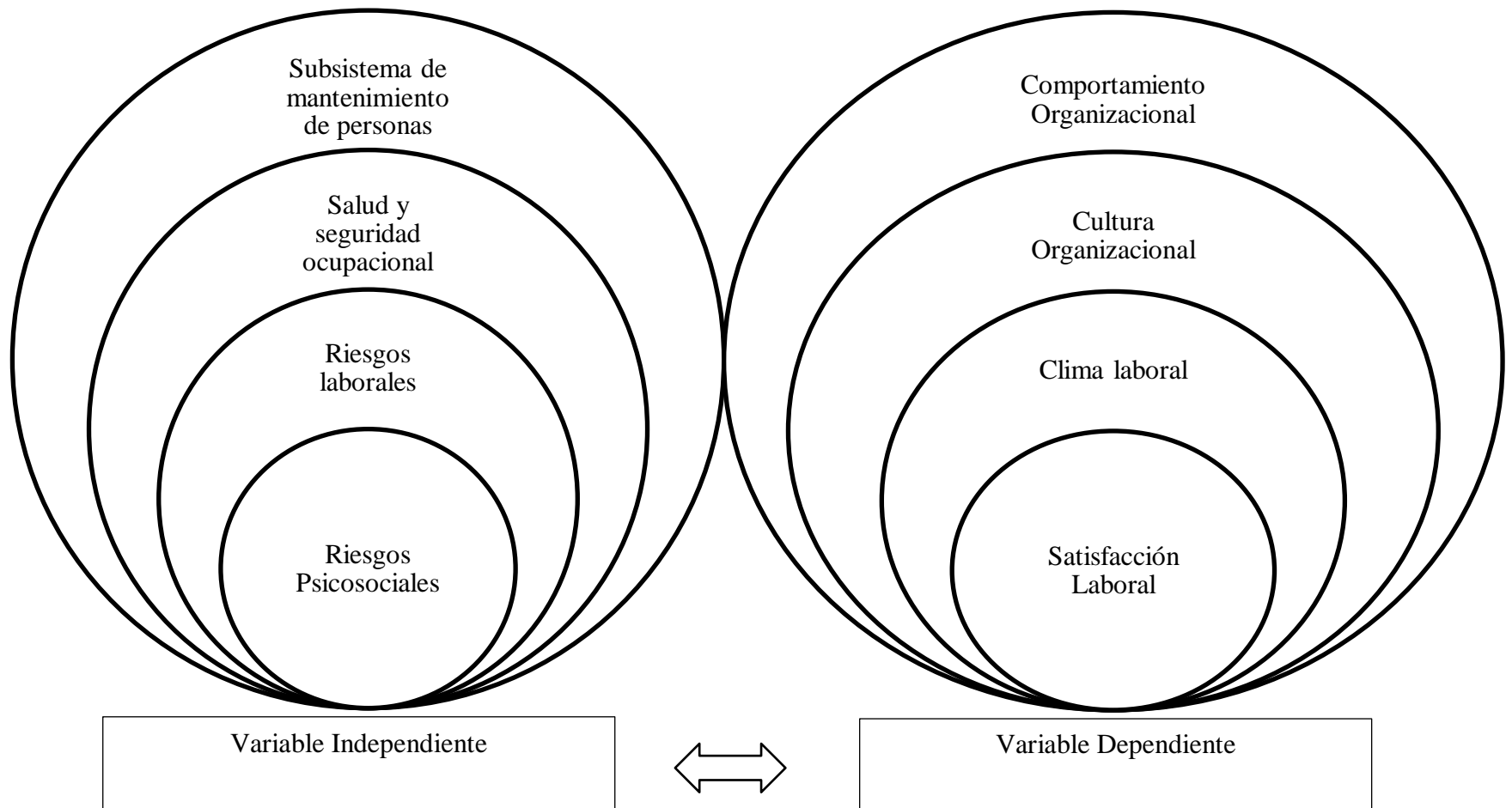
En estos casos deberá comprobarse la circunstancia de haber ocurrido el accidente en el trayecto del domicilio al trabajo o viceversa, mediante la apreciación libre de pruebas presentadas e investigadas por la Institución.

El trayecto no podrá ser interrumpido o modificado por motivos de interés personal, familiar o social.

Art. 3. En caso de accidentes causados por terceros, la concurrencia de culpabilidad civil o penal del empleador, de un compañero de trabajo del accidentado o de un tercero ajeno a la empresa, no impide la calificación del hecho como accidente de trabajo, salvo que este no guarde relación con las labores que desempeñaba el afiliado.

2.4. Categorías Fundamentales

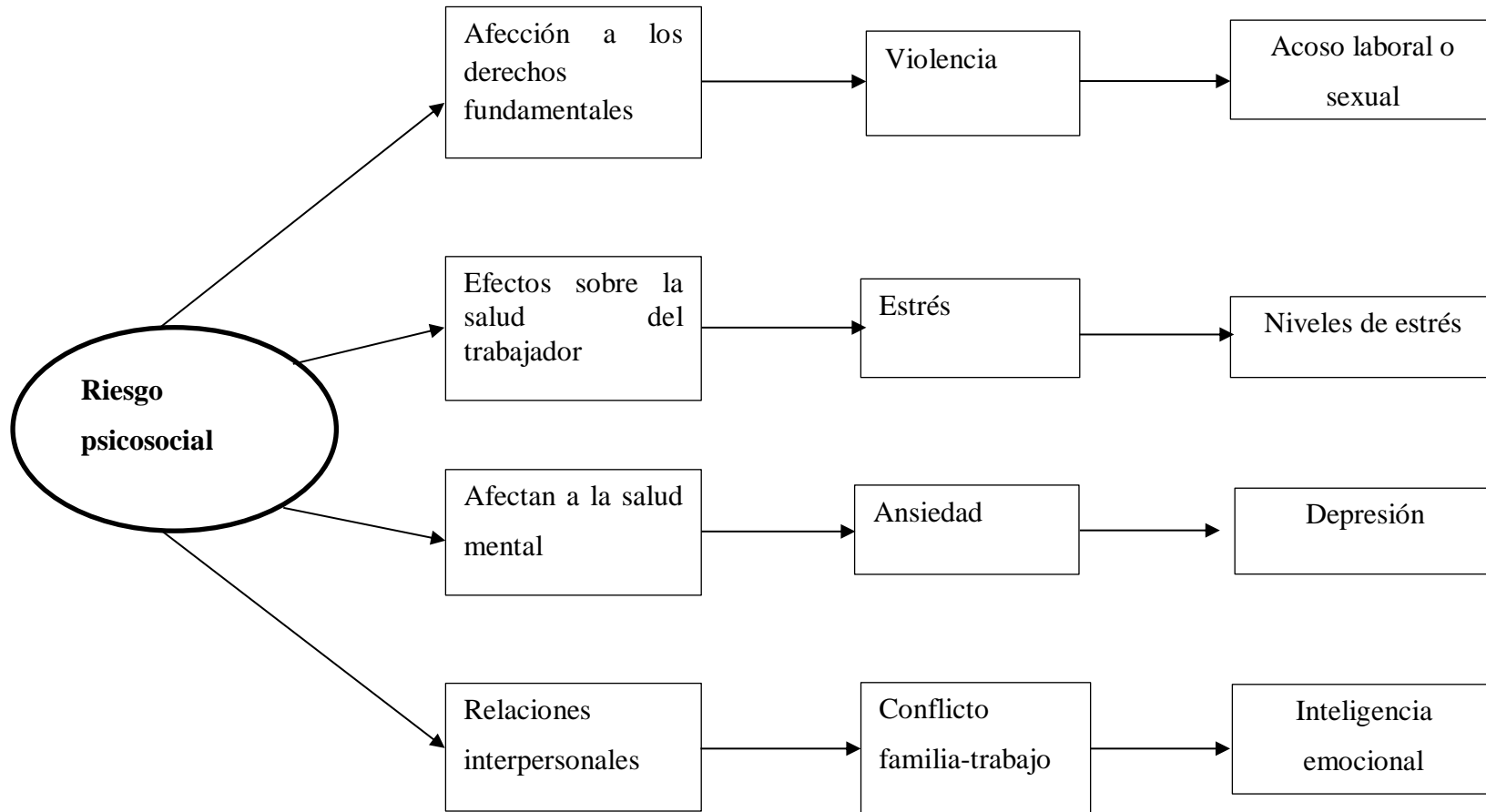
Gráfico N° 2 Categorías Fundamentales



Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Variable Independiente

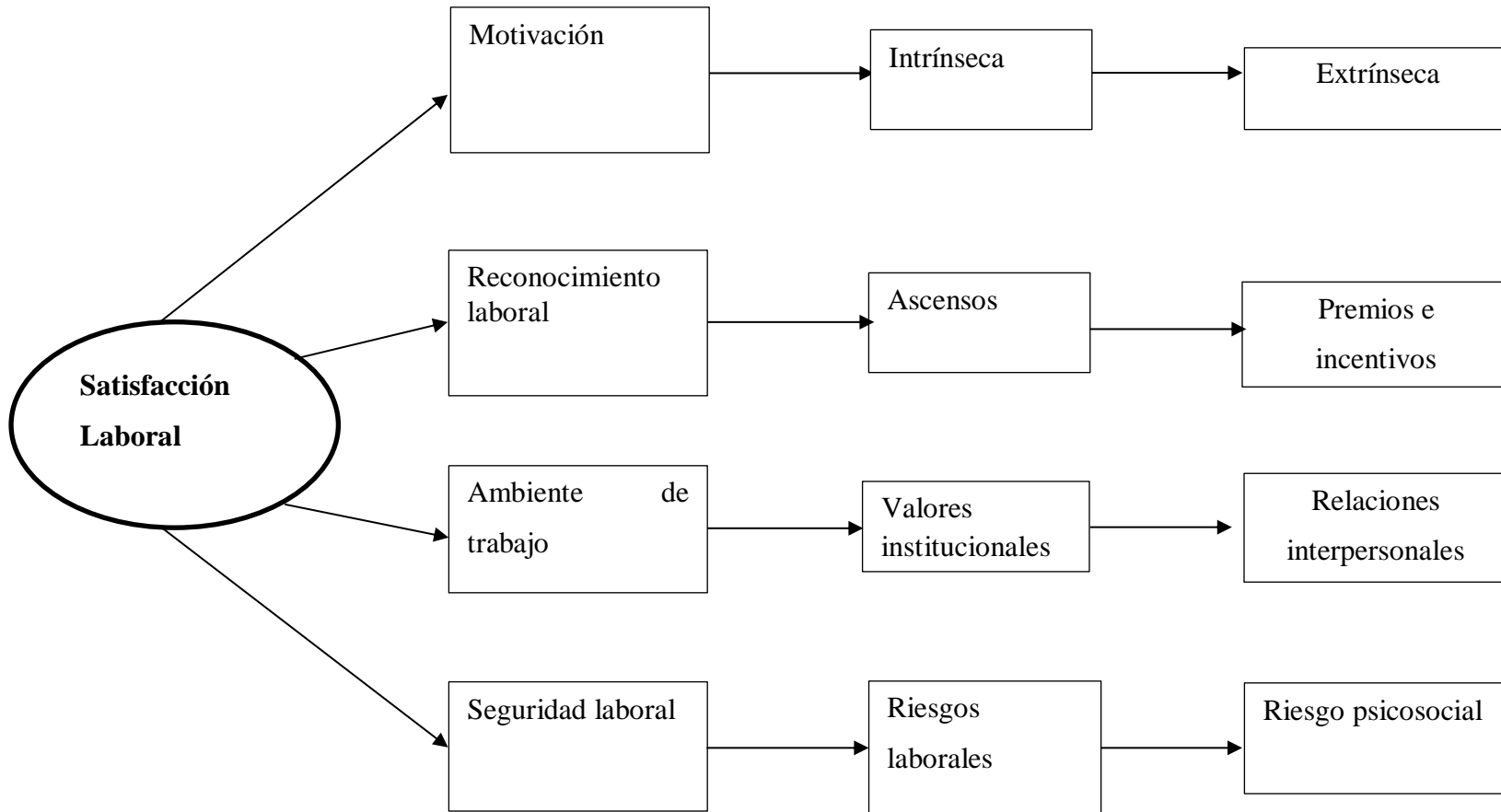
Gráfico N° 3 Variable Independiente



Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Variable Dependiente

Gráfico N° 4 Variable Dependiente



Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Subsistema de mantenimiento de personas

Según Chiavenato (2011) El proceso de organización de recursos humanos considera la integración de nuevos colaboradores, diseño de puesto y evaluación del desempeño, componentes fundamentales para la gestión del talento humano en la institución misma que generan y aseguran el correcto desarrollo de actividades técnicas y operativas que aporte a la planificación empresarial.

Según Chiavenato (1993) La organización del trabajo se basa en los pilares fundamentales de la división del trabajo, que promueva el aumento de habilidades y destrezas, comprendiendo a su vez un conjunto de acciones que permitan aplicara estrategias estableciendo y determinado las condiciones idóneas para el correcto desempeño del cargo.

Según Rodriguez (2011) el comité de la OIT y la OMS encajonan a la salud ocupacional dentro de un proceso esencial en la vida del ser humano que no se encuentra limitado solo a la prevención, control de accidentes y por ende a las enfermedades ocupacionales se ha definido frente a los factores de riesgo mediante el entorno biopsicosocial del cargo que ocupa en su trabajo.

Según Blandon (2004) el Consejo Superior Universitario Centroamericano ha concluido frente a la salud ocupacional como cierta condición de tipo físico y a la vez de tipo psicosocial que se produce en la persona del trabajador como consecuencia de los riesgos a los que se encuentra expuesto en el lugar de trabajo específico.

Mientras que en la definición anterior se representa como un factor integral del trabajador y es considerado como ser físico, psicológico y social frente a una situación específica de trabajo el cual está expuesto a varios riesgos como resultado de su ocupación tomando en cuenta el vínculo que posee el trabajo con diversas afecciones esto se muestra de orden superior frente a la definición que salud ha establecido como ausencia de enfermedad, considerando el bienestar afectivo del trabajador y por ende el estrés laboral como una factor de importancia, va de la mano en cuanto a la condición de vida y de trabajo, ya que

según el acceso a la educación, la alimentación y el descanso actúa como una determinante frente a la calidad de trabajo que se consiga. También en la salud ocupacional se mantiene el concepto de autocuidado. Y es valioso recordar que cada ser humano tiene la responsabilidad de otorgarse cuidados para él y los que le rodean.

Según Cedeño (2012) la seguridad en el trabajo llega a su máxima expresión en el siglo veinte al innovar con la Asociación Internacional de Protección de los Trabajadores. En estos últimos tiempos la Organización Internacional de Trabajo considerando como el organismo rector sobre los principios y necesidades frente a la seguridad del trabajador como a todos los aspectos.

En la Segunda Guerra Mundial nació en casi todos los países la intranquilidad de consolidar ciertos sistemas de seguridad y también los tan conocidos seguros sociales. En Inglaterra esta necesidad se estableció con el Plan Beveridge apoyándose en la Ley con el seguro nacional. Mientras que en el país de Estados Unidos, se estableció acerca de la seguridad y salud de los trabajadores. América Latina ha venido creciendo con la incertidumbre porque los empleados tengan protección y seguridad. En el consenso de los países de este continente la OIT establece sin duda alguna a la seguridad social como el derecho propio de cada persona que ejerza cualquier tipo de ocupación.

Según Cedeño (2012) se puede definir la higiene industrial como la ciencia que está destinada a la evaluación y control de aquellas partes ambientales que se originan en los sitios de trabajo, mismos que provocan daños y enfermedades entre los colaboradores de las empresas o miembros de la comunidad, la higiene industrial focaliza, evalúa el sistema de trabajo y realiza los mecanismos de control dando así una mejoría del medio ambiente del trabajador, con la finalidad de obtener un equilibrio entre la salud y la productividad.

La Higiene Ocupacional tiene la finalidad de presentar la prevención de los sufrimientos ocupacionales o laborales que se encuentran generadas por partes o agentes físicos, químicos o de origen biológico mismos que se encuentran en ambientes de labores mismos

que a la vez que actúan sobre los colaboradores de las empresas pudiendo esto actuar de forma negativa sobre su salud y por ende su bienestar.

Salud y seguridad ocupacional

Seguridad Industrial

Según Kaplan (2004) los efectos referidos que la Revolución Industrial ha generado en la salud de los trabajadores y la sociedad en general fueron desfavorables y en un primer momento no se correspondieron estrechamente a una razón ocupacional. La organización de la familia experimentó una rotura cuando los trabajadores y trabajadoras debieron movilizarse a las áreas industriales de las ciudades, separándose de sus familias; este acontecimiento estimuló una mayor aparición de alcoholismo y la prostitución.

La aglomeración de personas producido en las ciudades industrializadas por la migración masiva de trabajadores y trabajadoras hacia ellas, de mano con las malas condiciones de Saneamiento Básico existentes, causaron epidemias que produjeron numerosas muertes. Asimismo, el intercambio de la estructura rural a la urbana acarrió a la malnutrición y acrecimiento de la pobreza y el desempleo causados por las oscilaciones de la economía. Como medida de prevención a estos fenómenos se comenzaron a establecer servicios de salud pública, direccionados a controlar las enfermedades, brotes de pandemias, intervención en patologías y a optimar los escenarios de salud de las ciudades industrializadas.

Dentro de las fábricas, empresas y minas en el siglo XIX los obreros o trabajadores se encontraban expuestos a un alto riesgo de adquirir enfermedades profesionales o accidentes laborales así como a los resultados desfavorables derivados de una jornada laboral extensa. La optimización en las técnicas en la elaboración de materiales se obtuvo al implementar la utilización de maquinaria cada vez más veloces, riesgosas y complejas. Los colaboradores diariamente no contaban con el conocimiento necesario para operar

adecuadamente la nueva maquinaria y cumplir a cabalidad las medidas de Seguridad Industrial que eran mínimas.

De la misma forma los riesgos químicos se ampliaron considerando la exposición extendida a un espectro más amplio de nuevas sustancias de las cuales se desconocía su efecto nocivo para la salud del trabajador, puesto que fueron introducidas sin suponer sus posibles efectos perjudiciales en los colaboradores.

Este cambio produjo la creación de equipos de protección personal que promuevan la salud ocupacional estableciendo la prevención hacia las situaciones ambientales y laborales riesgosas que generen enfermedades ocupacionales y accidentes laborales el nuevo factor de riesgos que se encuentra en auge afecta el área psicológica y se encuentra relacionada al riesgo psicosocial con una tendencia al exceso mental (stress laboral) y a la aparición de afecciones ergonómicas.

Según Arias (2012) en Francia se fundan las primeras universidades en el siglo X y también surgen las primeras leyes que protegen a los trabajadores. Sería en las leyes que se apuntala los primeros avances hacia la formalización de la seguridad laboral. Entre 1413 y 1417 se dictaminan las ‘Ordenanzas de Francia’ que velan por la seguridad de la clase trabajadora.

Con la creación de la imprenta en 1450, se editan diversos documentos, de modo que en Alemania, se publica en 1473, un panfleto elaborado por Ulrich Ellenbaf, que señala algunas enfermedades profesionales. Este sería el primer documento impreso que se ocupa de la seguridad y que fue uno de los primeros textos sobre salud ocupacional.

Salud ocupacional

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) La salud ocupacional se establece con el objetivo de la promoción y sostenimiento de alto grado de bienestar físico, mental o psicológico y el bienestar social de los trabajadores en todos los puestos de trabajo, la prevención entre las actividades del

talento humano y su continuo desarrollo de sus actividades y sus condiciones de trabajo, la protección de los colaboradores en su empleo en relación de los riesgos resultantes de factores adversos a la salud; la colocación y la estabilidad del trabajador en su área de trabajo adaptado a sus capacidades fisiológicas y psicológicas estrechamente relacionados con sus actividades diarias, para resumir: la adaptación del trabajo al hombre y cada hombre a su puesto de trabajo.

La Seguridad y Salud Ocupacional es una ciencia multidisciplinaria en aspectos de prevención, seguridad, salud, higiene y bienestar de los colaboradores de la empresa o institución. Los programas de seguridad e higiene industrial se enfocan en provocar un ambiente de trabajo seguro y saludable con estándares de calidad que incluyan protección a los compañeros de trabajo, familiares, empleadores, clientes, instalaciones y otros que podan ser afectados por el ambiente de trabajo.

Riesgos laborales

Según Paredes (2011) los riesgos laborales son factores que deben ser considerados como indicadores de prevención promoviendo la seguridad y salud de los colaboradores a través de la identificación, monitoreo y control de los factores peligrosos y riesgos asociados con la naturaleza de su trabajo y entorno laboral, promoviendo el desarrollo de actividades y medidas correctivas enfocadas en prevenir riesgos a los que se expone en el trabajo.

Mediante la aplicación de herramientas y métodos que permitan identificar, establecer, medir y monitorear los riesgos laborales y establecer las medidas de prevención a fin de disminuir las condiciones sub-estándar o inseguras que produzcan siniestros laborales y pérdidas organizacionales.

Según Morales (2011) la administración de la seguridad y salud en el trabajo es el alcance de mayor jerarquía actual a nivel mundial, que centra su objetivo en la prevención de los riesgos laborales y tiende a desarrollarse en ambientes laborales y a los comunitarios en cercanía o bajo el predominio de los sitios de trabajo.

Involucrando la gestión técnica, la política y la responsabilidad de la gerencia superior en beneficio de la salud y la seguridad de los trabajadores, el desarrollo y productividad de las empresas y de toda la compañía. La responsabilidad del Seguro de Riesgos del Trabajo, consignada en las leyes y reglamentos es la verificación o control del cumplimiento de la normativa, mediante medios técnicos, que sustituyan al carácter sancionador por una auditoria moderna que permita, mediante la satisfacción de todos, caminar hacia una cultura de prevención, evitando el daño, la incapacidad, o lo más grave, la enfermedad y/o la muerte de los trabajadores.

Según Paredes (2011) se denomina riesgo laboral a los peligros existentes en nuestra tarea laboral o en nuestro propio entorno o lugar de trabajo, que puede provocar incidentes o cualquier tipo de siniestros que, a su vez, sean factores que puedan provocar heridas, daños físicos o psicológicos, traumatismos, etc. Sea cual sea su posible efecto, siempre es negativo para la salud.

Según Viteri (2012) por su tipología y características son:

Riesgos laborales físicos:

Este riesgo hace referencia a las situaciones del entorno que rodea al personal el ambiente de trabajo y la exposición a riesgos según la naturaleza de sus actividades que puedan presentar una inadecuada iluminación, áreas de movilización, las altas o bajas temperaturas, contaminación visual, auditiva, siendo estos factores generadores de enfermedades profesionales.

Riesgos laborales químicos:

Está relacionada directamente con el manejo de elementos químicos, que puedan ser incubadoras de enfermedades poco frecuentes pudiendo ser relacionadas con: alergias, asfixia, intoxicación y afecciones cutáneas que desemboque en el perjuicio de la salud de los colaboradores en la empresa.

Riesgos laborales biológicos:

Se relaciona con el manejo de materia prima que exponga bacterias, componentes contaminantes que pueden ser nocivas para la salud del ser humano y el entorno laboral dentro de la empresa. Pudiendo ser un catalizador de enfermedades profesionales generando lesiones, infecciones o patologías irreversibles.

Riesgos laborales ergonómicos:

Las posiciones corporales que se adopte en el trabajo, oficina u otro trabajo que demande movimientos repetitivos o posturas constantes pueden afectar la salud de los colaboradores causando daños físicos generando cansancio así como la exposición a enfermedades profesionales y a su vez entorpeciendo las actividades laborales siendo esto perjudicial para la empresa.

Riesgos laborales psicosociales:

Los ambientes poco atractivos y las demandas de trabajo pueden provocar un daño psicológico que trascienden en el ámbito social, llevando al aislamiento y depresión severa, llevando al empleado a alejarse del ambiente de grupo laboral.

Los riesgos laborales son la disciplina que busca producir la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un proceso productivo, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para advertir los riesgos originarios del trabajo.

Según Moreno (2010) los factores psicosociales que promuevan la salud de los trabajadores se han ido descubriendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto una extensión y profundización del tema. El comienzo más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su correlación con la salud laboral proviene probablemente de la década de 1970, fechas a partir de las cuales la referencia a ellos y la importancia otorgada ha ido creciendo, al mismo tiempo que el tema ha ganado espacio, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión. Probablemente, hay hoy tres formas prevalentes de referirse a ellos:

- 1) Factores psicosociales,
- 2) Factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y
- 3) Riesgos psicosociales.

El primer documento oficial e internacional en abordar el tema de factores psicosociales en el área laboral fue “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. Constatando en la publicación que el problema se remonta al año 1974 aproximadamente, fecha en la que consta una clara llamada de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales laborales sobre la salud de los colaboradores. En el artículo promulgado en el año de 1984, se comienza por reconocer lo extenso del tema.

Según Kaplan (2004) los factores psicosociales en el trabajo son complicados y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las experiencias y percepciones del colaborador puesto que abordan varios aspectos (OIT, 1986, p. 3). Por lo mismo, consideran que cualquier intento de definición tiene que ser amplio y complejo, al menos lo bastante como para recoger su problemática integral.

Según Blandon (2004) los factores psicosociales y organizacionales del trabajo, como formas de los contextos sociales del trabajo, son condiciones organizacionales de trabajo que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente. Como tales, los factores psicosociales son factores presentes en todas las organizaciones con resultados positivos o negativos. La cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores.

Los factores psicosociales de las organizaciones y empresas son disfuncionales, al considerar que provocan respuestas de inadaptación, tensión, psicofisiológicas, estrés pasan a ser factores. Los factores psicosociales marcan una alta probabilidad de perjudicar la

salud y el bienestar de los colaboradores dentro de la empresa disminuyendo el rendimiento laboral en la empresa.

El estrés

Según Moreno (2010) el estrés es el riesgo psicosocial inicial y global de todos, actuando como contestación general ante los riesgos psicosociales latentes en el entorno. La Comisión Europea define el estrés laboral como una horma de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y comportamentales a ciertos aspectos perjudiciales o nocivos relacionados con el clima laboral en la empresa o institución. Además de la organización del trabajo y las relaciones interpersonales e intrapersonales.

Violencia

Según Maestre (2012) define la violencia laboral como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo. La OMS la define como el uso intencional del poder, amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación, y la Comisión Europea supone que consiste en incidentes donde el personal es maltratado, amenazado o asaltado en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo los apartamientos al trabajo y viceversa, con un riesgo explícito o implícito a su seguridad, bienestar o la salud.

Acoso laboral

El acoso laboral es una de las formas de violencia en el trabajo, pero por sus características y por algunas de sus consecuencias propias, debe ser tenido en cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral.

Los efectos de los atentados a la propia dignidad e intimidad del trabajador no tienen ni la misma forma, ni la misma naturaleza ni las mismas consecuencias que pueden tener un atraco o asalto o la violencia física o verbal de un cliente. Los efectos del acoso laboral en

la salud de los trabajadores son de clara importancia y están teniendo una atención cada vez mayor por la jurisprudencia de los diferentes países europeos.

Acoso sexual

Según Moncada (2005) el acoso sexual se planteado como una de las formas de violencia laboral, siendo la más frecuentemente como una modalidad de acoso laboral, sin embargo el acoso sexual tiene igualmente su contexto propio, unas formas específicas y unas consecuencias especiales que hace que no se identifique con la violencia en el trabajo o el acoso laboral.

El acoso sexual genera trabajos, estudios empíricos sobre sus consecuencias y medidas de abordaje legal específico, por lo que debe ser considerado como un riesgo laboral específico. Siendo un grave problema en el área laboral por la delicadeza del asunto y la falta de acciones correctivas, convirtiéndose un problema cultural.

El burnout o Desgaste profesional

Según Krieger (2011) el burnout o desgaste profesional, no se relaciona con una situación o hecho que acontece en la empresa o el trabajo, el desgaste profesional consiste en el resultado del proceso de estrés crónico laboral, organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga laboral no permitiendo la correcta ejecución de las tareas laborales.

Su carácter de riesgo laboral proviene de la extensión alcanzada, de las importantes consecuencias laborales, personales y legales que puedan presentarse por la inobservancia de los riesgos laborales relacionado con el riesgo psicosocial al exponer al colaborador a una carga laboral excesiva generando agotamiento emocional, físico y consiguiente la pérdida de motivación laboral.

Inteligencia interpersonal

Según Meiler (2007) la inteligencia interpersonal es la capacidad de entender a otras personas, interactuar con ellos y entablar empatía o rapport. Poder discernir, comprender

qué le sucede a otra persona en determinado contexto y actuar de manera apropiada en relación con los estados de ánimo, las conductas y los deseos de esa persona resulta de suma utilidad para comunicarnos efectivamente en nuestra vida diaria.

Quienes poseen inteligencia interpersonal son populares, tienen muchos amigos, mantienen una buena relación con sus compañeros de trabajo y con la gente que los rodea en general. Les resulta sencillo captar las necesidades ajenas y reaccionar en consecuencia.

Comportamiento organizacional

Según Aranda (2009) el comportamiento organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. Es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones.

Según Kreitner (1997) el comportamiento organizacional es un campo de estudio que investiga el impacto que tienen los individuos, los grupos y las estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización.

Según Cabrera (2002) el comportamiento organizacional se sustenta en la teoría, métodos y principios de diversas disciplinas para aprender acerca de las percepciones, valores, capacidades de aprendizaje de los individuos mientras trabajan en grupos y dentro de la organización y para analizar el efecto del ambiente de la organización y sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategias.

Según Genesi (2013) considera que el entorno sufre cambios acelerados y continuos produciendo diversos efectos en las organizaciones y sus estrategias, lo cual hace que éstas deban asumir responsabilidades no sólo ante sus accionistas o entes gubernamentales, sino también ante las más extensas y diversas comunidades donde ejercen su influencia, de manera directa e indirectamente.

A nivel de las organizaciones educativas estos efectos invaden la atmósfera del medio laboral, desde el punto de vista de los trabajadores, quienes evaluando su entorno manifiestan las percepciones desarrolladas en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales.

Conflicto laboral

Según Dennison (2001) para que exista el conflicto además de la diferencia de objetivos e intereses, debe haber interferencia deliberada de una de las partes involucradas. El conflicto existe cuando una de las partes (sea individuo o grupo) intenta alcanzar objetivos ligados con los de otra parte, la cual interfiere la búsqueda de esos objetivos. El conflicto inherente a la vida de cada individuo, forma parte inevitable de la naturaleza humana y constituye el lado opuesto de la cooperación y la colaboración; está ligado al desacuerdo, la discordia, la divergencia, la discrepancia la controversia o el antagonismo.

Cultura Organizacional

Según Podesta (2009) es un grupo complejo de valores, tradiciones, políticas, supuestos, comportamientos y creencias esenciales que se manifiesta en los símbolos, los mitos, el lenguaje y los comportamientos y constituye un marco de referencia compartido para todo lo que se hace y se piensa en una organización. Por ser un marco de referencia, no atiende cuestiones puntuales, sino que establece las prioridades y preferencias acerca de lo que es esperable por parte de los individuos que la conforman.

Según Cabrera (2002) la cultura es un componente activo y movilizador, puede estar o no formalizado y es un sistema que se encuentra en interacción con un sistema más amplio del cual forma parte (la sociedad). Dentro del concepto de cultura organizacional hay que considerar tanto aquellos aspectos intangibles, tales como el conocimiento o los mismos valores, como aquellos aspectos tangibles propios del sistema. La cultura organizacional otorga a sus miembros la lógica de sentido para interpretar la vida de la organización, a la vez que constituye un elemento distintivo que le permite diferenciarse de las demás organizaciones.

Relaciones laborales

Según OIT (2011) el término relaciones laborales (también se utiliza relaciones industriales), hace referencia al sistema en el que las empresas, los trabajadores y sus representantes y, directa o indirectamente, la Administración, interactúan con el fin de establecer las normas básicas que rigen las relaciones de trabajo. Asimismo, alude al campo de estudio dedicado al análisis de dichas relaciones. Su aparición es consecuencia de la revolución industrial, cuyos excesos dieron lugar a la creación de los sindicatos como medio de representación de los trabajadores y al desarrollo de las relaciones laborales colectivas.

Un sistema de relaciones laborales o industriales refleja la interacción entre los principales actores que lo componen: el Estado, la empresa (empresas o asociaciones de empresas), los sindicatos y los trabajadores (que pueden participar o no en los sindicatos y otras entidades encargadas de su representación).

Según Rojas (2009) la cultura organizacional se refiere a las presunciones y creencias básicas compartidas por los miembros de la organización estas creencias operan de manera inconsciente definiendo la visión que los miembros de la organización tienen de ella y de sus relaciones con el entorno; y han sido aprendidas como respuestas a los problemas de subsistencia en el entorno y a los propios de la integración interna de la organización. Que las pautas sean compartidas no implica que sean producto del consenso.

Es relevante hablar de cultura organizacional, sólo si pensamos la organización como un sistema-entorno. Cualquier sistema es dependiente o codependiente de un entorno que en una síntesis mayor configura otro sistema.

Se debe señalar que en toda relación entre un sistema y su entorno existe una coherencia básica, por cuanto el primero extrae gran parte de sus características del segundo, concretamente la cultura organizacional extrae parte importante de sus premisas de la sociedad en la que la organización se encuentra. La cultura organizacional en las asociaciones tiene una gama muy amplia de componentes y elementos que se conjugan. Es para los dirigentes institucionales una necesidad reconocer cuáles son esos factores que

definen la cultura de sus asociaciones para estar así en capacidad de influir sobre ella de la mejor manera posible.

Según Cújar (2013) manifiesta que una cultura organizacional depende de un número de personas que interactúan entre sí con el propósito de lograr algún objetivo en su entorno definido. Por lo que define la cultura organizacional como “el patrón de supuestos básicos que un determinado grupo ha inventado, descubierto o desarrollado en el proceso de aprender a resolver sus problemas de adaptación externa y de integración interna, y que funcionaron suficientemente bien a punto de ser consideradas válidas y, por ende, de ser enseñadas a nuevos miembros del grupo como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación con estos problemas”

Motivación

Según Solf (2010) la motivación humana es un proceso psicológico vinculado a la activación, dirección y persistencia de la conducta para el logro de determinados objetivos. En el ámbito laboral la motivación ha sido objeto de un amplio análisis, en los que se puede diferenciar dos grupos de motivadores: “extrínsecos” e “intrínsecos”. Los “extrínsecos” están fuera del sujeto y pertenecen al ámbito material y social. Los “intrínsecos” se presentan al ejecutar el trabajo y dependen de las características propias del puesto y las del trabajador.

Clima laboral

Según Brunet (2000) el clima laboral es dependiente del comportamiento que existe entre los trabajadores administrativos, subordinados y los factores organizacionales que están presentes, en tal virtud la reacción de cada miembro de la institución estará limitada por la percepción que cada uno posee es por esto que en muchas de las organizaciones existe cierto conflicto a nivel del clima por la diversidad de criterios, el estado interno de la empresa, se evidencia en rasgos como el nivel de motivación, el grado de rendimiento, la comunicación seguido de la toma de decisiones estos a su vez conforman los procesos de tipo organizacional. Como efecto final es obtendrá resultados para la organización que se pondrán evidenciar a través de la productividad, la ganancia y también la pérdida

Según Cabrera (2002) el clima laboral es el lugar donde se ponen en manifiesto la personalidad misma de la empresa la cual se ordena mediante las características, también se da lugar a las relaciones buenas o malas entre compañeros de la empresa esto se refleja en el aumento o disminución de la productividad también mediante este tipo de relaciones se puede comprobar las dificultades que existen en consideración del recurso humano.

El clima laboral o clima organizacional es el factor multidimensional de elementos que se distribuyen en estructuras organizacionales, tamaño, comunicación liderazgos entre otros. Las percepciones de distinta índole que poseen los trabajadores son las que conforman el clima laboral de la institución.

Según Keitner (1997) el clima laboral es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros. Todos los elementos mencionados conforman un clima particular donde prevalecen sus propias características, que en cierto modo presenta, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo.

Según Juárez (2012) el clima laboral es una cualidad relativamente permanente del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en función de los valores de un conjunto particular de características y actitudes en la organización.

Por otra parte, el término clima es un concepto metafórico derivado de la metodología, que adquirió relevancia en el ámbito social cuando las empresas empezaron a dar importancia a los aspectos relacionados con un ambiente de trabajo positivo y satisfactorio para conseguir, en última instancia, una mayor productividad en términos no solo cuantitativos, sino, sobre todo, la calidad de los productos y servicios.

Satisfacción laboral

Según Bimos (2013) la satisfacción laboral es un conjunto de aspectos tales como la moral y satisfacción, comunicación actitud al cambio así como la participación en la toma de decisiones y solución de conflictos que los colaboradores percibe en su puesto de trabajo.

Según Mansilla (2004) la satisfacción en el trabajo es la respuesta afectivo-emocional en referencia a los distintos aspectos del trabajo del colaborador, considerando que esta definición no es un concepto aislado siendo es asociativo puesto que un colaborador puede estar satisfecho en un aspecto de su vida pero en otro no.

Según Brunet (2000) la satisfacción es la concordancia entre la persona y su puesto, y puede ser intrínseca y extrínseca. La satisfacción intrínseca se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que realizan.

Según Téllez (2016) considera que en la satisfacción laboral confluyen los tres ámbitos: afectivo, actitudinal y cognitivo, es decir, que al evaluar perceptivamente cómo es nuestra vida laboral, se despierta en nosotros una emoción y en función de si es positiva o no representamos una conducta u otra en nuestro lugar de trabajo.

La satisfacción es una función del grado en que las necesidades personales del individuo están cubiertas en la situación laboral, en la misma línea encontramos que, la satisfacción profesional es función del grado en que las características del puesto de trabajo se ajustan a las normas y deseos de los grupos que el individuo considera como guía para su evolución del mundo y para su definición de la realidad social.

Según Krieger (2011) la satisfacción laboral se define como la actitud general de un individuo hacia su puesto de trabajo. Por lo tanto la satisfacción laboral es una actitud y no una conducta, que se produce como resultado de una evaluación de las condiciones que rodean al individuo en su trabajo, de aspectos motivacionales en cuanto a la responsabilidad, libertad de cómo hacer el trabajo, ascensos y reconocimiento lo que conlleva a determinan el grado de satisfacción o insatisfacción que tiene un empleado.

2.5 Hipótesis

Los riesgos psicosociales inciden en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

2.5.1 Señalamiento de variables

- Riesgos Psicosociales
- Satisfacción Laboral

CAPÍTULO III

Metodología

Según Mendoza (2006) la presente investigación se direccionó a un enfoque cuantitativo en virtud de considerar las ciencias exactas como la matemática y la estadística mediante una adecuada ponderación numérica de los factores considerados en la investigación utilizando la neutralidad valorativa como criterio de objetividad, ya que se llega a la comprobación de la relación de variables mediante métodos estadísticos.

3.1 Modalidad básica de la investigación

Según Marín (2008) en la presente investigación se consideró la modalidad de investigación documental: puesto que se realizó, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie tales como, las obtenidas a través de fuentes bibliográficas, hemerográficas o archivísticas; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en archivos como cartas oficios, circulares y expedientes.

En la presente investigación se consideró la modalidad de Investigación de Campo: puesto que se apoya en informaciones que provienen entre otras, de cuestionarios, encuestas y observaciones.

En la presente investigación se considerara la modalidad de Investigación Bibliográfica: ya que considera la revisión bibliográfica del tema para conocer el estado de la cuestión. La búsqueda, recopilación, organización, valoración, crítica e información bibliográfica sobre un tema específico tiene un valor, pues evita la dispersión de publicaciones o permite la visión panorámica de un problema.

3.2 Nivel o tipo de investigación

Según Ávila (2010) la metodología de investigación se basa en el análisis de cada variable estudiada por separado, realizando un análisis basado en una variable. El nivel de investigación para el presente proyecto es Descriptivo puesto que busca describir, explicar la influencia, importancia, las causas o factores que intervienen en una determinada realidad; en referencia a relación de los factores psicosociales en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

3.3 Población y muestra

Población

Según Ávila (2010) es el conjunto de elementos con características comunes, en un espacio y tiempo determinados, en los que se desea estudiar un hecho o fenómeno en el presente caso de estudio el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, mismo que comprende 381 funcionarios administrativos.

Población	Frecuencia	Porcentaje
Funcionarios administrativos	381	100%
Total	381	100%

Tabla N° 1 Población

Fuente: Dirección de Talento Humano (Universidad Técnica de Ambato)

Muestra

Es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinadas características de una población a partir de una muestra, en la presente investigación se establece la aplicación del método de muestro aleatorio que resulte de aplicar un método por el cual todas las muestras posibles de un determinado tamaño tengan la misma probabilidad de ser elegidas por lo que se implementará la siguiente fórmula para el cálculo de muestra:

- Permite obtener información representativa, válida y confiable al mínimo costo

Primera fórmula

$$n = \frac{PQN}{(N - 1) E^2 / K^2 + PQ}$$

Simbología:

n = tamaño de la muestra

PQ = constante de la varianza población (0.25)

N = tamaño de la población

E = error máximo admisible (al 1% = 0.01; 2% = 0.02; 3% = 0.03; 4% = 0.04; 8% = 0.08; 9% = 0.09; 10% = 0.1). A mayor error probable, menor tamaño de la muestra

K = coeficiente de corrección del error (2)

Cálculo de la formula

$$.n = \frac{95.25}{380}$$

$$.n = \frac{95.25}{0.49}$$

.n= 195 Para la muestra se considerara a 195 individuos

3.4 Operacionalización de variables

Tabla Nº 2 Variable de estudio: **Riesgos Psicosociales**

<p>Hipótesis: Los riesgos psicosociales inciden en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.</p> <p>Variable de estudio: Riesgos Psicosociales</p>				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
<p>Los riesgos psicosociales son características de las condiciones de trabajo de la organización del trabajo, directamente relacionadas con exigencias psicológicas, doble presencia, carga laboral y la relación social en la organización.</p>	<p>Las exigencias psicológicas</p> <p>La doble presencia</p> <p>El control sobre el trabajo</p>	<p>Porcentaje de tareas realizadas bajo presión.</p> <p>Tiempo de concentración del personal.</p> <p>Porcentaje de salida del</p>	<p>¿Tiene que trabajar muy rápido?</p> <p>Cuando está en la empresa ¿Piensa en las tareas domésticas y familiares?</p> <p>En estos momentos ¿Se preocupa por lo difícil que sería encontrar trabajo en caso de quedar desempleado?</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p> <p>Validación:</p> <p>Este Cuestionario Psicosocial (CoPsoQ) desarrollado por un equipo de</p>

	personal.			
	El apoyo social y la calidad de liderazgo			
	Estima	Autonomía laboral	¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	investigadores del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca CoPsoQ-istas21
	Inseguridad sobre el futuro	Reconocimiento laboral	¿Tus superiores te dan el reconocimiento que mereces?	
		Asignación de carga laboral	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	

Fuente: Cuestionario CoPsoQ-istas21

Elaborado: (Bejarano, 2016)

Tabla Nº 3 Variable de estudio: **Satisfacción Laboral**

Hipótesis: Los riesgos psicosociales inciden en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.				
Variable de estudio: Satisfacción Laboral				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
Es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo relacionado con el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción y la organización del trabajo.	Factores intrínsecos Factores extrínsecos	Numero de Reconocimientos Responsabilidad Promoción Autonomía Porcentaje de condiciones adecuados físicas Clima laboral Compensación económica Organización de la institución	¿Cuál es el reconocimiento que tiene por el trabajo bien hecho? ¿Está conforme con la responsabilidad asignada a Ud.? ¿Considera tener posibilidades de promocionar su carrera en la institución? ¿Tiene la posibilidad de utilizar sus capacidades? ¿Son adecuadas las condiciones físicas en su trabajo? ¿Tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo? ¿Está conforme con su salario? ¿Está conforme con el modo en el que su institución está gestionada? ¿Está conforme con el horario de trabajo?	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario de Escala General de Satisfacción Laboral. Validación: Este cuestionario fue desarrollado por Warr P,

		Estabilidad		Cook J. y Wall T. Journal of Occupational Psychology
--	--	-------------	--	---------------------------------------------------------------

Fuente: Cuestionario de Escala General de Satisfacción Laboral
Elaborado: (Bejarano, 2016)

3.5. Recolección de información

Tabla N° 4 Plan de recolección de la información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1 -¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2. ¿De qué personas u objeto	Personal administrativo
3.- ¿Sobre qué aspectos?	<ul style="list-style-type: none">• Riesgos Psicosociales• Satisfacción Laboral
4.- ¿Quién? ¿Quiénes?	El Investigador
5.- ¿Cuándo?	El estudio se realizó de marzo a diciembre de 2016
6.- ¿Dónde?	Universidad Técnica de Ambato
7.- ¿Cuántas veces?	Dos (Incluida la prueba piloto)
8.- ¿Qué técnicas de recolección	Encuesta
9.- ¿Con qué?	Cuestionario
10.- ¿En qué situación?	Horario de trabajo

En la recolección de la información del trabajo planteado se utilizó la técnica de encuesta.

Gáltun (2006) la encuesta “Consiste en la obtención de información de interés para la investigación planteada mediante la interrogación de los miembros de la sociedad”. (Pág. 200).

3.6 Procesamiento y análisis

Recabada la información será transformada bajo el siguiente procedimiento:

- Validación de los 2 instrumentos de recolección de información:
 1. Cuestionario Psicosocial (CoPsoQ-istas21)
 2. Escala General de Satisfacción Laboral

Mediante la aplicación de la herramienta estadística Alfa de Cronbach para determinar la consistencia interna de los mismos.
- Depuración la información de toda objeción, que sea irrelevante, no pertinente.
- Verificación en caso de detectar fallas y realizar la rectificación correspondiente a la recolección de información.
- Tabular según las variables, siendo estas la independiente y dependiente, para luego graficar cada pregunta y analizar su correlación.
- Revisión crítica de la información recogida; es decir, limpieza de información defectuosa, contradicción, incompleta, no pertinente.
- Análisis Univariante del Cuestionario Psicosocial (CoPsoQ-istas21).
- Análisis Univariante de la Escala General de Satisfacción Laboral.
- Análisis Correlacional Bivariado de los datos obtenidos del Cuestionario Psicosocial (CoPsoQ-istas21) y la Escala General de Satisfacción Laboral.
- Planteamiento de hipótesis en relación al análisis Correlacional Bivariado.
- Aplicación de ANOVA en relación a las hipótesis planteadas.

Validación de instrumentos

En la presente investigación se consideró la aplicación de la herramienta estadística Alfa de Cronbach para determinar la consistencia interna de los instrumentos en la recolección de información, realizando todos los cálculos en el sistema estadístico SPSS 19.

Cuestionario Psicosocial (CoPsoQ-istas21)

Se aplicó del alfa de Cronbach al cuestionario Psicosocial (CoPsoQ-istas21), el cual consta de 38 items, con una muestra piloto de 20 individuos, mismos que luego de ser procesados en el sistema estadístico SPSS 19, se obtuvo los siguientes resultados:

Análisis de fiabilidad

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	20	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

La tabla indica que la información ingresada de los 20 individuos tiene una validez del 100%.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,807	38

Regla de decisión

Se establece que el valor del coeficiente Alfa de Cronbach total del instrumento es 0,807 por lo que es aceptable considerando que es superior a 8, el valor N corresponde al número de preguntas consideradas en el instrumento.

Escala General de Satisfacción Laboral

Se Aplicó del Alfa de Cronbach al cuestionario Escala General de Satisfacción Laboral, el cual consta de 15 items, con una muestra piloto de 20 individuos, mismos que luego de ser procesados en el sistema estadístico SPSS 19, se obtuvo los siguientes resultados:

Análisis de fiabilidad

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	20	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

La tabla indica que la información ingresada de los 20 individuos tiene una validez del 100%.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,818	15

Regla de decisión

Se establece que el valor del coeficiente Alfa de Cronbach total del instrumento es 0,818 por lo que es aceptable considerando que es superior a 8, el valor N corresponde al número de preguntas consideradas en el instrumento.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Cuestionario Psicosocial (CoPsoQ-istas21) - Variable Independiente

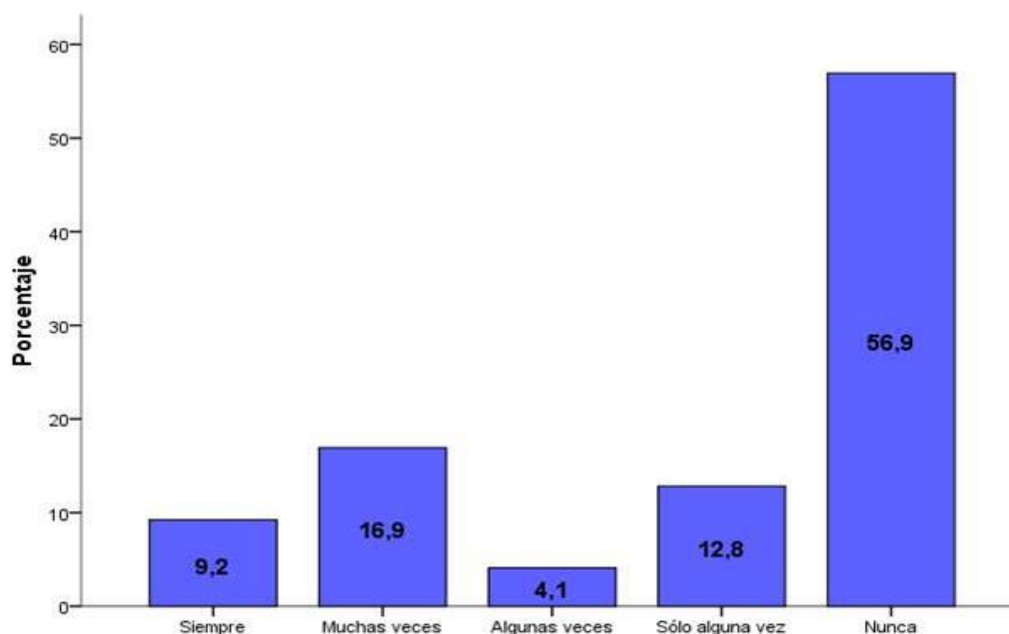
1) ¿Tiene que trabajar muy rápido?

Tabla N° 5 Tiene que trabajar muy rápido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	18	9,2	9,2
	Muchas veces	33	16,9	26,2
	Algunas veces	8	4,1	30,3
	Sólo alguna vez	25	12,8	43,1
	Nunca	111	56,9	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 5 Tiene que trabajar muy rápido



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 56.9% del personal manifiesta que nunca tiene que trabajar muy rápido, el 16.9% indica muchas veces, el 12.80% señala alguna vez, el 9.2% indica siempre y 4.1% algunas veces, tiene que trabajar muy rápido.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que nunca tiene que trabajar muy rápido

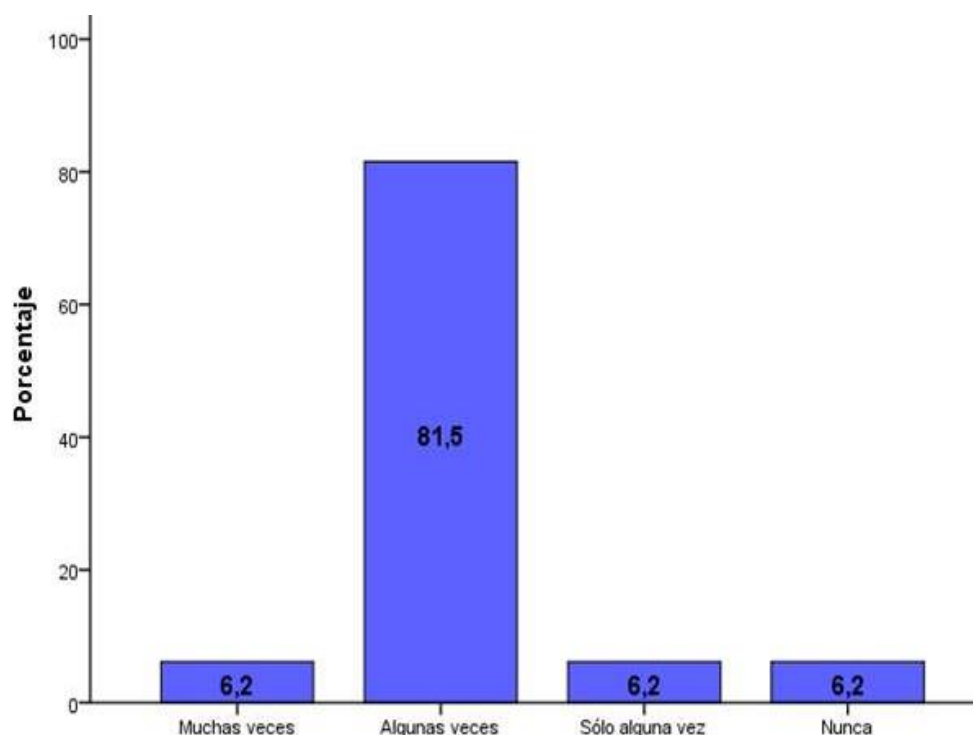
2) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se acumule su trabajo?

Tabla N° 6 La distribución de tareas es irregular y provoca que se acumule su trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muchas veces	12	6,2	6,2	6,2
Algunas veces	159	81,5	81,5	87,7
Válidos Sólo alguna vez	12	6,2	6,2	93,8
Nunca	12	6,2	6,2	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 6 La distribución de tareas es irregular y provoca que se acumule su trabajo



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 81.5% del personal manifiesta que algunas veces tiene que la distribución de trabajo produce demoras, el 6.2% indica muchas veces, el 6.2% señala nunca y 6.2% solo alguna vez, tiene que la distribución de tareas es irregular y provoca que se acumule su trabajo.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que algunas veces la distribución de tareas es irregular y provoca que se acumule su trabajo.

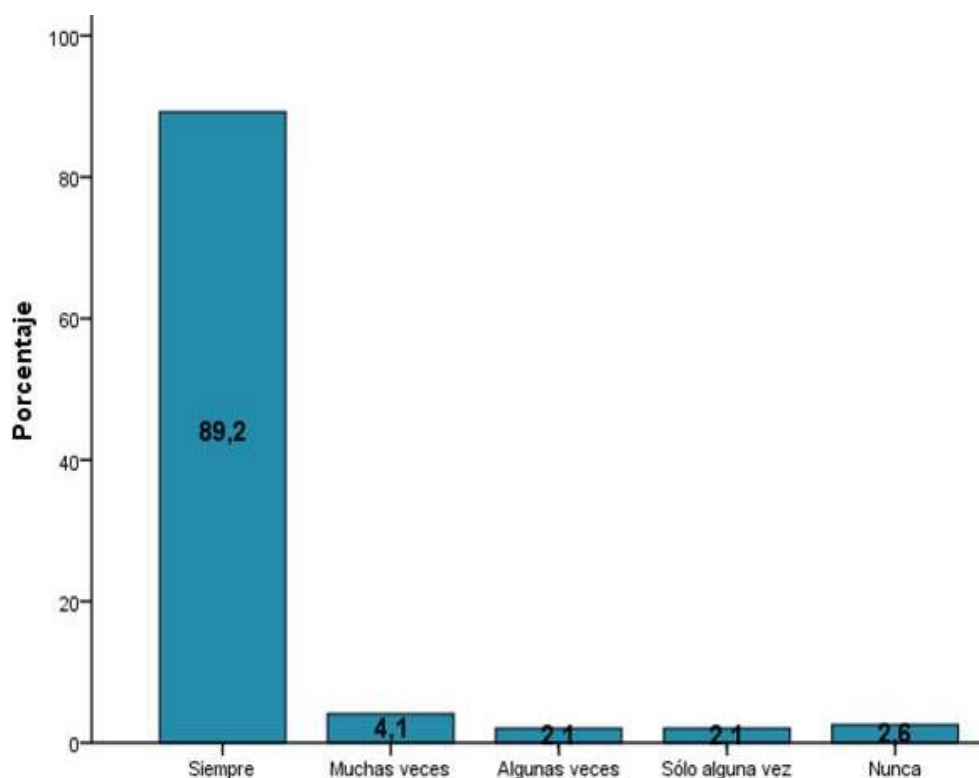
3) ¿Lleva al día sus actividades laborales?

Tabla N° 7 Lleva al día sus actividades laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	174	89,2	89,2	89,2
Muchas veces	8	4,1	4,1	93,3
Algunas veces	4	2,1	2,1	95,4
Sólo alguna vez	4	2,1	2,1	97,4
Nunca	5	2,6	2,6	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 7 Lleva al día sus actividades laborales



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 89.2% del personal manifiesta siempre, el 4,1% indica muchas veces, el 2.1% señala algunas veces, el 2.1% indica solo alguna vez y 2,6% nunca lleva al día sus actividades laborales.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que siempre lleva al día sus actividades laborales.

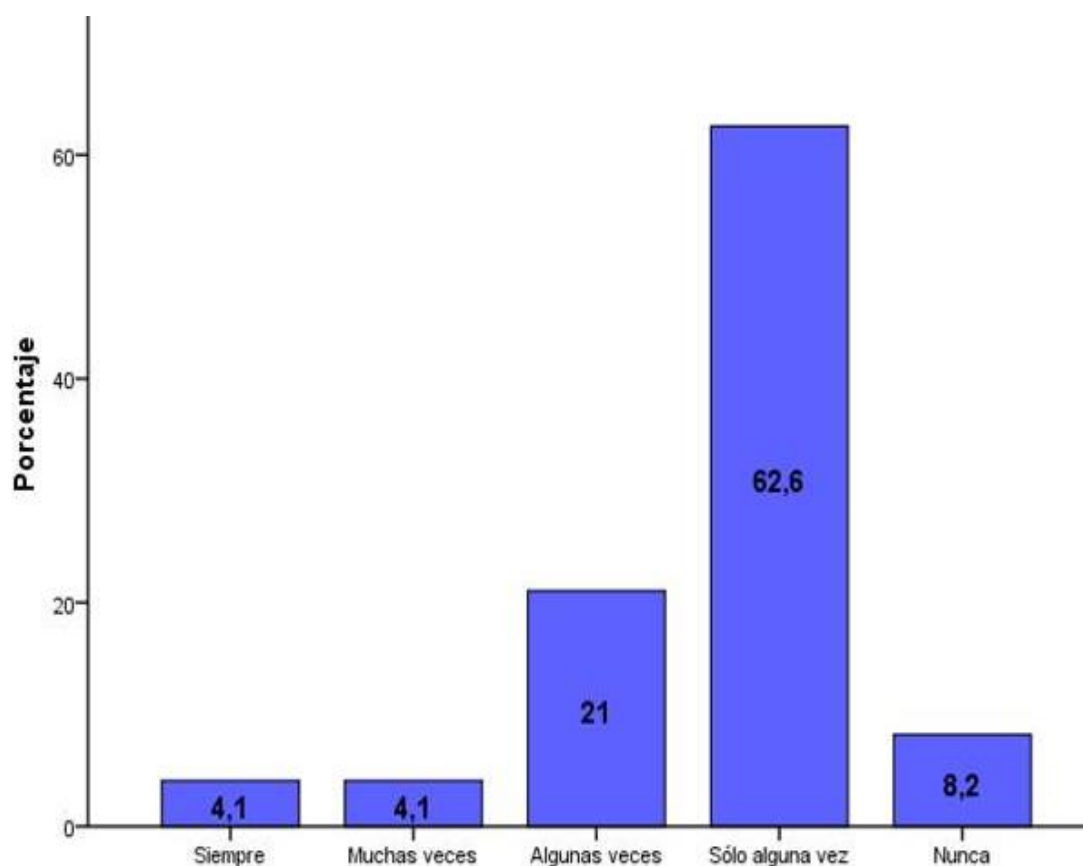
4) ¿Le cuesta olvidar los problemas del trabajo?

Tabla N° 8 Le cuesta olvidar los problemas del trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	8	4,1	4,1	4,1
Muchas veces	8	4,1	4,1	8,2
Algunas veces	41	21,0	21,0	29,2
Sólo alguna vez	122	62,6	62,6	91,8
Nunca	16	8,2	8,2	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 8 Le cuesta olvidar los problemas del trabajo



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas 21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 4,1% del personal manifiesta siempre, el 4,1% indica muchas veces, el 21% señala algunas veces, el 62,6% indica solo alguna vez y 8,2% indica que nunca le cuesta olvidar los problemas del trabajo.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que solo alguna vez le cuesta olvidar los problemas del trabajo.

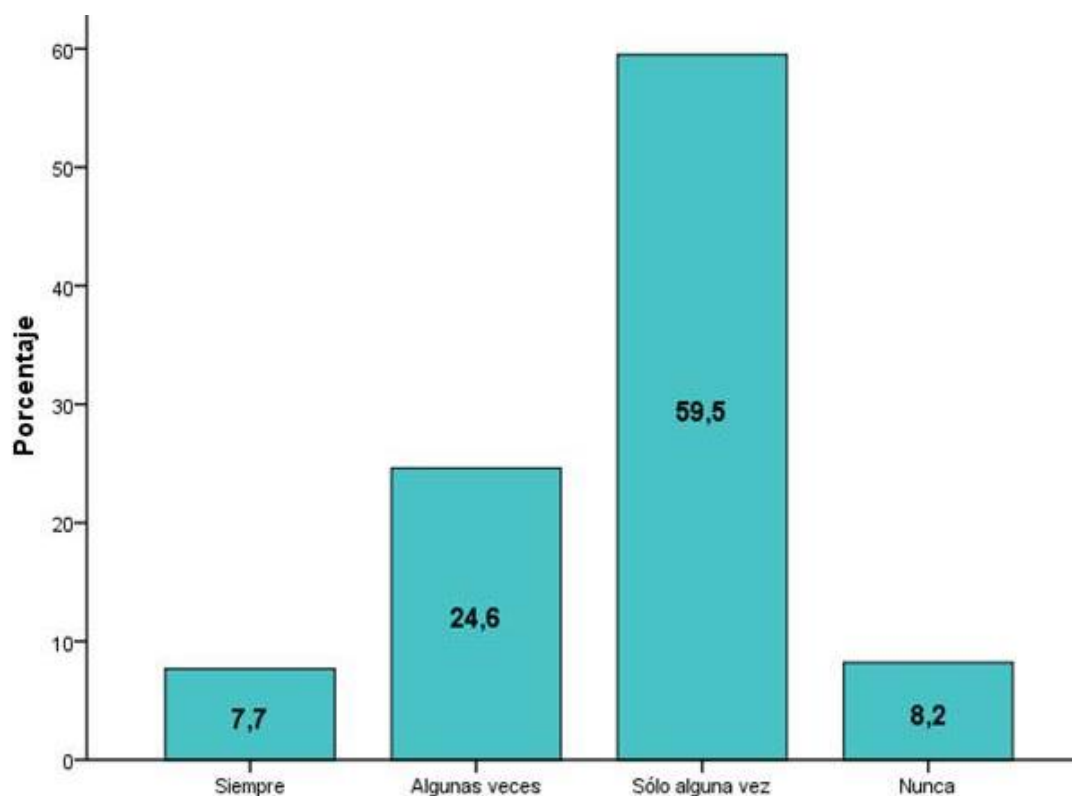
5) ¿Su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?

Tabla N° 9 Su trabajo, en general, es desgastador

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	15	7,7	7,7	7,7
Algunas veces	48	24,6	24,6	32,3
Válidos Sólo alguna vez	116	59,5	59,5	91,8
Nunca	16	8,2	8,2	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 9 Su trabajo, en general, es desgastador



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 7,7% del personal manifiesta siempre, el 24,6% señala algunas veces, el 59,5% indica solo alguna vez y 8,2% indica que nunca su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que solo alguna vez su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente.

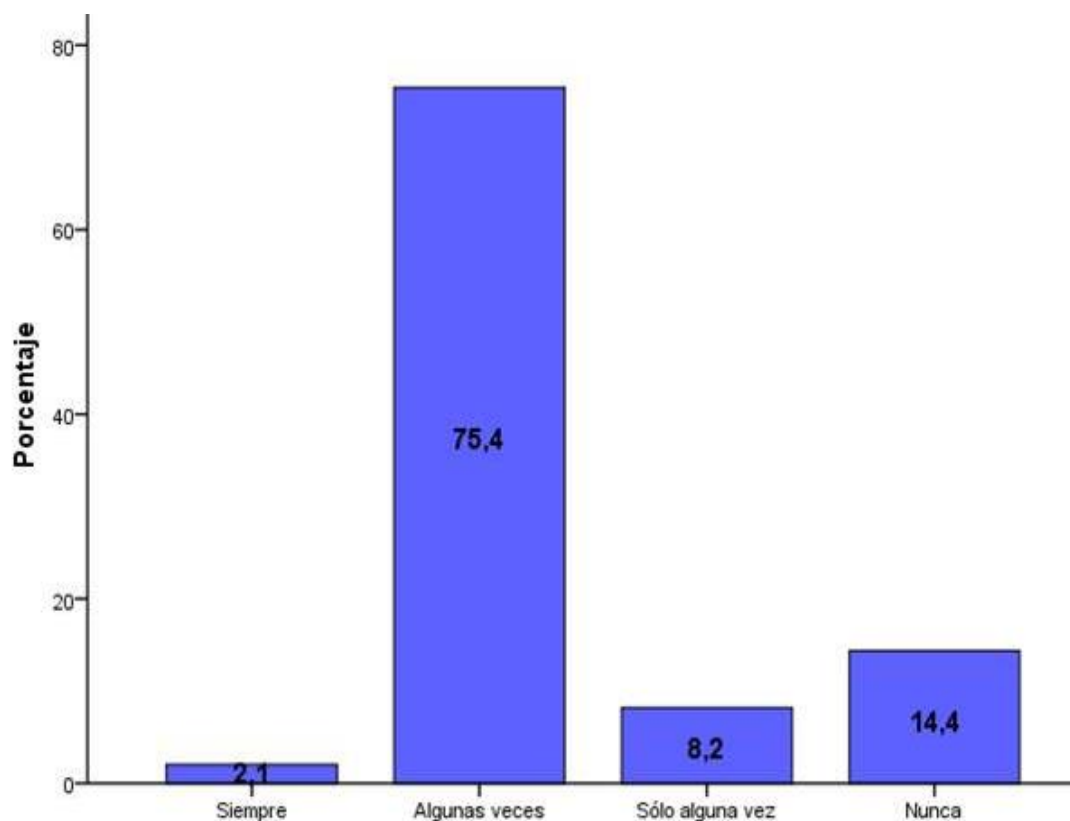
6) ¿Su trabajo requiere que esconda sus emociones?

Tabla N° 10 Su trabajo requiere que esconda sus emociones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	4	2,1	2,1	2,1
Algunas veces	147	75,4	75,4	77,4
Válidos Sólo alguna vez	16	8,2	8,2	85,6
Nunca	28	14,4	14,4	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 10 Su trabajo requiere que esconda sus emociones



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 2,1% del personal manifiesta siempre, el 75,4% señala algunas veces, el 8,2% indica solo alguna vez y 14,4% indica que nunca en su trabajo requiere que esconda sus emociones.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que solo algunas veces su trabajo requiere que esconda sus emociones.

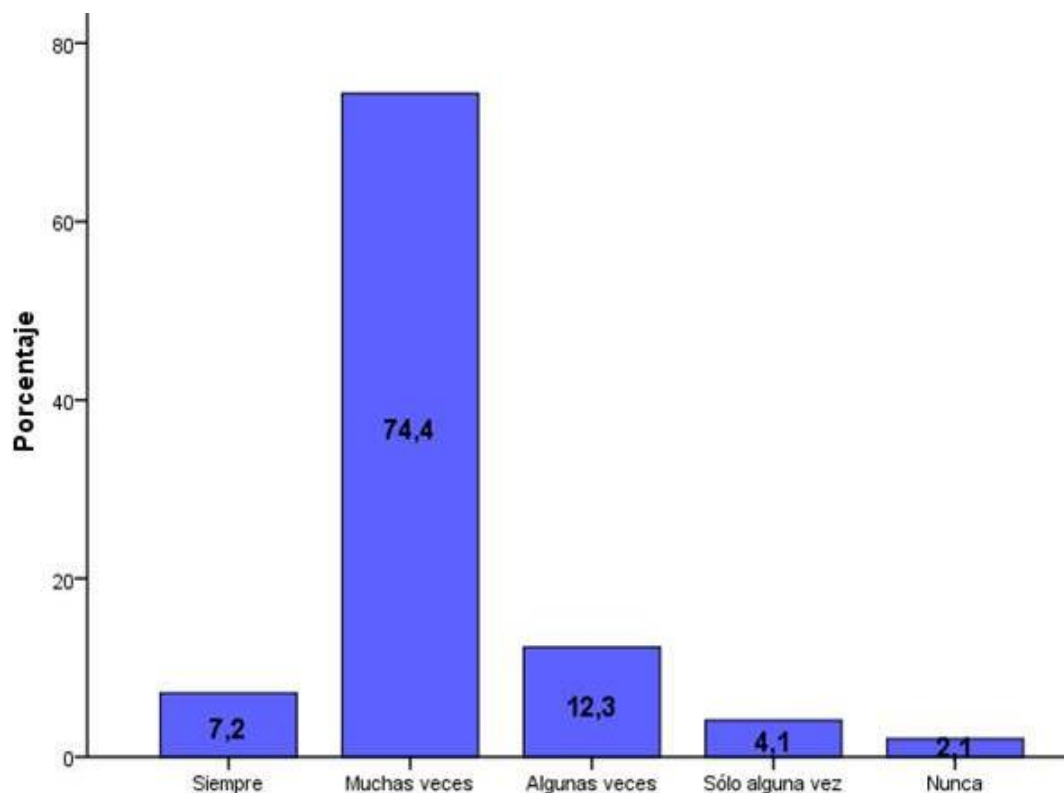
7) ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?

Tabla N° 11 Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	14	7,2	7,2	7,2
Muchas veces	145	74,4	74,4	81,5
Algunas veces	24	12,3	12,3	93,8
Sólo alguna vez	8	4,1	4,1	97,9
Nunca	4	2,1	2,1	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 11 Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 7,2% del personal manifiesta siempre, el 74,4% indica muchas veces, el 12,3% señala algunas veces, el 4,1% indica solo alguna vez y 2,1% indica que nunca tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que muchas veces tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna.

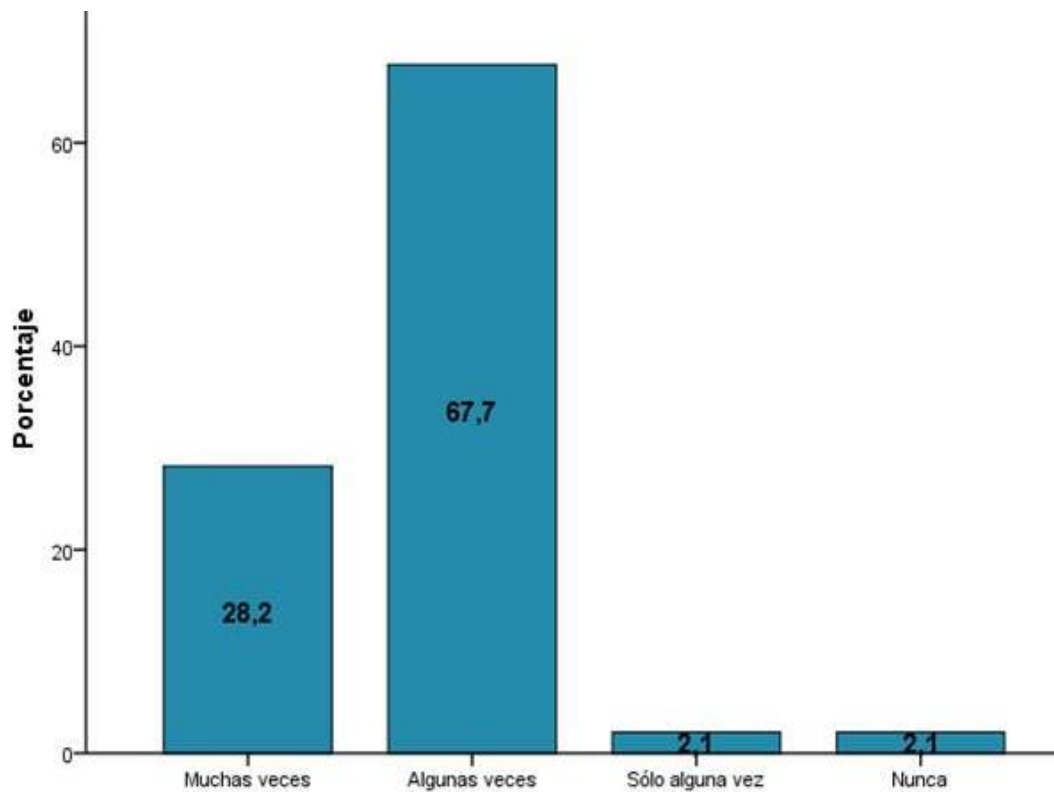
8) ¿Se tiene en cuenta su opinión cuando se le asignan tareas?

Tabla N° 12 Se tiene en cuenta su opinión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muchas veces	55	28,2	28,2	28,2
Algunas veces	132	67,7	67,7	95,9
Válidos Sólo alguna vez	4	2,1	2,1	97,9
Nunca	4	2,1	2,1	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 12 Se tiene en cuenta su opinión cuando se le asignan tareas



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 28.2% del personal manifiesta muchas veces, el 67.7% indica algunas veces, el 2,1% indica solo alguna vez y 2,1% indica que nunca se tiene en cuenta su opinión cuando se le asignan tareas.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que algunas veces se tiene en cuenta su opinión cuando se le asignan tareas.

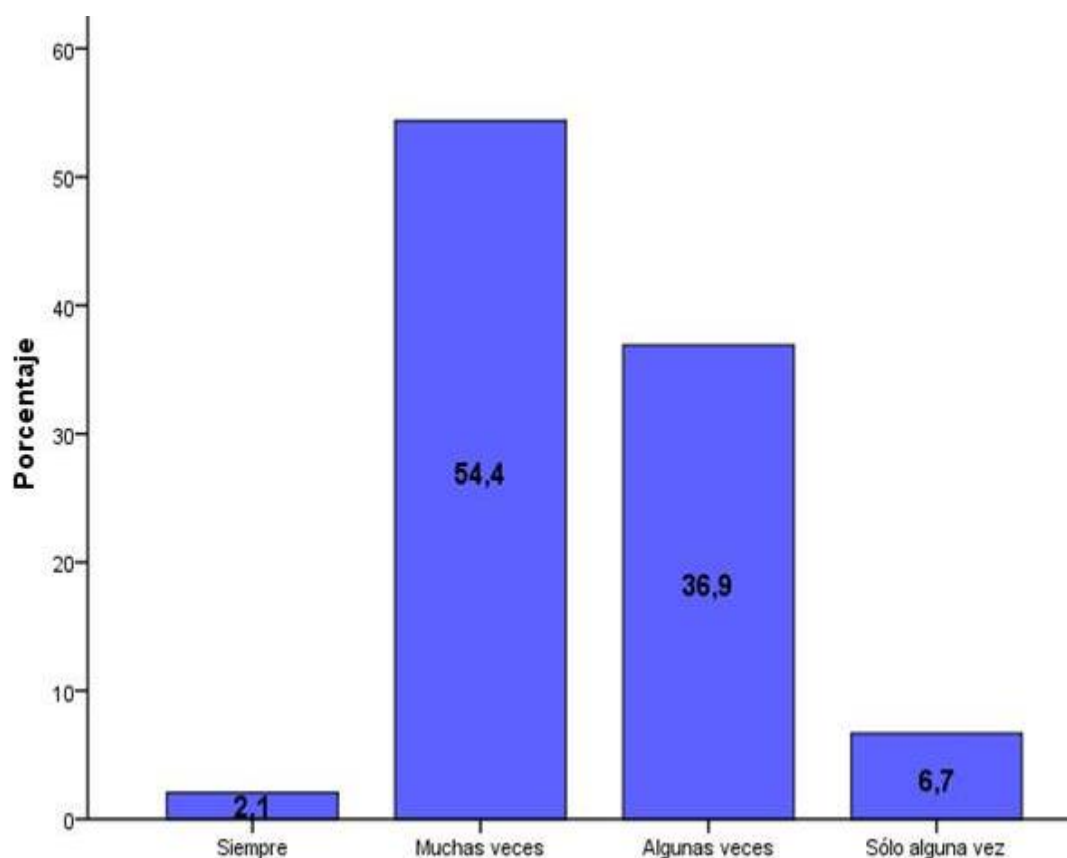
9) ¿Tiene influencia sobre el orden en que realiza sus tareas?

Tabla N° 13 Tiene influencia sobre el orden

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	4	2,1	2,1	2,1
Muchas veces	106	54,4	54,4	56,4
Algunas veces	72	36,9	36,9	93,3
Sólo alguna vez	13	6,7	6,7	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 13 Tiene influencia sobre el orden



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas 21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 2,1% del personal manifiesta siempre, el 54,4% indica muchas veces, el 36,9% señala algunas veces, el 6,7% indica solo alguna vez tiene influencia sobre el orden en que realiza sus tareas.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que muchas veces tiene influencia sobre el orden en que realiza sus tareas.

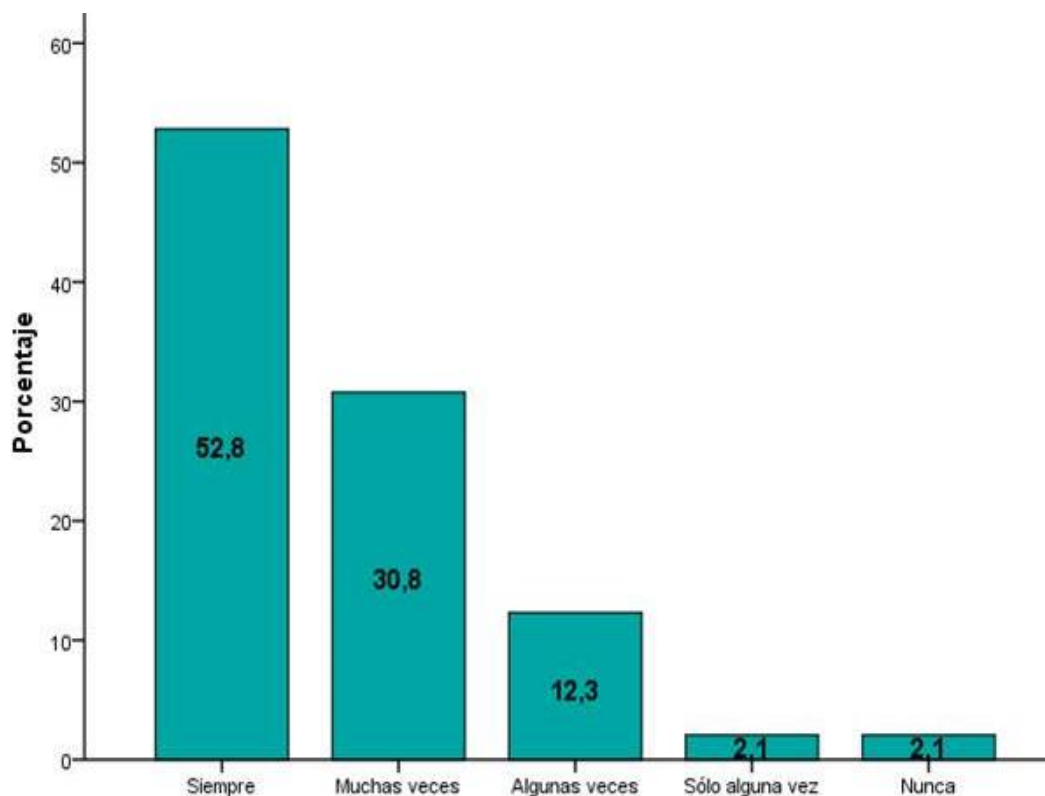
10) ¿Puede decidir cuándo hacer un descanso?

Tabla N° 14 Puede decidir cuándo hacer un descanso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	103	52,8	52,8	52,8
Muchas veces	60	30,8	30,8	83,6
Algunas veces	24	12,3	12,3	95,9
Sólo alguna vez	4	2,1	2,1	97,9
Nunca	4	2,1	2,1	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 14 Puede decidir cuándo hacer un descanso



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas 21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 52.8% del personal manifiesta siempre, el 30.8% indica muchas veces, el 12.3% señala algunas veces, el 4% indica solo alguna vez y 4% indica que nunca puede decidir cuándo hacer un descanso.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que siempre puede decidir cuándo hacer un descanso.

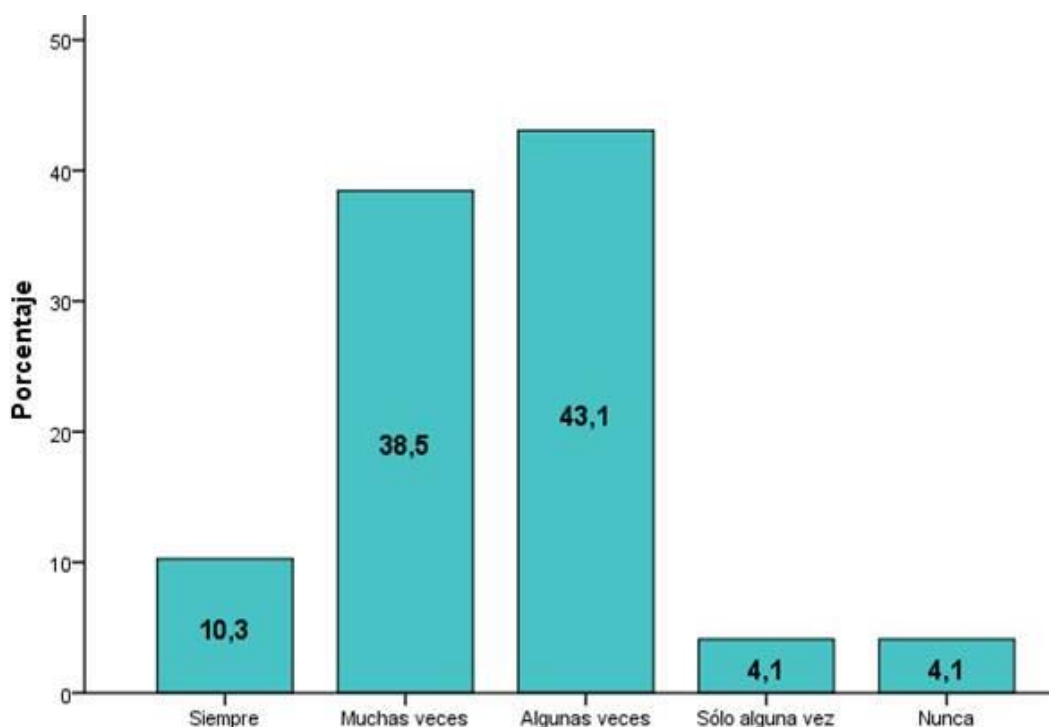
11) Si tiene algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar su puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?

Tabla N° 15 Tiene algún asunto personal o familiar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	20	10,3	10,3
	Muchas veces	75	38,5	48,7
	Algunas veces	84	43,1	91,8
	Sólo alguna vez	8	4,1	95,9
	Nunca	8	4,1	100,0
	Total	195	100,0	100,0

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 15 Tiene algún asunto personal o familiar



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas 21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 10.3% del personal manifiesta siempre, el 38.5% indica muchas veces, el 43.1% señala algunas veces, el 4.1% indica solo alguna vez y 4.1% señala que nunca cuando tiene algún asunto personal o familiar ¿Puedes dejar su puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que algunas veces cuando tiene algún asunto personal o familiar ¿Puedes dejar su puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial le cuesta olvidar los problemas del trabajo.

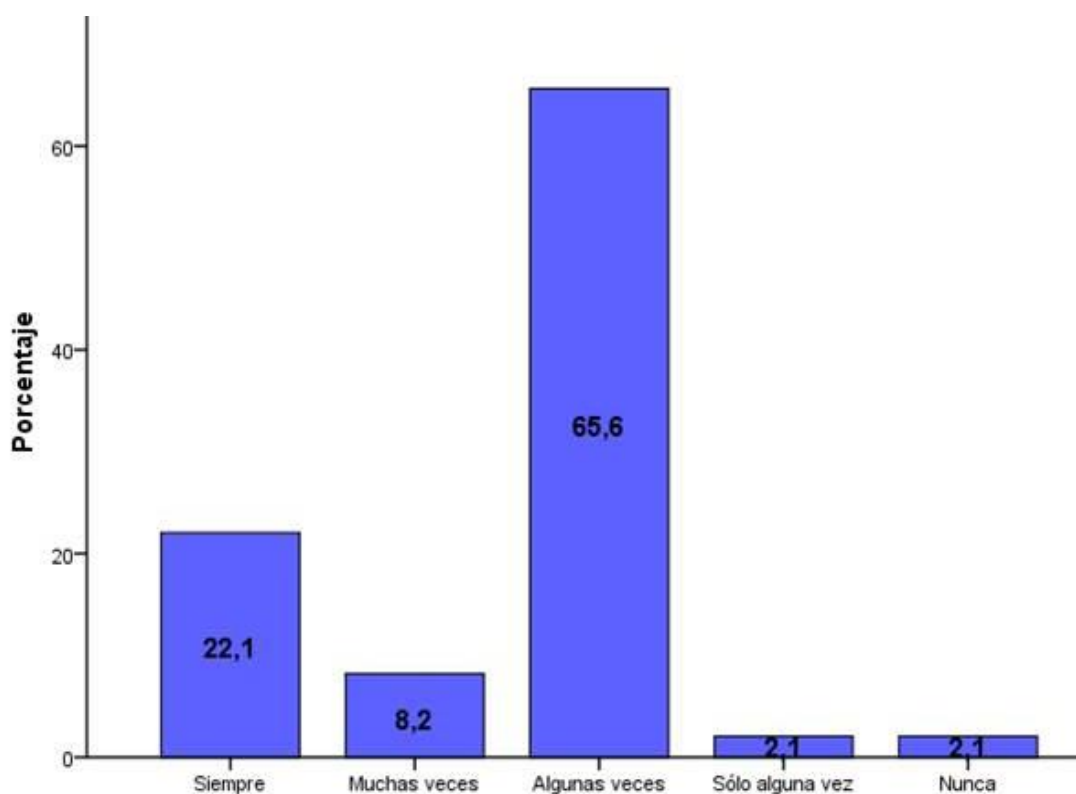
12) ¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?

Tabla N° 16 Su trabajo requiere que tenga iniciativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	43	22,1	22,1	22,1
Muchas veces	16	8,2	8,2	30,3
Algunas veces	128	65,6	65,6	95,9
Sólo alguna vez	4	2,1	2,1	97,9
Nunca	4	2,1	2,1	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 16 Su trabajo requiere que tenga iniciativa



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas 21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 22,1% del personal manifiesta siempre, el 8,2% indica muchas veces, el 65,6% señala algunas veces, el 2,1% indica solo alguna vez y 2,1% indica que nunca su trabajo requiere que tenga iniciativa.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que solo algunas veces su trabajo requiere que tenga iniciativa.

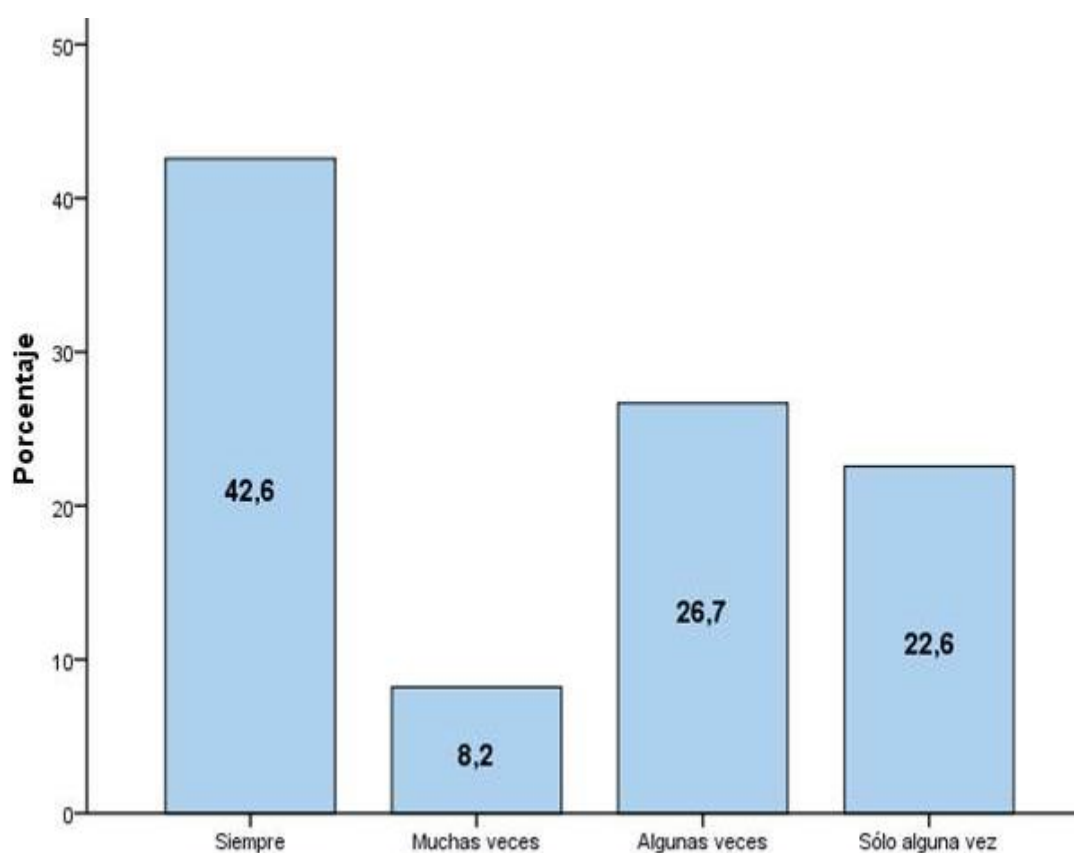
13) ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?

Tabla N° 17 Su trabajo permite que aprenda cosas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	83	42,6	42,6	42,6
Muchas veces	16	8,2	8,2	50,8
Válidos Algunas veces	52	26,7	26,7	77,4
Sólo alguna vez	44	22,6	22,6	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 17 Su trabajo permite que aprenda cosas



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas 21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 42.6% del personal manifiesta siempre, el 8.2% indica muchas veces, el 26.7% señala algunas veces, el 22,6% indica solo alguna vez su trabajo permite que aprenda cosas nuevas.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que siempre su trabajo permite que aprenda cosas nuevas.

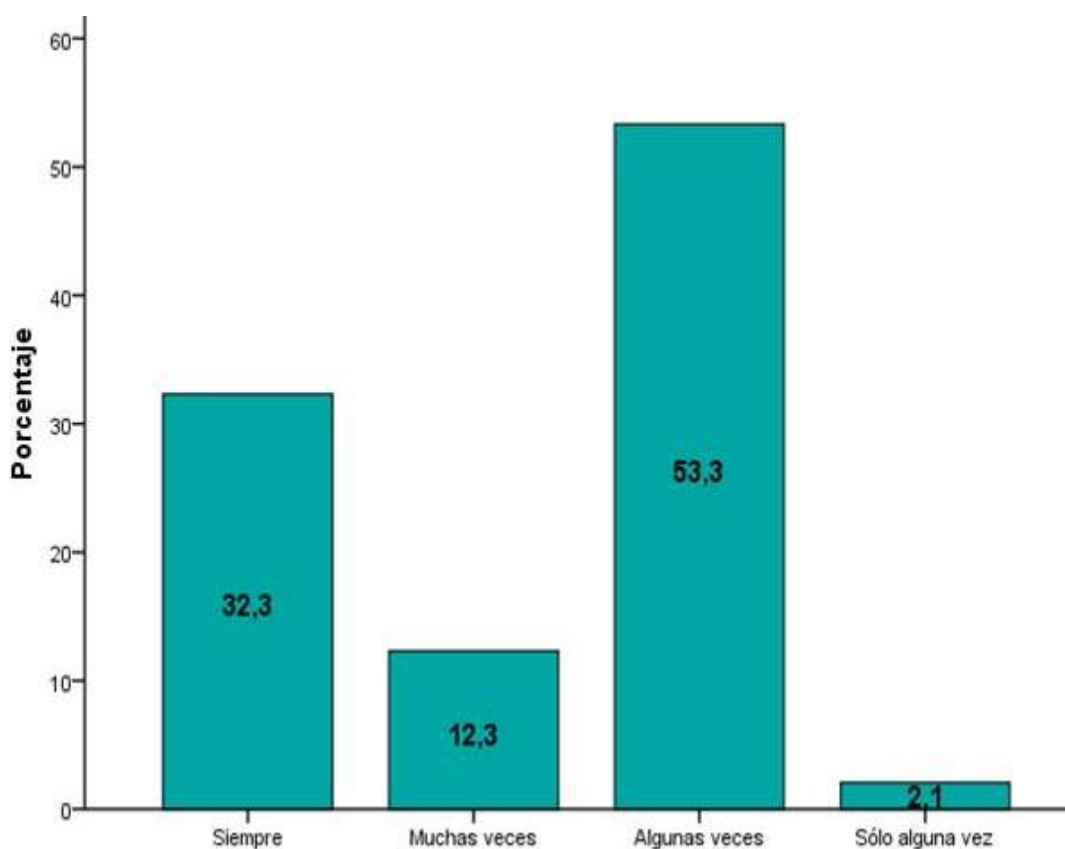
14) ¿Se siente comprometido con su profesión?

Tabla N° 18 Se siente comprometido con su profesión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	63	32,3	32,3	32,3
Muchas veces	24	12,3	12,3	44,6
Válidos Algunas veces	104	53,3	53,3	97,9
Sólo alguna vez	4	2,1	2,1	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 18 Se siente comprometido con su profesión



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas 21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 32.3% del personal manifiesta siempre, el 12.3% indica muchas veces, el 53.3% señala algunas veces, el 2,1% indica solo alguna vez se siente comprometido con su profesión.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que solo algunas veces se sienten comprometidos con su profesión.

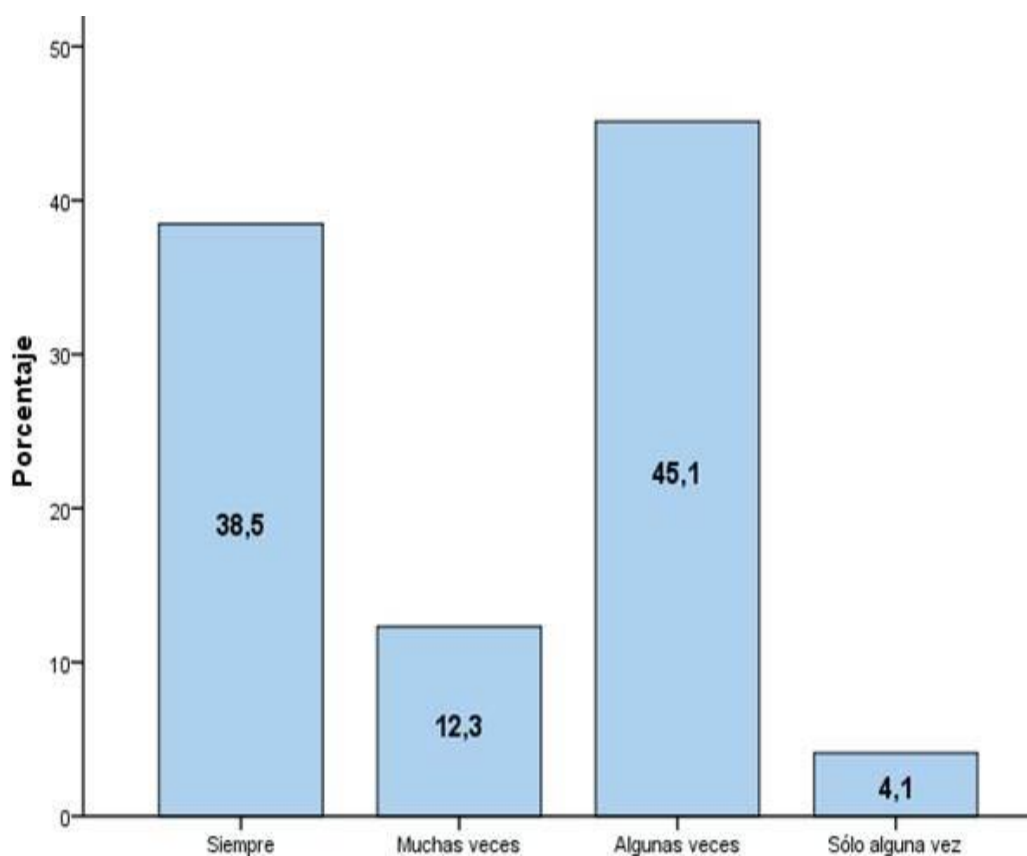
15) ¿Tienen sentido sus tareas?

Tabla N° 19 Tienen sentido sus tareas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	75	38,5	38,5	38,5
Muchas veces	24	12,3	12,3	50,8
Válidos Algunas veces	88	45,1	45,1	95,9
Sólo alguna vez	8	4,1	4,1	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 19 Tienen sentido sus tareas



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas 21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 38.5% del personal manifiesta siempre, el 12.3% indica muchas veces, el 45.1% señala algunas veces, el 4.1% indica solo alguna vez tienen sentido sus tareas.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que algunas veces tienen sentido sus tareas.

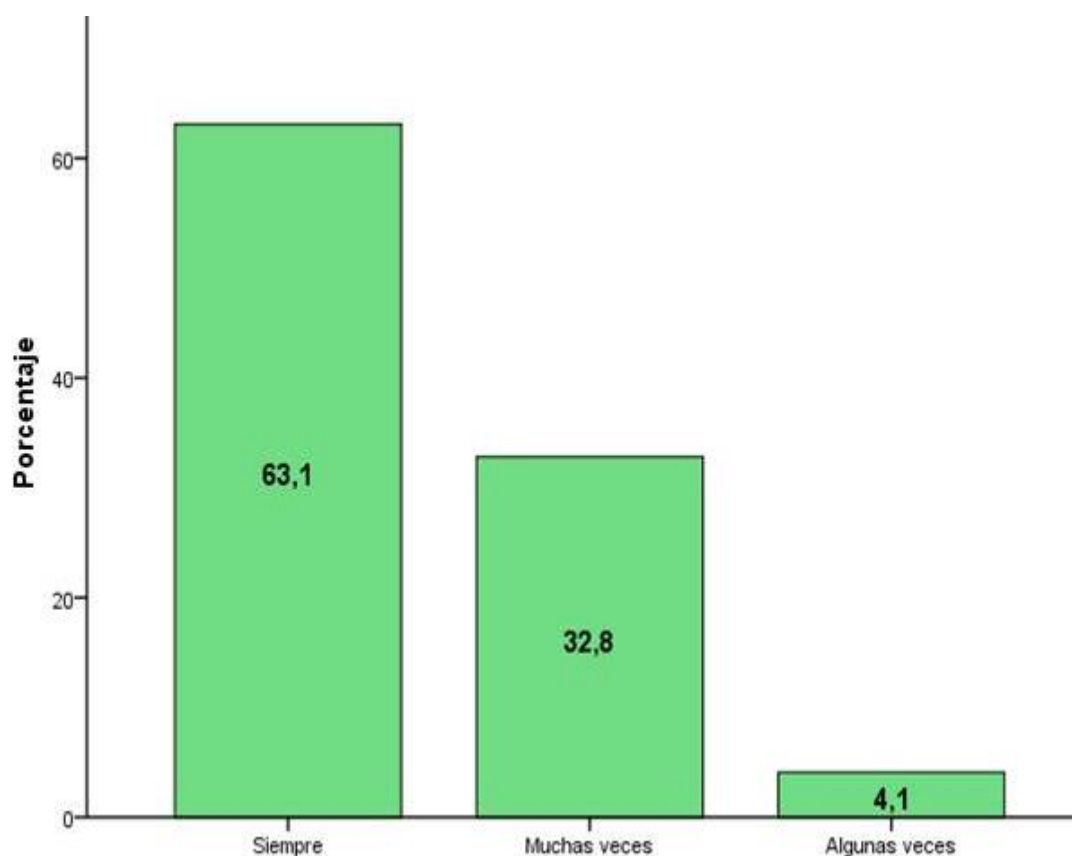
16) ¿Habla con entusiasmo de su institución a otras personas?

Tabla N° 20 Habla con entusiasmo de su institución a otras personas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	123	63,1	63,1
	Muchas veces	64	32,8	95,9
	Algunas veces	8	4,1	100,0
	Total	195	100,0	100,0

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 20 Habla con entusiasmo de su institución a otras personas



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas 21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 63,1% del personal manifiesta siempre, el 32,8% indica muchas veces, el 4,1% señala algunas veces, habla con entusiasmo de su institución a otras personas.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que siempre habla con entusiasmo de su institución a otras personas.

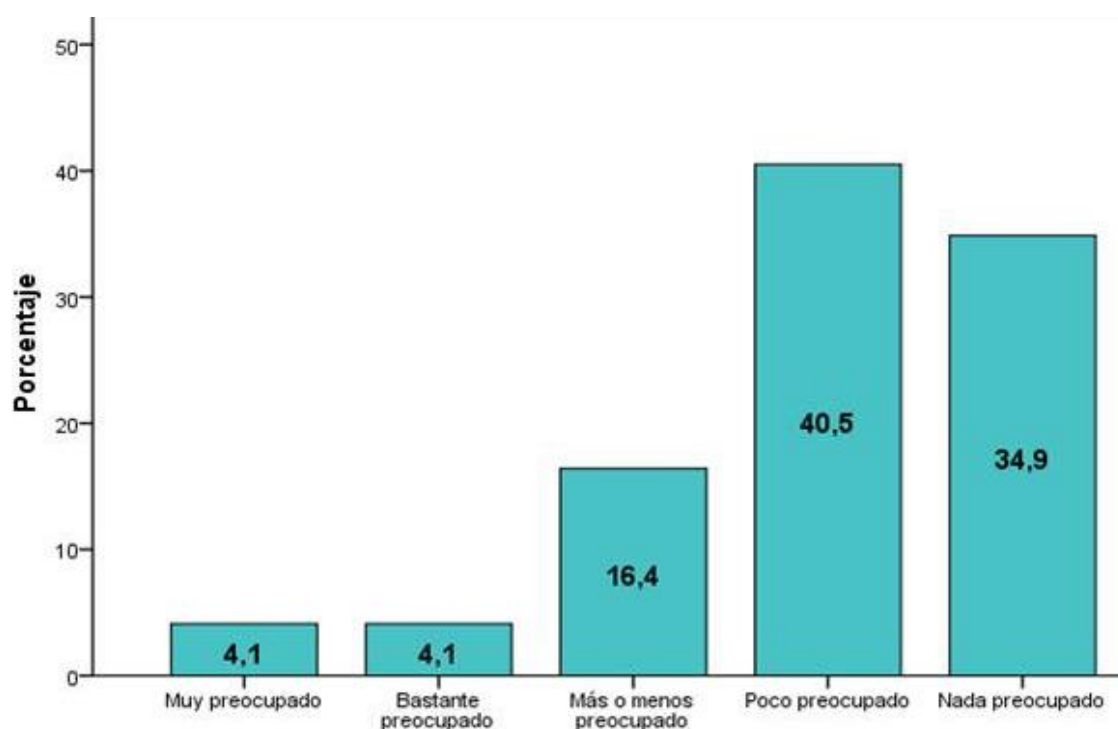
17) ¿Se siente preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de quedar cesante?

Tabla N° 21 Se siente preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de quedar cesante

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy preocupado	8	4,1	4,1	4,1
Bastante preocupado	8	4,1	4,1	8,2
Más o menos preocupado	32	16,4	16,4	24,6
Poco preocupado	79	40,5	40,5	65,1
Nada preocupado	68	34,9	34,9	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 21 Se siente preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de quedar cesante



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas 21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 4,1% del personal manifiesta Muy preocupado, el 4,1% indica bastante preocupado, el 16,4% señala más o menos preocupado, el 40,5% indica poco preocupado y 34,9% indica nada preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de quedar cesante.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que se siente poco preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de quedar cesante.

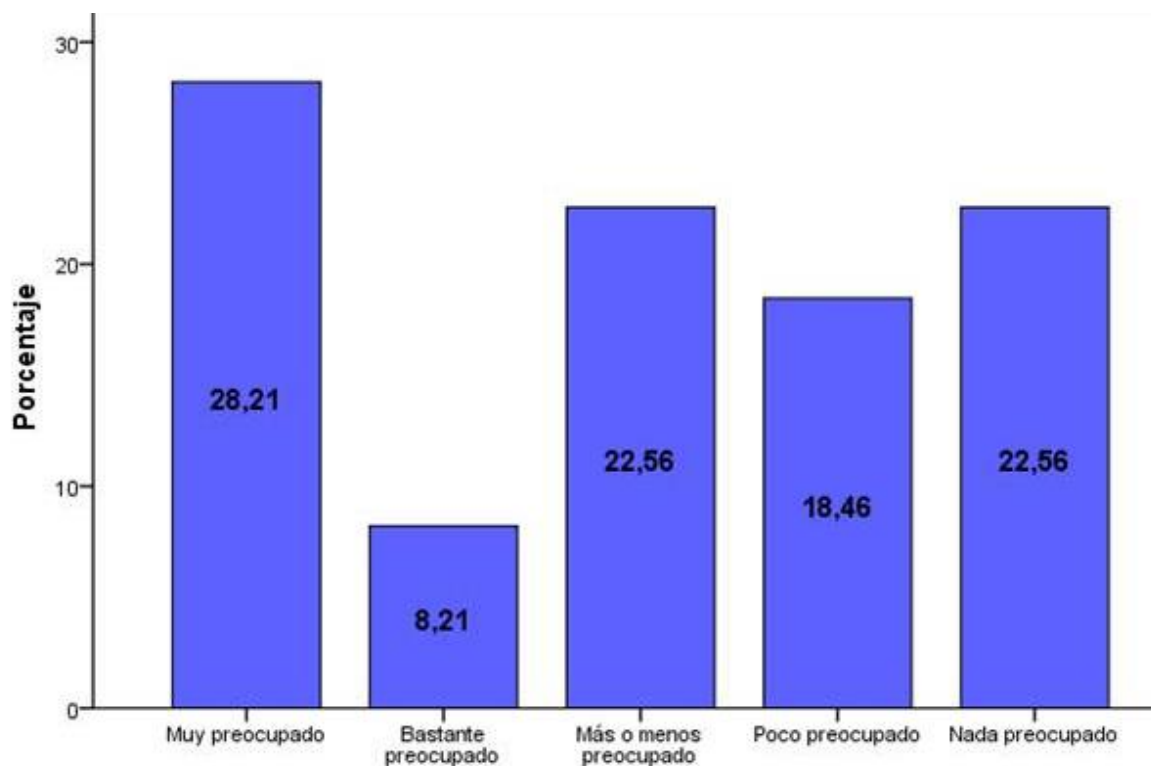
18) ¿Se siente preocupado por si cambian sus actividades contra su voluntad?

Tabla N° 22 Se siente preocupado por si cambian sus actividades contra su voluntad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy preocupado	55	28,2	28,2	28,2
Bastante preocupado	16	8,2	8,2	36,4
Más o menos preocupado	44	22,6	22,6	59,0
Poco preocupado	36	18,5	18,5	77,4
Nada preocupado	44	22,6	22,6	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 22 Se siente preocupado por si cambian sus actividades contra su voluntad



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas 21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 28.2% del personal manifiesta Muy preocupado, el 8.2% indica bastante preocupado, el 22.6% señala más o menos preocupado, el 18.5% indica poco preocupado y 22.6% indica nada preocupado por si cambian sus actividades contra su voluntad.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que se siente muy preocupado por si cambian sus actividades contra su voluntad.

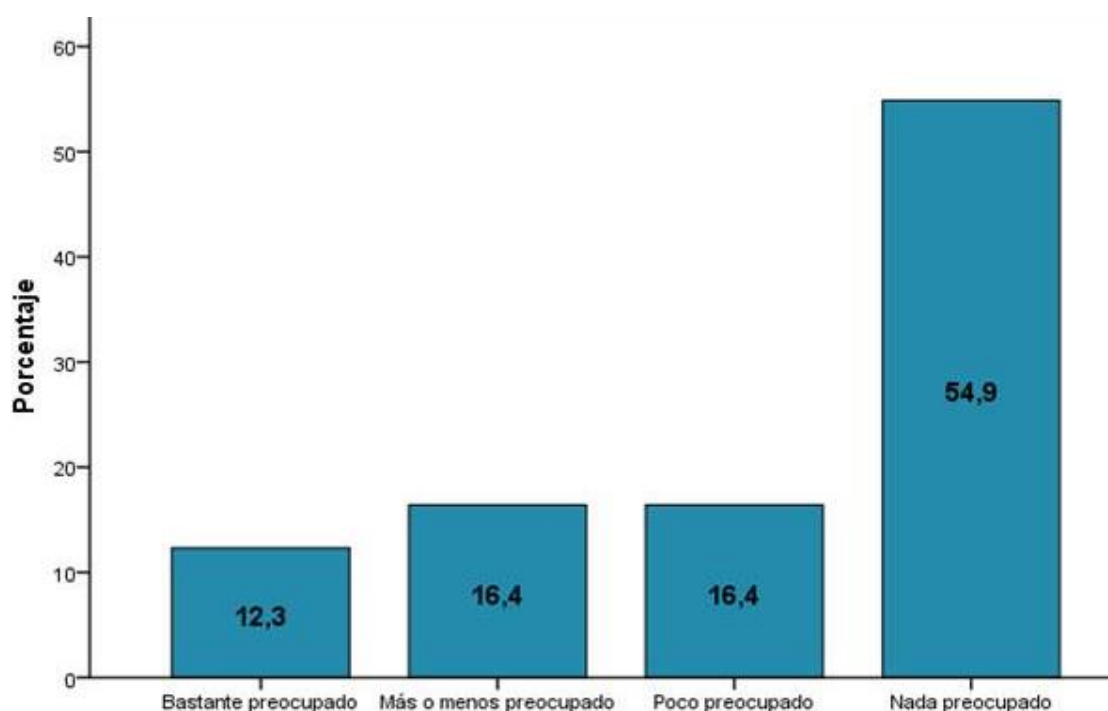
19) ¿Se siente preocupado por si cambian su horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra su voluntad?

Tabla N° 23 Se siente preocupado por si cambian su horario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bastante preocupado	24	12,3	12,3	12,3
Más o menos preocupado	32	16,4	16,4	28,7
Válidos Poco preocupado	32	16,4	16,4	45,1
Nada preocupado	107	54,9	54,9	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 23 Se siente preocupado por si cambian su horario



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas 21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 12.3% del personal indica bastante preocupado, el 16.4% señala más o menos preocupado, el 16.4% indica poco preocupado y 54.9% indica nada preocupado por si cambian su horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra su voluntad.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que se siente nada preocupado por si cambian su horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra su voluntad.

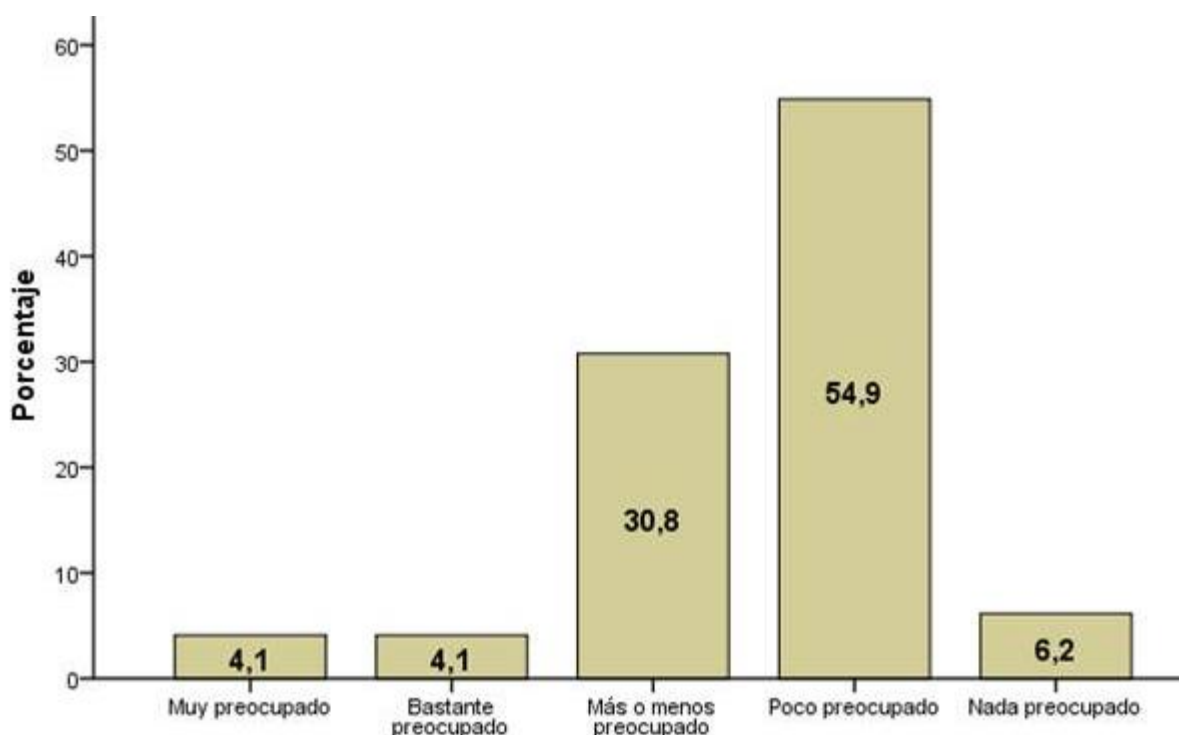
20) ¿Se siente preocupado por si varían su remuneración (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?

Tabla N° 24 Se siente preocupado por si varían su remuneración

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy preocupado	8	4,1	4,1	4,1
Bastante preocupado	8	4,1	4,1	8,2
Más o menos preocupado	60	30,8	30,8	39,0
Poco preocupado	107	54,9	54,9	93,8
Nada preocupado	12	6,2	6,2	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 24 Se siente preocupado por si varían su remuneración



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas 21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 4,1% del personal manifiesta Muy preocupado, el 4,1% indica bastante preocupado, el 30,8% señala más o menos preocupado, el 54,9% indica poco preocupado y 6,2% indica nada preocupado por si varían su remuneración.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que se siente poco preocupado por si varían su remuneración. (Que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.).

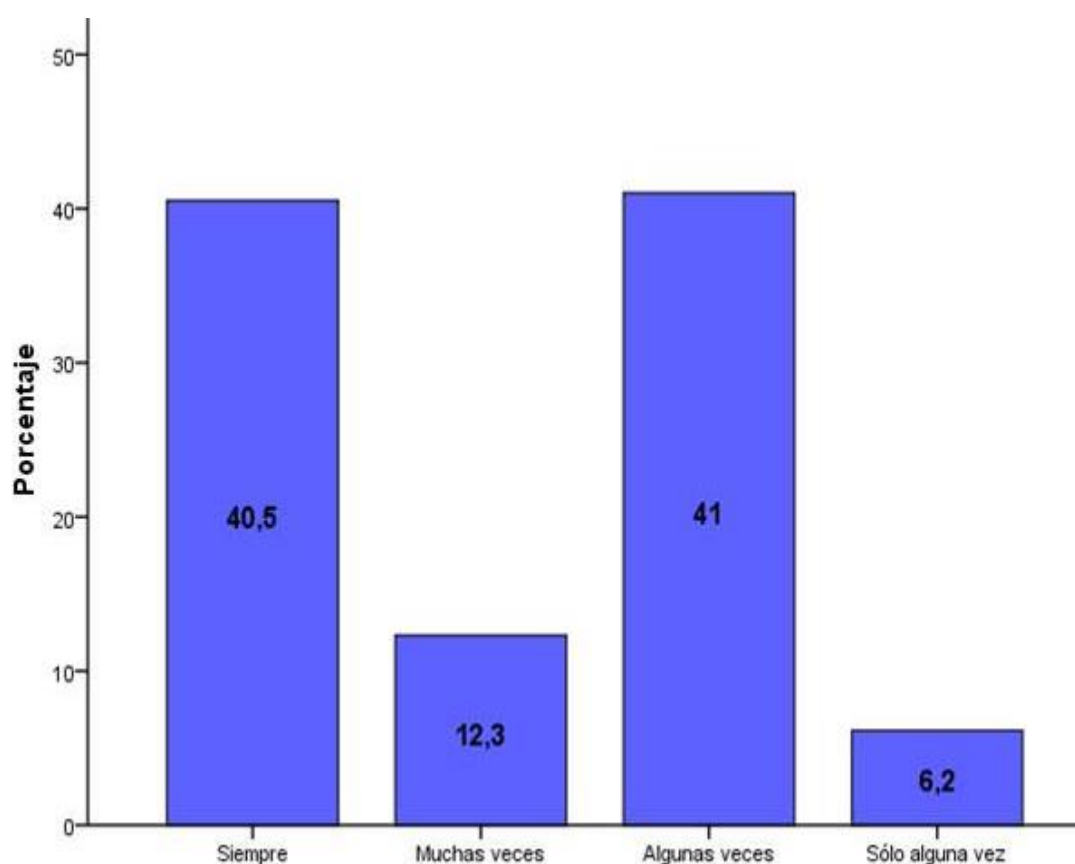
21) ¿Sabe exactamente qué margen de autonomía tiene en su trabajo?

Tabla N° 25 Sabe exactamente qué margen de autonomía tiene en su trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	79	40,5	40,5	40,5
Muchas veces	24	12,3	12,3	52,8
Válidos Algunas veces	80	41,0	41,0	93,8
Sólo alguna vez	12	6,2	6,2	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 25 Sabe exactamente qué margen de autonomía tiene en su trabajo



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 40.5% del personal manifiesta siempre, el 12.3% indica muchas veces, el 41% señala algunas veces, el 6.2 % indica que solo alguna vez sabe exactamente qué margen de autonomía tiene en su trabajo.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que siempre sabe exactamente qué margen de autonomía tiene en su trabajo.

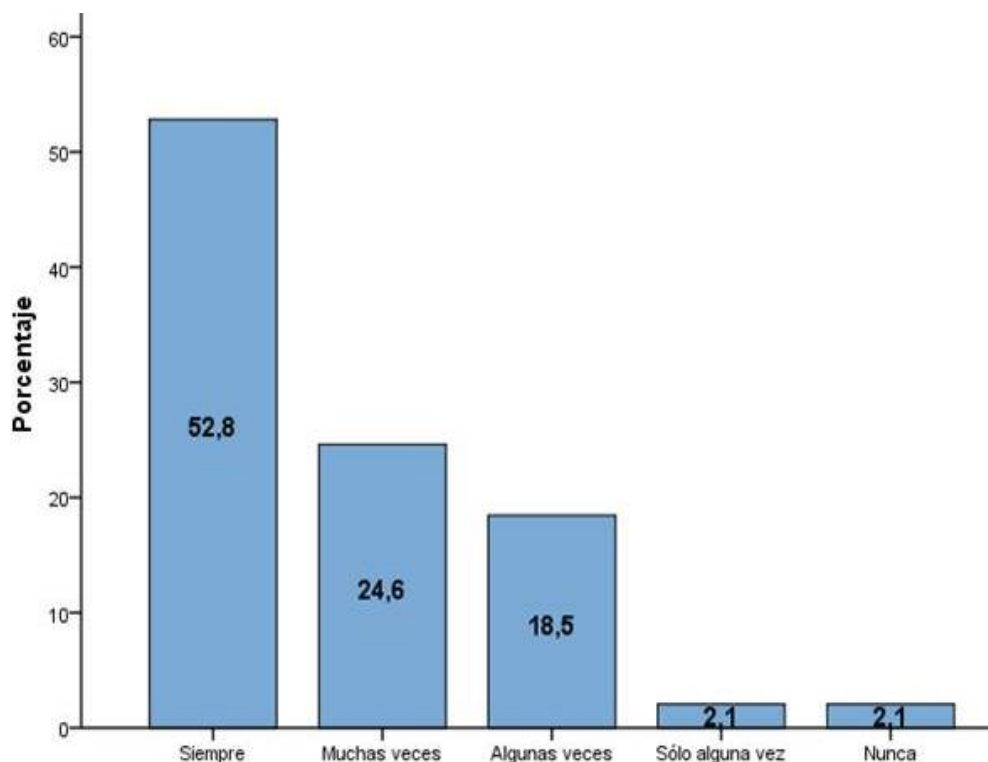
22) ¿Sabes exactamente qué tareas son de su responsabilidad?

Tabla N° 26 Sabes exactamente qué tareas son de su responsabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	103	52,8	52,8	52,8
Muchas veces	48	24,6	24,6	77,4
Algunas veces	36	18,5	18,5	95,9
Sólo alguna vez	4	2,1	2,1	97,9
Nunca	4	2,1	2,1	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 26 Sabes exactamente qué tareas son de su responsabilidad



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 52.8% del personal manifiesta siempre, el 24.6% indica muchas veces, el 18.5% señala algunas veces, el 2.1% indica solo alguna vez y 2,1% nunca sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que siempre saben exactamente qué tareas son de su responsabilidad.

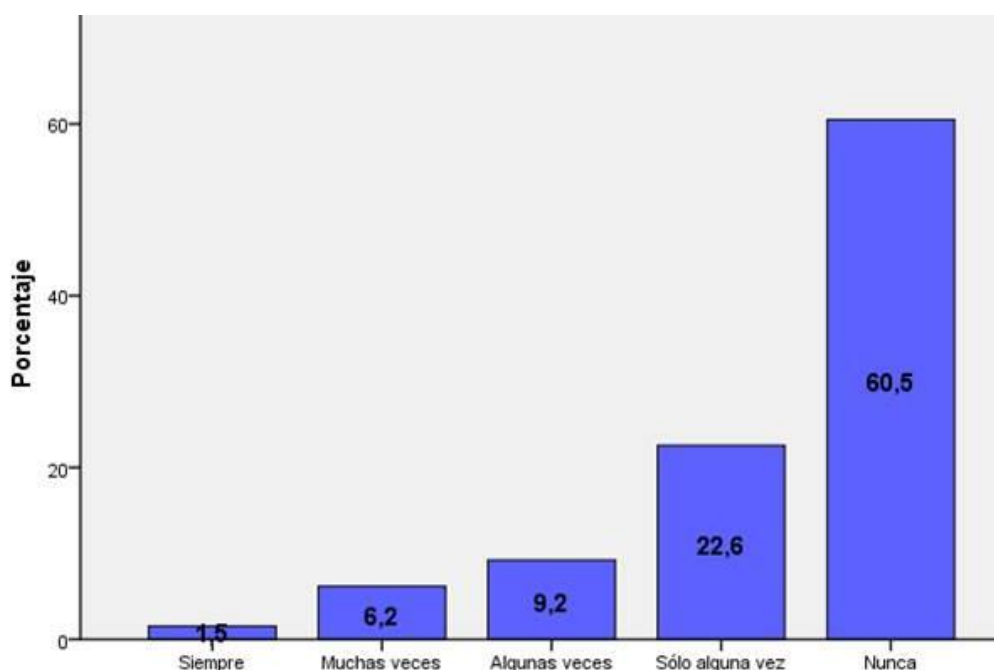
23) ¿La institución le informa con suficiente antelación movimientos de personal, participación de eventos etc.?

Tabla N° 27 La institución le informa con suficiente antelación movimientos de personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	1,5	1,5	1,5
Muchas veces	12	6,2	6,2	7,7
Algunas veces	18	9,2	9,2	16,9
Sólo alguna vez	44	22,6	22,6	39,5
Siempre	118	60,5	60,5	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 27 La institución le informa con suficiente antelación movimientos de personal



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 60.5% del personal manifiesta siempre, el 6.2% indica muchas veces, el 9.2% señala algunas veces, el 22.6% indica solo alguna vez y 1.5% nunca la institución le informa con suficiente antelación movimientos de personal.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que siempre la institución informa con suficiente antelación movimientos de personal.

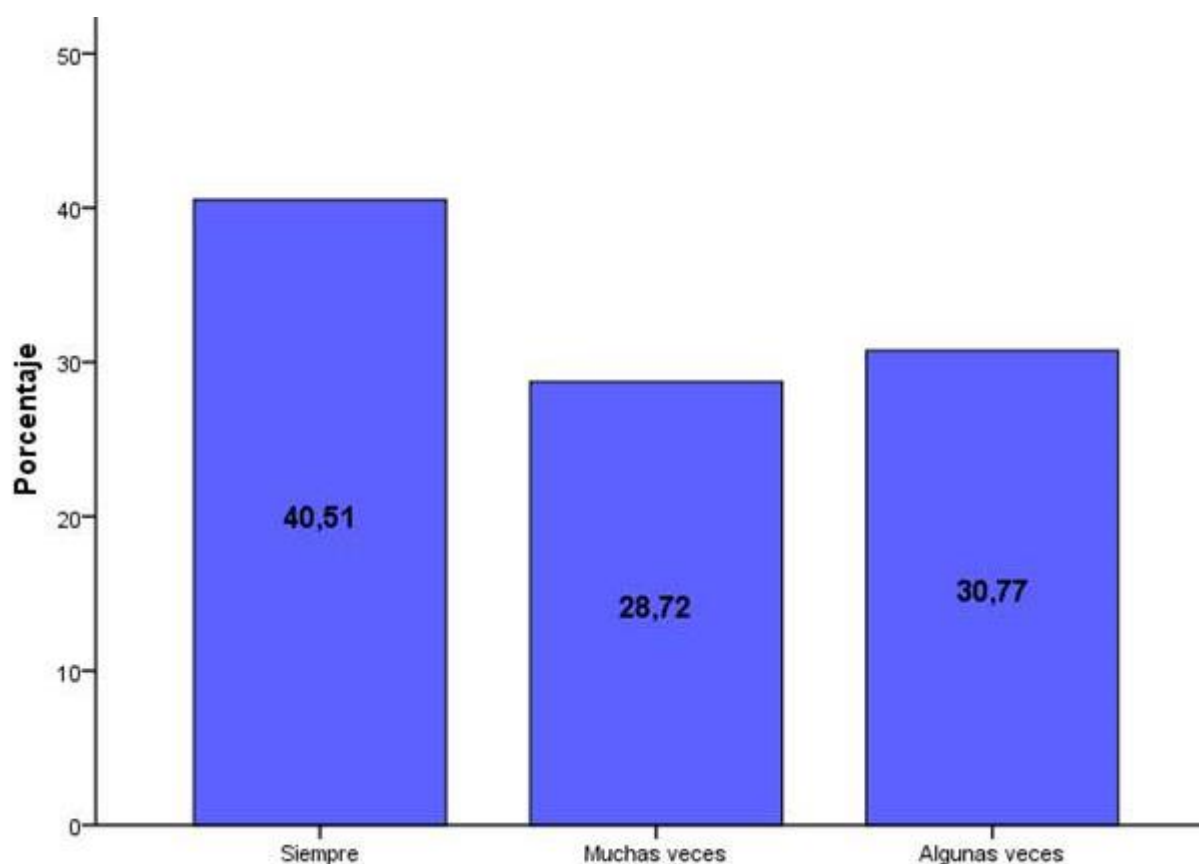
24) ¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?

Tabla N° 28 Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	79	40,5	40,5
	Muchas veces	56	28,7	69,2
	Algunas veces	60	30,8	100,0
	Total	195	100,0	100,0

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 28 Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 40.5% del personal manifiesta siempre, el 28.7% indica muchas veces, el 30.8% señala que algunas veces, recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que siempre recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo.

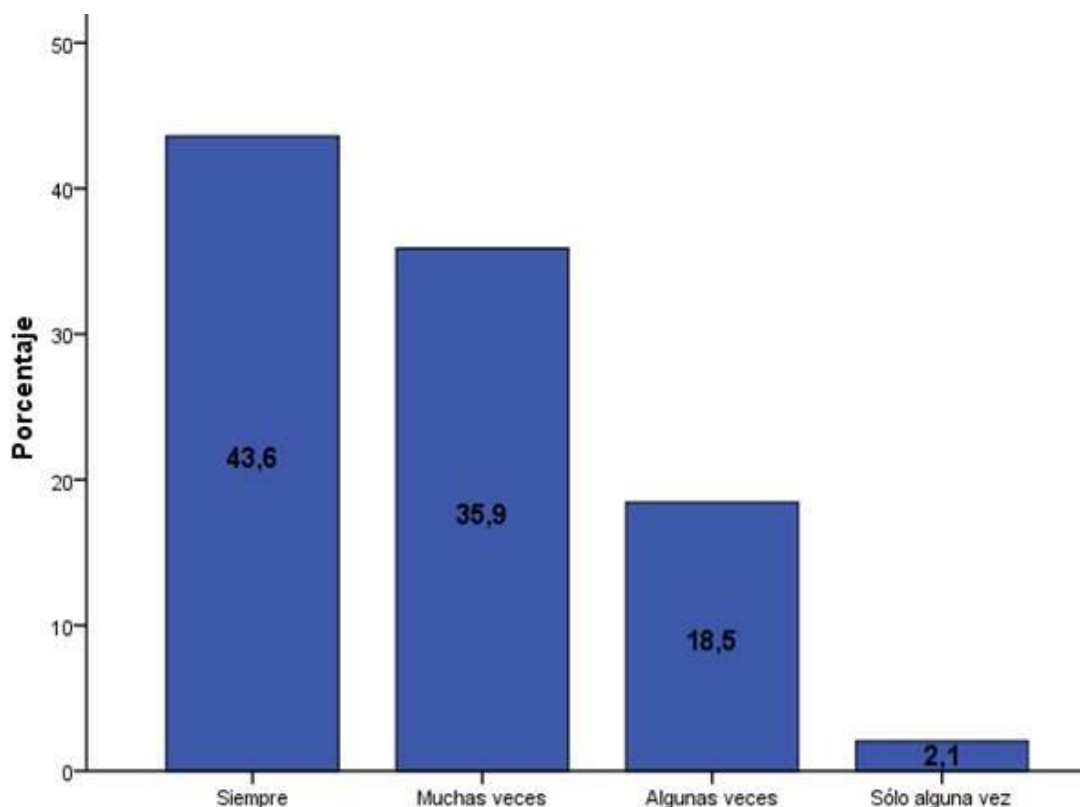
25) ¿Recibe ayuda y apoyo de sus compañeras o compañeros?

Tabla N° 29 Recibe ayuda y apoyo de sus compañeras o compañeros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	85	43,6	43,6	43,6
Muchas veces	70	35,9	35,9	79,5
Algunas veces	36	18,5	18,5	97,9
Sólo alguna vez	4	2,1	2,1	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 29 Recibe ayuda y apoyo de sus compañeras o compañeros



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 43.6% del personal manifiesta siempre, el 35.9% indica muchas veces, el 18.5% señala algunas veces, el 2.1% indica que solo alguna vez recibe ayuda y apoyo de sus compañeras o compañeros.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que siempre reciben ayuda y apoyo de sus compañeras o compañeros.

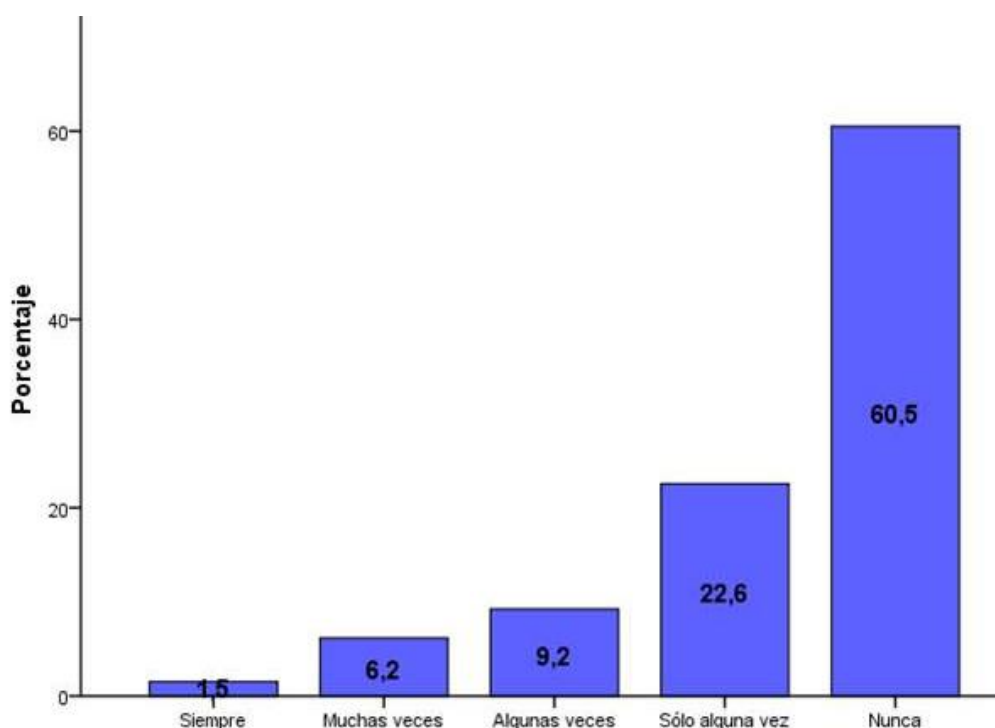
26) ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?

Tabla N° 30 Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	1,5	1,5	1,5
Muchas veces	12	6,2	6,2	7,7
Algunas veces	18	9,2	9,2	16,9
Sólo alguna vez	44	22,6	22,6	39,5
Siempre	118	60,5	60,5	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 30 Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 60.5% del personal manifiesta siempre, el 6.2% indica muchas veces, el 9.2% señala algunas veces, el 22.6% indica solo alguna vez y 1.5% nunca recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que siempre recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior.

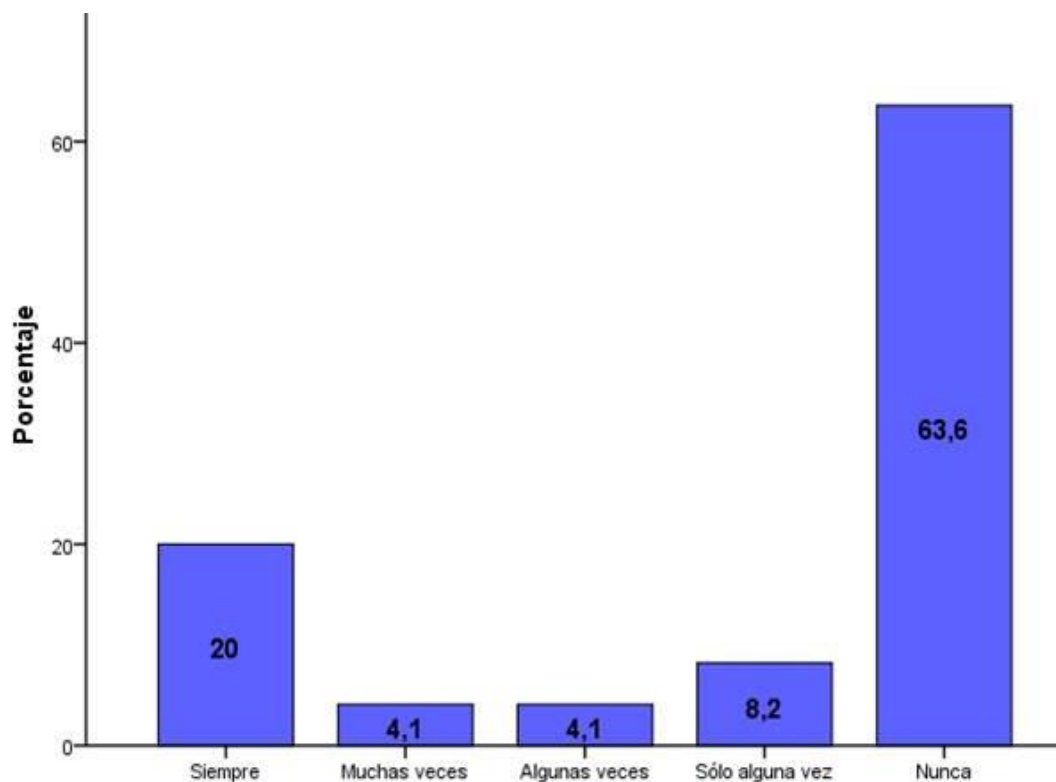
27) ¿Su puesto de trabajo se encuentra aislado del de sus compañeros/as?

Tabla N° 31 Su puesto de trabajo se encuentra aislado del de sus compañeros/as

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	39	20,0	20,0	20,0
Muchas veces	8	4,1	4,1	24,1
Algunas veces	8	4,1	4,1	28,2
Sólo alguna vez	16	8,2	8,2	36,4
Nunca	124	63,6	63,6	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 31 Su puesto de trabajo se encuentra aislado del de sus compañeros/as



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 20% del personal manifiesta siempre, el 4,1% indica muchas veces, el 4,1% señala algunas veces, el 8,2% indica solo alguna vez y 63,6% nunca se encuentra aislado del de sus compañeros/as.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que nunca se encuentra aislado del de sus compañeros/as.

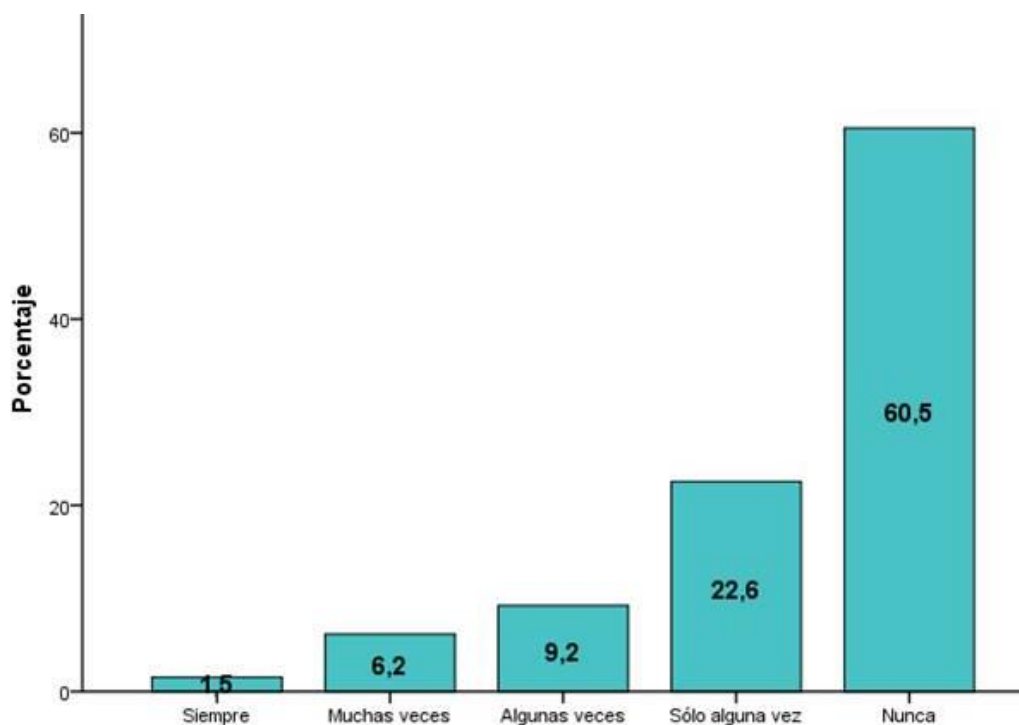
28) ¿En el trabajo, ¿siente que forma parte de un grupo?

Tabla N° 32 En el trabajo, ¿siente que forma parte de un grupo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	1,5	1,5	1,5
Muchas veces	12	6,2	6,2	7,7
Algunas veces	18	9,2	9,2	16,9
Sólo alguna vez	44	22,6	22,6	39,5
Siempre	118	60,5	60,5	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 32 En el trabajo, ¿Siente que forma parte de un grupo



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 60.5% del personal manifiesta siempre, el 6.2% indica muchas veces, el 9.2% señala algunas veces, el 22.6% indica solo alguna vez y 1.5% nunca En su trabajo, ¿Siente que forma parte de un grupo.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que siempre en el trabajo, ¿siente que forma parte de un grupo.

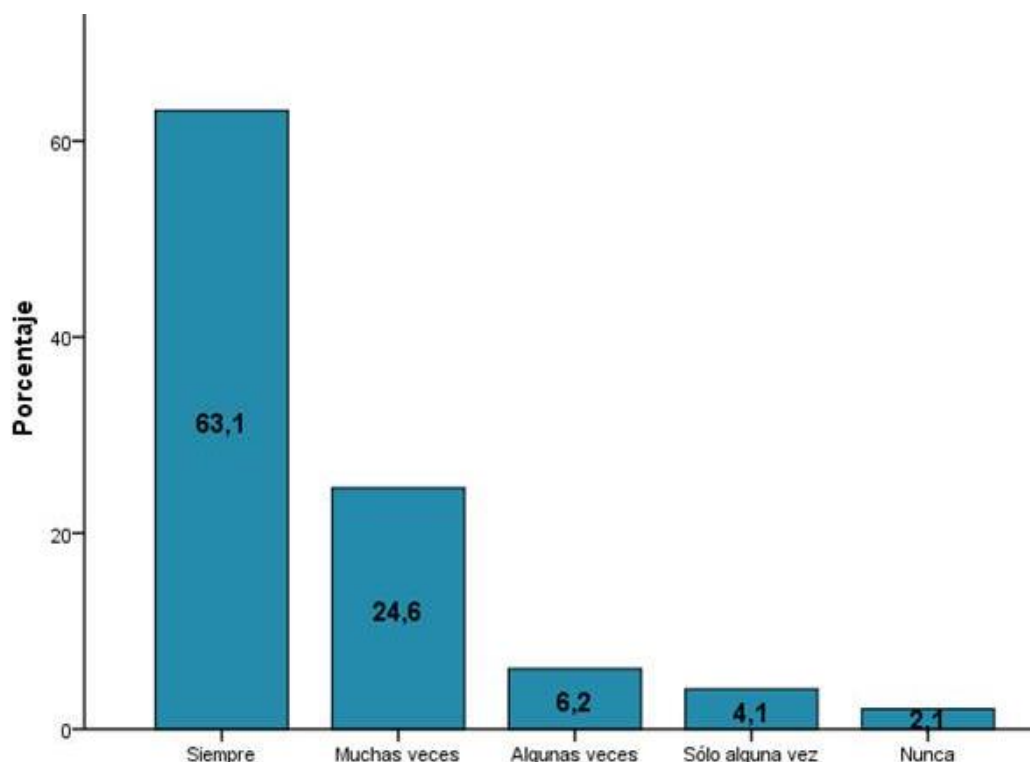
29) ¿Sus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?

Tabla N° 33 Sus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	123	63,1	63,1
	Muchas veces	48	24,6	87,7
	Algunas veces	12	6,2	93,8
	Sólo alguna vez	8	4,1	97,9
	Nunca	4	2,1	100,0
	Total	195	100,0	100,0

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 33 Sus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 63.1% del personal manifiesta siempre, el 24.6% indica muchas veces, el 6.2% señala algunas veces, el 4.1% indica solo alguna vez y 2,1% nunca sus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que siempre sus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo.

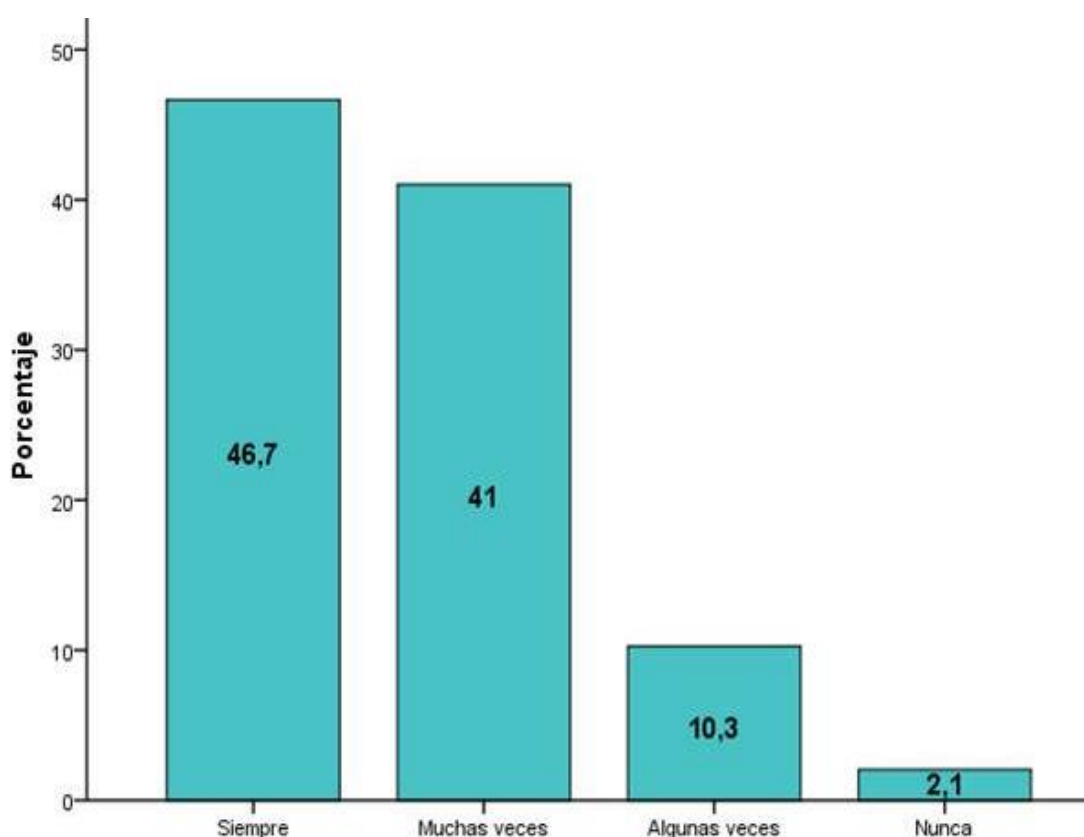
30) ¿Sus actuales jefes inmediatos se comunican bien con el personal?

Tabla N° 34 Sus actuales jefes inmediatos se comunican bien con el personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	91	46,7	46,7	46,7
Muchas veces	80	41,0	41,0	87,7
Válidos Algunas veces	20	10,3	10,3	97,9
Nunca	4	2,1	2,1	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 34 Sus actuales jefes inmediatos se comunican bien con el personal



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 46.7% del personal manifiesta siempre, el 41% indica muchas veces, el 10.3% señala algunas veces, el 2.1% indica nunca sus actuales jefes inmediatos se comunican bien con el personal.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que siempre sus actuales jefes inmediatos se comunican bien con el personal.

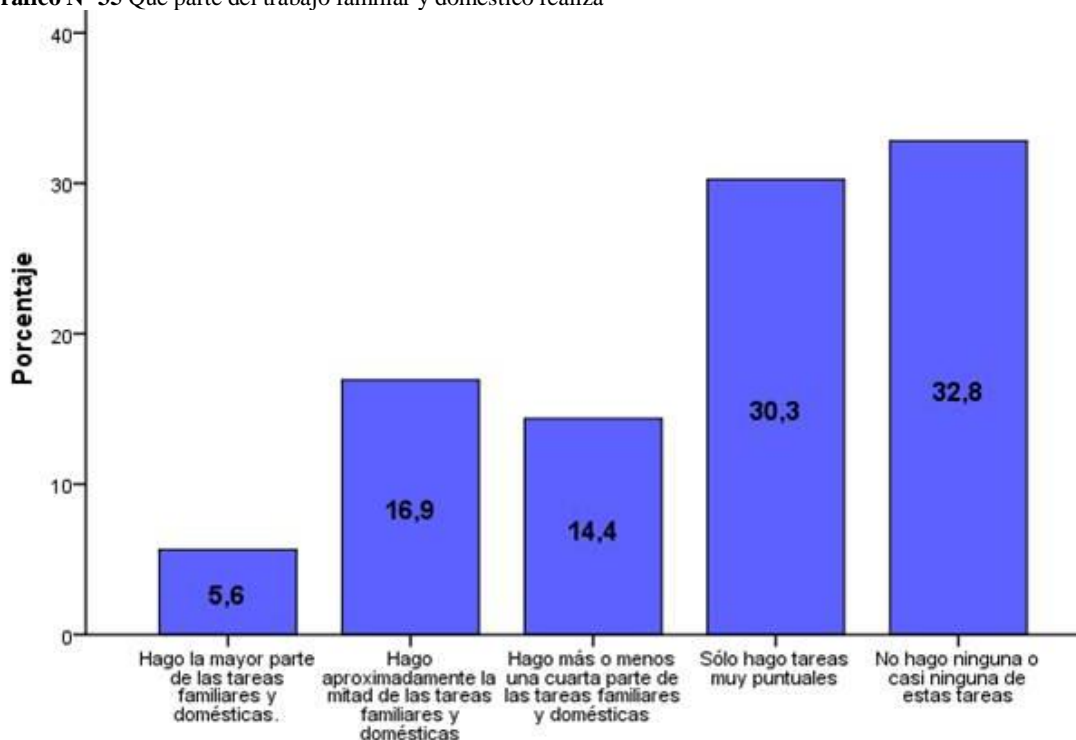
31) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico realiza?

Tabla N° 35 Qué parte del trabajo familiar y doméstico realiza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas.	11	5,6	5,6	5,6
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	33	16,9	16,9	22,6
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	28	14,4	14,4	36,9
Sólo hago tareas muy puntuales	59	30,3	30,3	67,2
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	64	32,8	32,8	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 35 Qué parte del trabajo familiar y doméstico realiza



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 89,2% del personal manifiesta que hace la mayor parte de las tareas familiares y domésticas, el 4,1% indica aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas, el 2,1% señala más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas, el 2,1% indica sólo hago tareas muy puntuales y 2,6% no hago ninguna o casi ninguna de estas tareas lleva al día sus actividades laborales, tiene que qué parte del trabajo familiar y doméstico realiza.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que no hace ninguna o casi ninguna de estas tareas del trabajo familiar y doméstico.

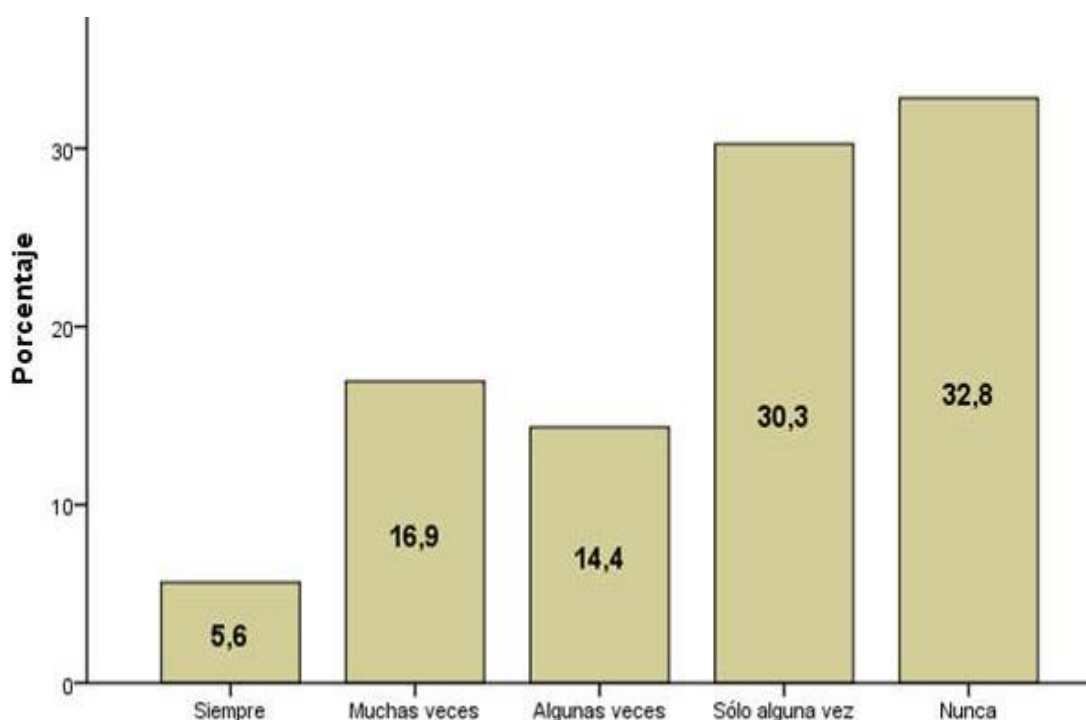
32) ¿Si falta algún día a casa, ¿las tareas domésticas que realiza se quedan sin hacer?

Tabla N° 36 Si falta algún día a casa, ¿las tareas domésticas que realiza se quedan sin hacer

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	87	44,6	44,6	44,6
Muchas veces	48	24,6	24,6	69,2
Algunas veces	28	14,4	14,4	83,6
Sólo alguna vez	12	6,2	6,2	89,7
Nunca	20	10,3	10,3	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 36 Si falta algún día a casa, ¿las tareas domésticas que realiza se quedan sin hacer



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 44.6% del personal manifiesta siempre, el 24.6% indica muchas veces, el 14.4% señala algunas veces, el 6.2% indica solo alguna vez y 10.3% nunca en el caso de no llegar a casa las tareas domésticas que realiza se quedan sin hacer.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que siempre cuando no llega a casa las tareas domésticas que realiza se quedan sin hacer.

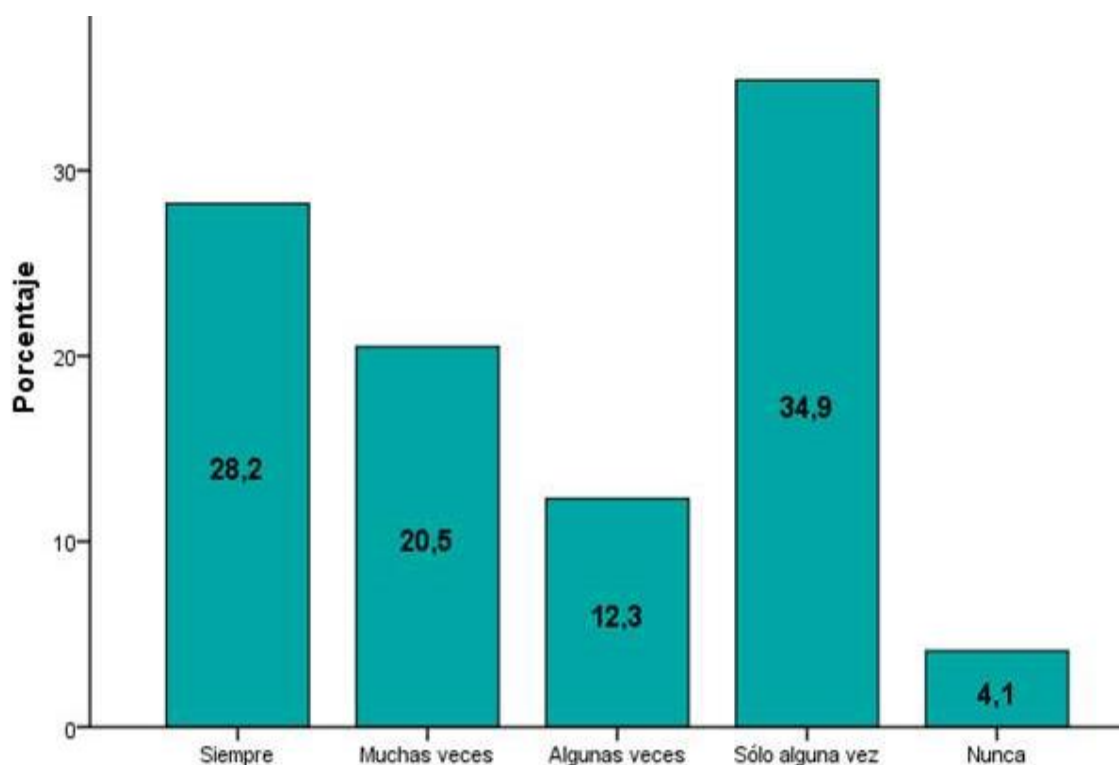
33) ¿Cuándo está en la institución ¿piensa en las tareas domésticas y familiares?

Tabla N° 37 Cuándo está en la institución ¿piensa en las tareas domésticas y familiares

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	55	28,2	28,2	28,2
Muchas veces	40	20,5	20,5	48,7
Algunas veces	24	12,3	12,3	61,0
Sólo alguna vez	68	34,9	34,9	95,9
Nunca	8	4,1	4,1	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 37 Cuándo está en la institución ¿piensa en las tareas domésticas y familiares



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 28.2% del personal manifiesta siempre, el 20.5% indica muchas veces, el 12.3% señala algunas veces, el 34.9% indica solo alguna vez y 4.1% nunca cuándo está en la institución piensa en las tareas domésticas y familiares.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que solo alguna vez en la institución piensa en las tareas domésticas y familiares.

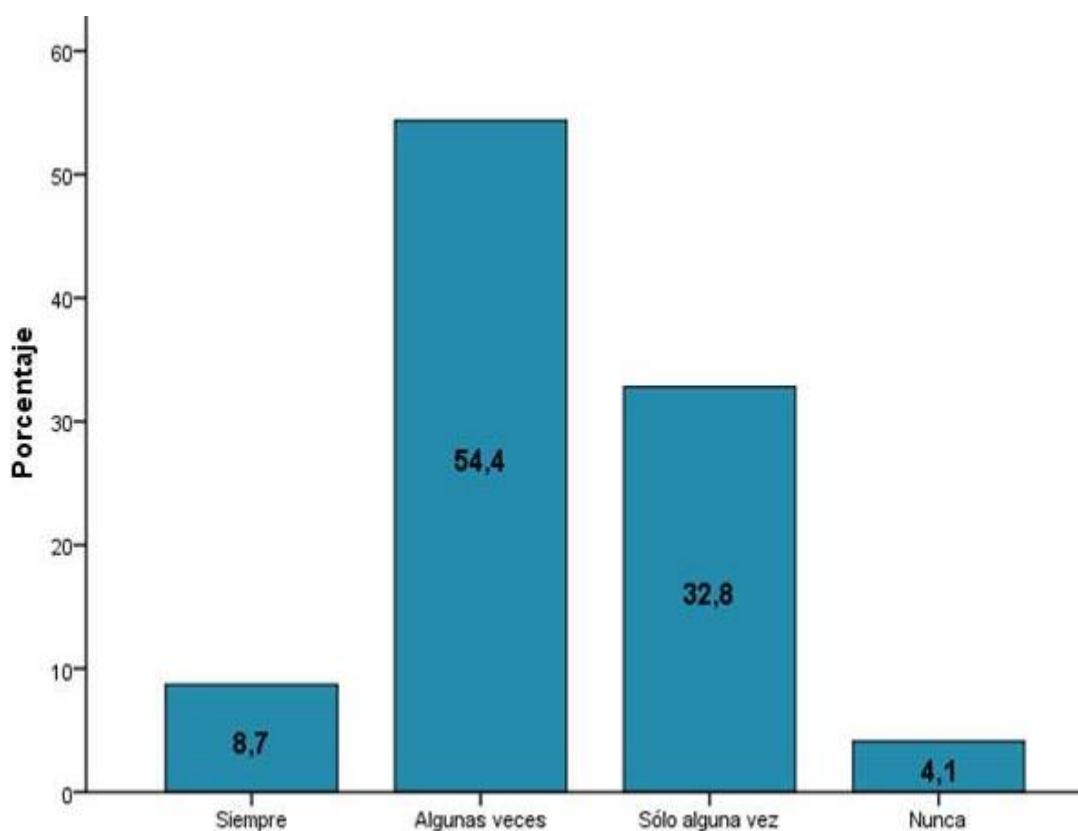
34) ¿Hay momentos en los que necesita estar en la institución y en casa a la vez?

Tabla N° 38 Hay momentos en los que necesita estar en la institución y en casa a la vez

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	17	8,7	8,7	8,7
Algunas veces	106	54,4	54,4	63,1
Válidos Sólo alguna vez	64	32,8	32,8	95,9
Nunca	8	4,1	4,1	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 38 Hay momentos en los que necesita estar en la institución y en casa a la vez



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 8.7% del personal manifiesta siempre, el 54.4% señala algunas veces, el 32.8% indica solo alguna vez y 4.1% nunca hay momentos en los que necesita estar en la institución y en casa a la vez.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que algunas veces hay momentos en los que necesita estar en la institución y en casa a la vez.

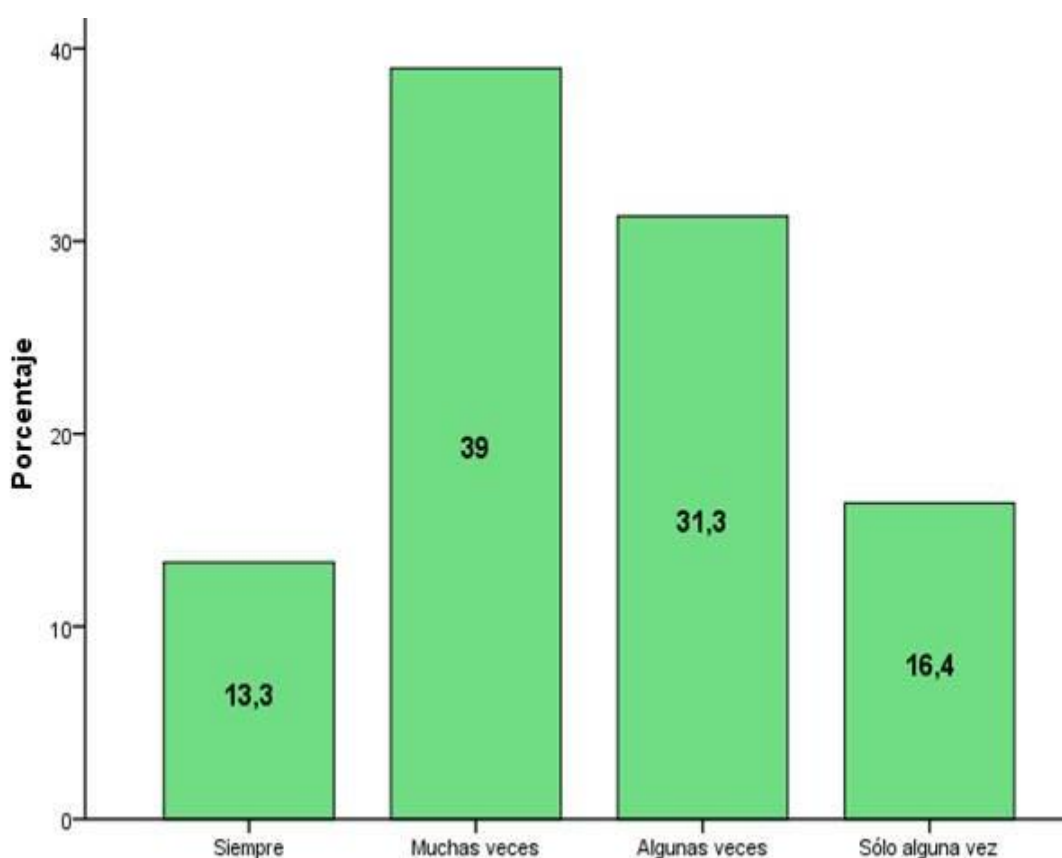
35) ¿Sus superiores le dan el reconocimiento que merece?

Tabla N° 39 Sus superiores le dan el reconocimiento que merece

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	26	13,3	13,3	13,3
Muchas veces	76	39,0	39,0	52,3
Válidos Algunas veces	61	31,3	31,3	83,6
Sólo alguna vez	32	16,4	16,4	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 39 Sus superiores le dan el reconocimiento que merece



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 13.3% del personal manifiesta siempre, el 39% indica muchas veces, el 31.3% señala algunas veces, el 16.4% indica que solo alguna vez sus superiores le dan el reconocimiento que merece.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que muchas veces sus superiores le dan el reconocimiento que merece.

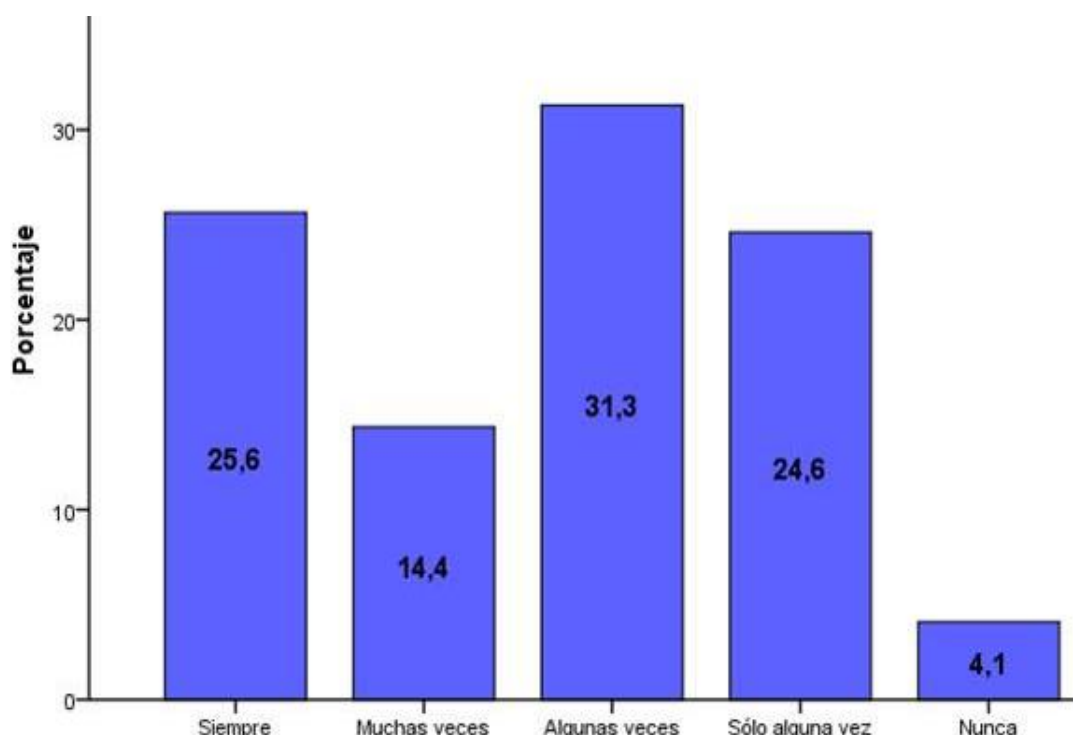
36) ¿En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario?

Tabla N° 40 En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	50	25,6	25,6	25,6
Muchas veces	28	14,4	14,4	40,0
Algunas veces	61	31,3	31,3	71,3
Sólo alguna vez	48	24,6	24,6	95,9
Nunca	8	4,1	4,1	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 40 En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 25.6% del personal manifiesta siempre, el 14.4% indica muchas veces, el 31.3% señala algunas veces, el 24.6% indica solo alguna vez y 4.1% nunca en situaciones difíciles en el trabajo recibe el apoyo necesario.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que algunas veces en las situaciones difíciles en el trabajo recibe el apoyo necesario.

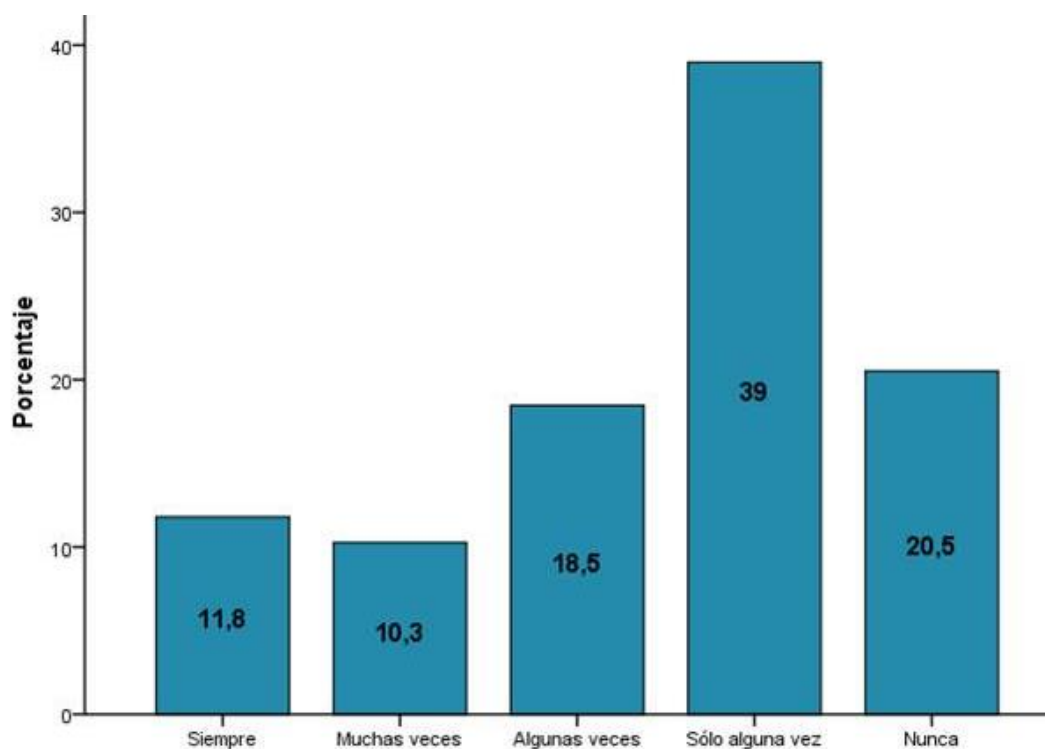
37) ¿En mi trabajo me tratan injustamente?

Tabla N° 41 En mi trabajo me tratan injustamente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	23	11,8	11,8	11,8
Muchas veces	20	10,3	10,3	22,1
Algunas veces	36	18,5	18,5	40,5
Válidos Sólo alguna vez	76	39,0	39,0	79,5
Nunca	40	20,5	20,5	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 41 En mi trabajo me tratan injustamente



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 11.8% del personal manifiesta siempre, el 10.3% indica muchas veces, el 18.5% señala algunas veces, el 39% indica solo alguna vez y 20.5% nunca en el trabajo recibe un trato injusto.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que solo alguna vez en el trabajo recibe un trato injusto.

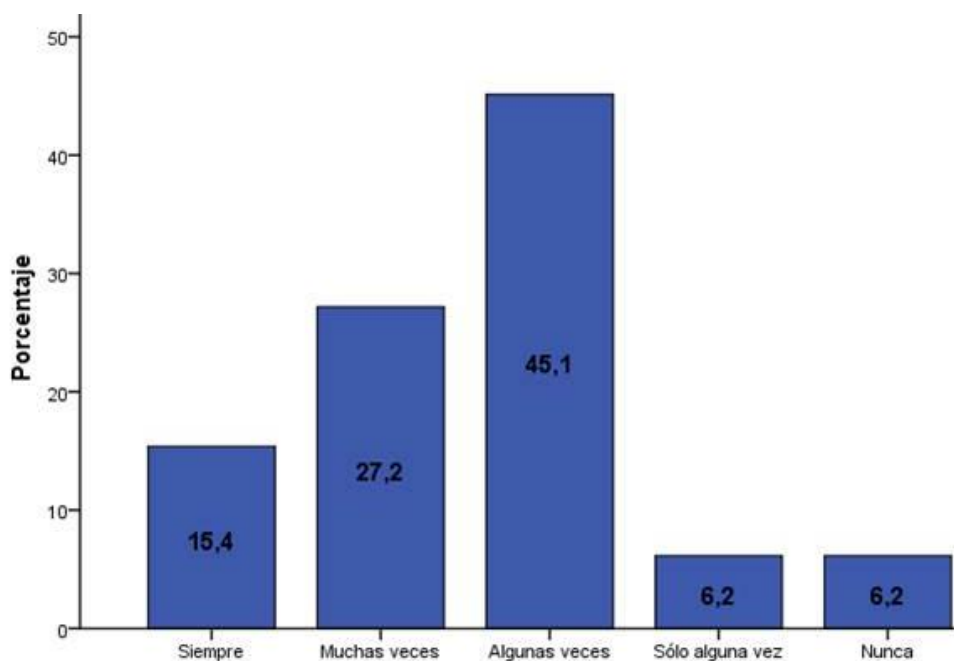
38) ¿Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado?

Tabla N° 42 Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	30	15,4	15,4	15,4
Muchas veces	53	27,2	27,2	42,6
Algunas veces	88	45,1	45,1	87,7
Válidos Sólo alguna vez	12	6,2	6,2	93,8
Nunca	12	6,2	6,2	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 42 Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado.



Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 15.4% del personal manifiesta siempre, el 27.2% indica muchas veces, el 45.1% señala algunas veces, el 6.2% indica solo alguna vez y 6.2% menciona nunca, cuando piensa en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población indica que algunas veces cuando piensa en todo el trabajo y esfuerzo que ha realizado, el reconocimiento que recibe es adecuado.

Escala General de Satisfacción Laboral - Variable Dependiente

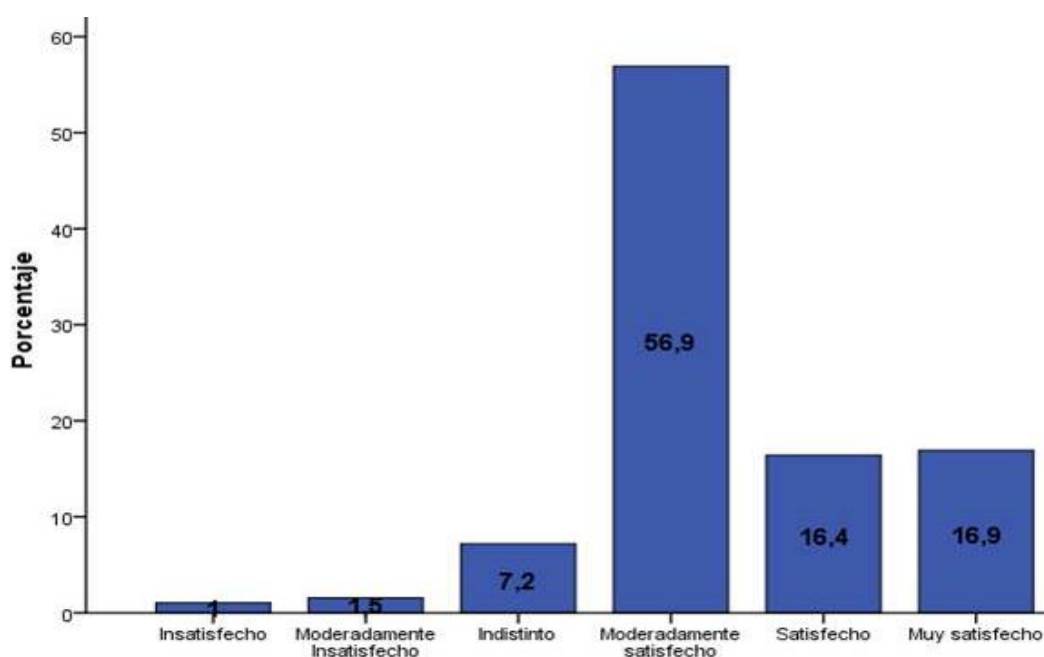
1. Condiciones físicas del trabajo

Tabla N° 43 Condiciones físicas del trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	2	1,0	1,0	1,0
Moderadamente Insatisfecho	3	1,5	1,5	2,6
Indistinto	14	7,2	7,2	9,7
Válidos Moderadamente satisfecho	111	56,9	56,9	66,7
Satisfecho	32	16,4	16,4	83,1
Muy satisfecho	33	16,9	16,9	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 43 Condiciones físicas del trabajo



Fuente: Encuesta de cuestionario de escala general de satisfacción laboral dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 1% del personal manifiesta insatisfecho, el 1.5% indica moderadamente insatisfecho, el 7.2% señala indistinto, el 56.9% indica moderadamente satisfecho, el 16.4% establece satisfecho y el 16.9% menciona que se encuentra muy satisfecho, en lo referente a las condiciones físicas del trabajo.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población menciona que se encuentra moderadamente satisfecho, en lo referente a las condiciones físicas del trabajo.

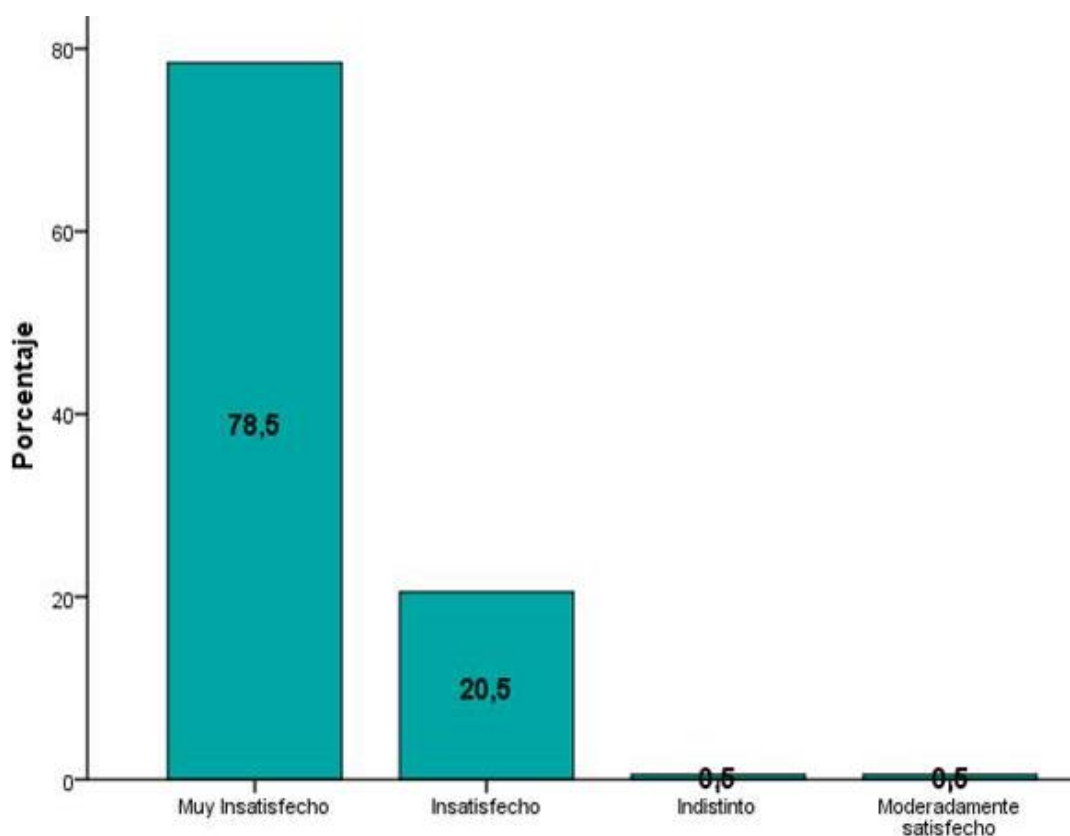
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo

Tabla N° 44 Libertad para elegir tu propio método de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indistinto	153	78,5	78,5	78,5
Insatisfecho	40	20,5	20,5	99,0
Válidos Muy Insatisfecho	1	,5	,5	99,5
Moderadamente satisfecho	1	,5	,5	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 44 Libertad para elegir tu propio método de trabajo



Fuente: Encuesta de cuestionario de escala general de satisfacción laboral dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 5% del personal manifiesta muy insatisfecho, el 20.5% indica insatisfecho, el 78.5% señala indistinto, el 5% establece moderadamente satisfecho, en lo referente a las condiciones físicas del trabajo.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población menciona que se encuentra moderadamente satisfecho, en lo referente a las condiciones físicas del trabajo.

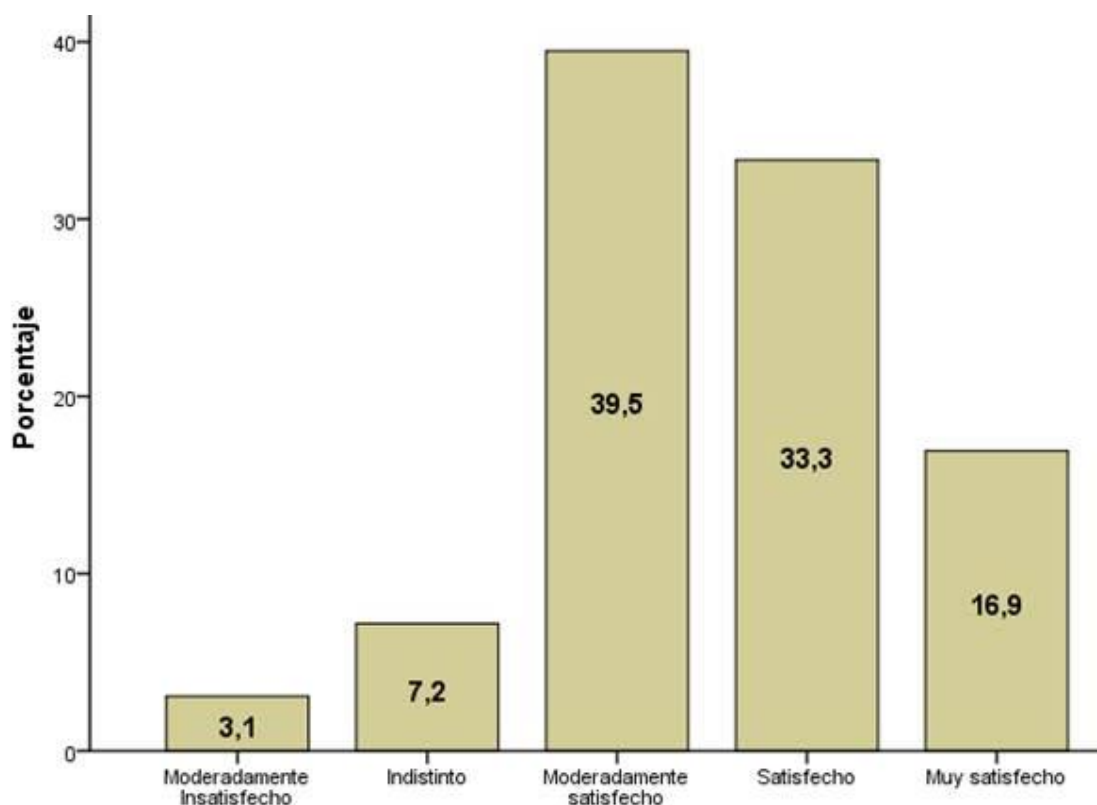
3. Sus compañeros de trabajo

Tabla N° 45 Sus compañeros de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Moderadamente Insatisfecho	6	3,1	3,1	3,1
Indistinto	14	7,2	7,2	10,3
Moderadamente satisfecho	77	39,5	39,5	49,7
Válidos Satisfecho	65	33,3	33,3	83,1
Muy satisfecho	33	16,9	16,9	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 45 Sus compañeros de trabajo



Fuente: Encuesta de cuestionario de escala general de satisfacción laboral dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 3.1% indica moderadamente insatisfecho, el 7.2% señala indistinto, el 39.5% indica moderadamente satisfecho, el 33.3% establece satisfecho y el 16.9% menciona que se encuentra muy satisfecho, en lo referente a sus compañeros de trabajo.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población menciona que se encuentra moderadamente satisfecho, en lo referente a sus compañeros de trabajo.

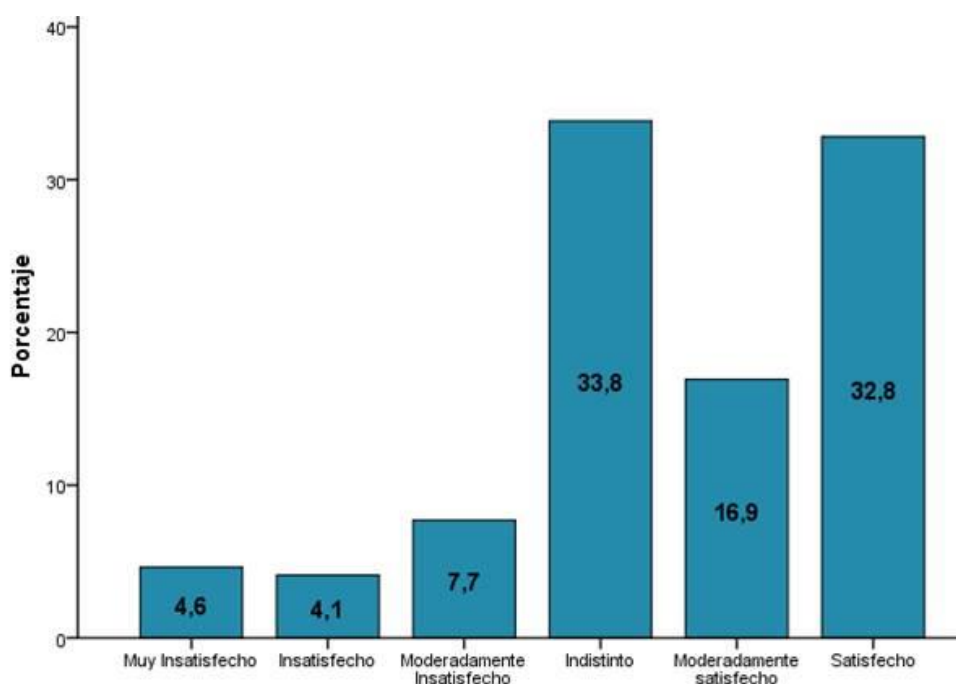
4. Reconocimiento que tienes por el trabajo bien hecho

Tabla N° 46 Reconocimiento que tienes por el trabajo bien hecho

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Insatisfecho	9	4,6	4,6	4,6
Insatisfecho	8	4,1	4,1	8,7
Moderadamente Insatisfecho	15	7,7	7,7	16,4
Válidos Indistinto	66	33,8	33,8	50,3
Moderadamente satisfecho	33	16,9	16,9	67,2
Satisfecho	64	32,8	32,8	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 46 Reconocimiento que tienes por el trabajo bien hecho



Fuente: Encuesta de cuestionario de escala general de satisfacción laboral dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 4.6% del personal manifiesta muy insatisfecho, el 4.1% indica insatisfecho, el 7.7% señala moderadamente insatisfecho, el 33.8% indica indistinto, el 16.9% establece moderada mente satisfecho y el 32.8% menciona que se encuentra satisfecho, en lo referente al reconocimiento que tiene por el trabajo bien hecho.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población menciona que es indistinto, en lo referente al reconocimiento que tiene por el trabajo bien hecho.

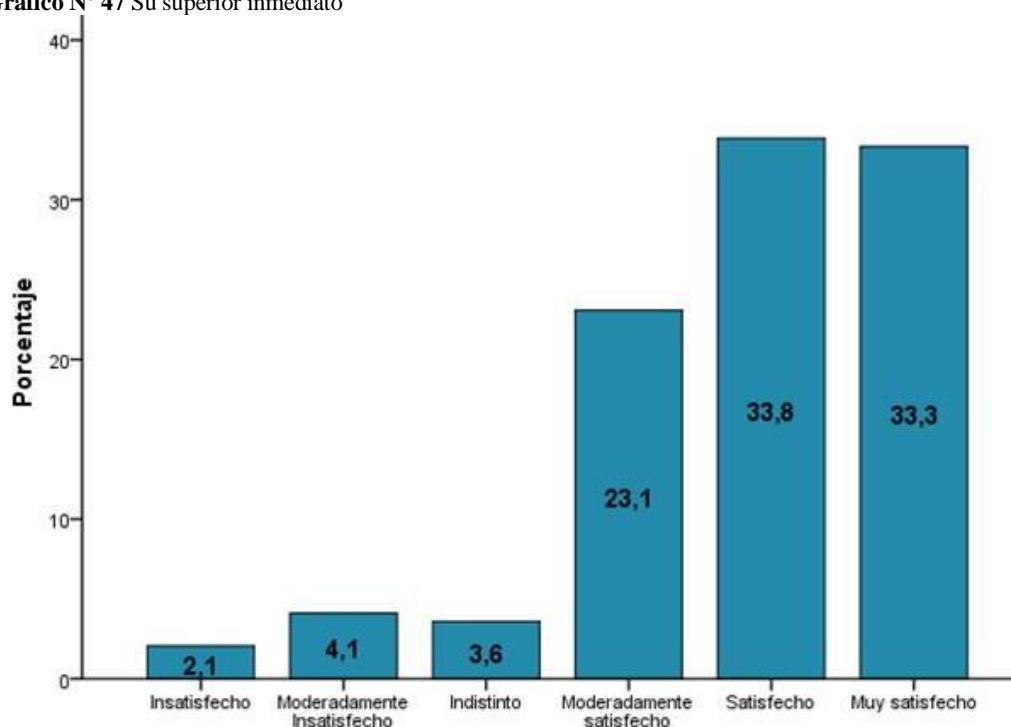
5. Su superior inmediato

Tabla N° 47 Su superior inmediato

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	4	2,1	2,1	2,1
Moderadamente Insatisfecho	8	4,1	4,1	6,2
Indistinto	7	3,6	3,6	9,7
Válidos Moderadamente satisfecho	45	23,1	23,1	32,8
Satisfecho	66	33,8	33,8	66,7
Muy satisfecho	65	33,3	33,3	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 47 Su superior inmediato



Fuente: Encuesta de cuestionario de escala general de satisfacción laboral dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 2.1% del personal manifiesta insatisfecho, el 4.1% indica moderadamente insatisfecho, el 3.6% señala indistinto, el 23.1% indica moderadamente satisfecho, el 33.8% establece satisfecho y el 33.3% menciona que se encuentra muy satisfecho, en lo referente a su superior inmediato.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población menciona que se encuentra satisfecho, en lo referente a su superior inmediato.

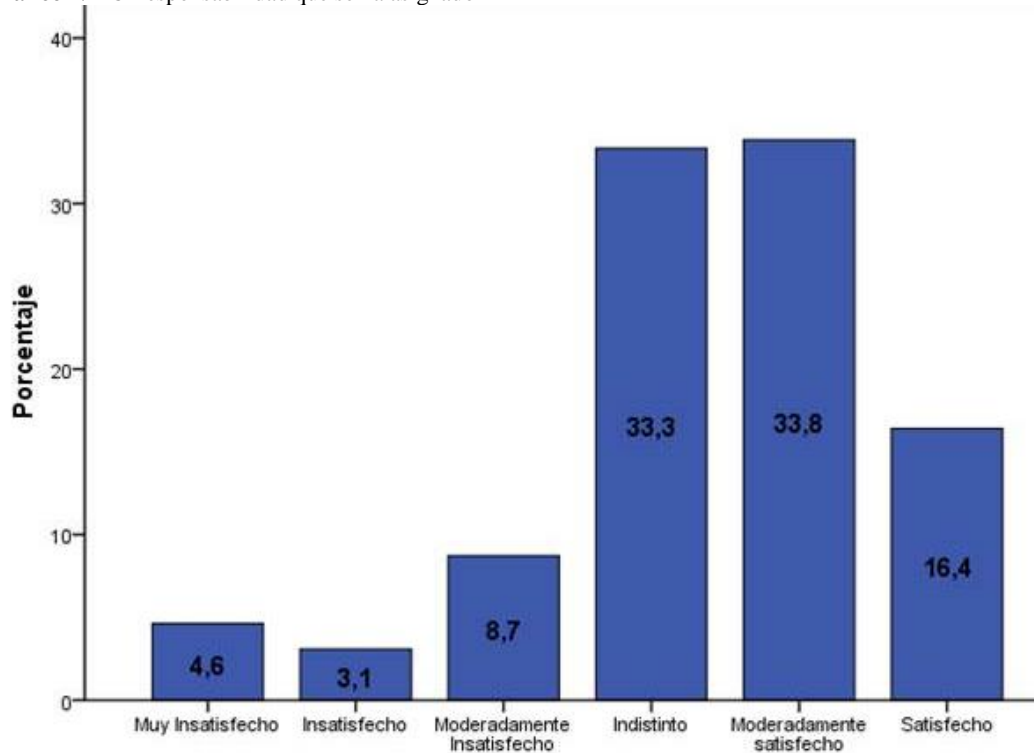
6. Responsabilidad que se ha asignado

Tabla N° 48 Responsabilidad que se ha asignado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Insatisfecho	9	4,6	4,6	4,6
Insatisfecho	6	3,1	3,1	7,7
Moderadamente Insatisfecho	17	8,7	8,7	16,4
Válidos Indistinto	65	33,3	33,3	49,7
Moderadamente satisfecho	66	33,8	33,8	83,6
Satisfecho	32	16,4	16,4	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 48 Responsabilidad que se ha asignado



Fuente: Encuesta de cuestionario de escala general de satisfacción laboral dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 4.6% menciona muy insatisfecho, el 3.1% del personal manifiesta insatisfecho, el 8.7% indica moderadamente insatisfecho, el 33.3% señala indistinto, el 33.8% indica moderadamente satisfecho, el 16.4% establece satisfecho, en lo referente a la responsabilidad que se ha asignado.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población menciona que se encuentra moderadamente satisfecho, en lo referente a responsabilidad que se ha asignado.

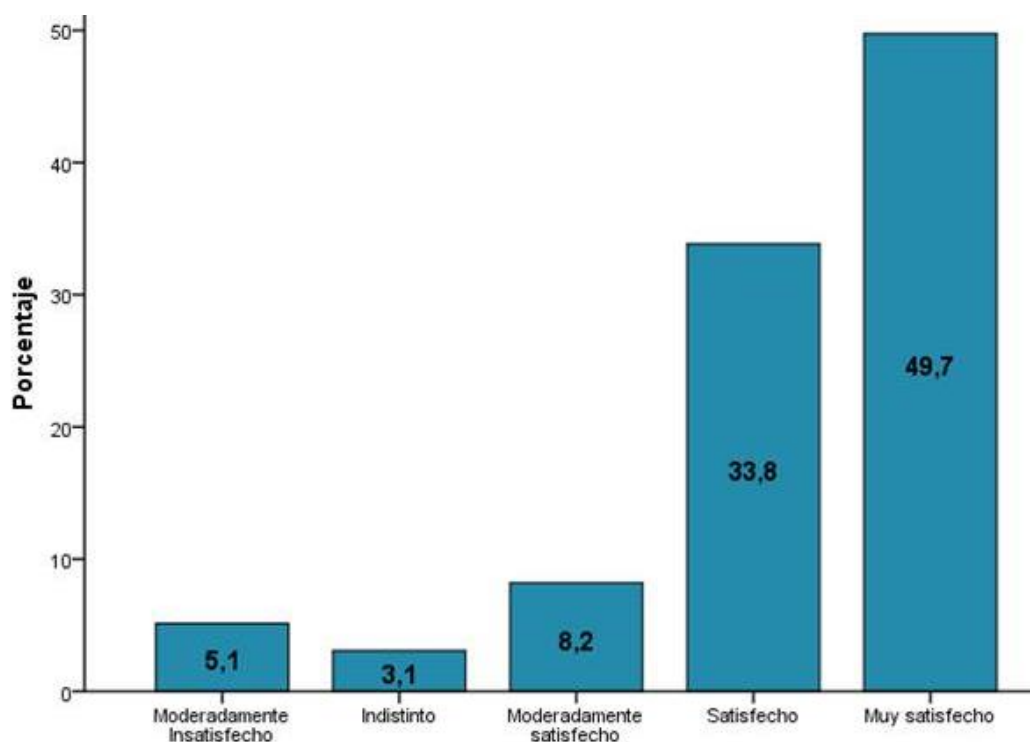
7. Su salario

Tabla N° 49 Su salario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Moderadamente Insatisfecho	10	5,1	5,1	5,1
Indistinto	6	3,1	3,1	8,2
Moderadamente satisfecho	16	8,2	8,2	16,4
Satisfecho	66	33,8	33,8	50,3
Muy satisfecho	97	49,7	49,7	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 49 Su salario



Fuente: Encuesta de cuestionario de escala general de satisfacción laboral dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 5.1% indica moderadamente insatisfecho, el 3.1% señala indistinto, el 8.2% indica moderadamente satisfecho, el 33.8% establece satisfecho y el 49.7% menciona que se encuentra muy satisfecho, en lo referente a su salario.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población menciona que se encuentra muy satisfecho, en lo referente a su salario.

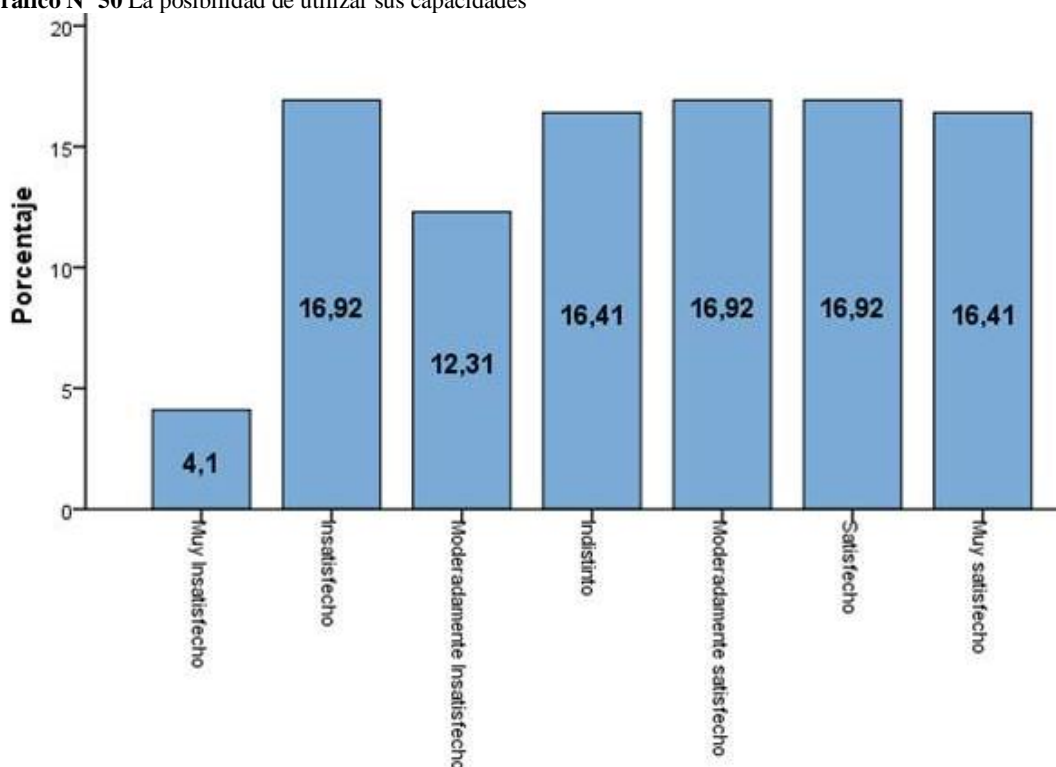
8. La posibilidad de utilizar sus capacidades

Tabla N° 50 La posibilidad de utilizar sus capacidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Insatisfecho	7	3,6	3,6	3,6
Insatisfecho	28	14,4	14,4	17,9
Moderadamente Insatisfecho	24	12,3	12,3	30,3
Indistinto	32	16,4	16,4	46,7
Moderadamente satisfecho	39	20,0	20,0	66,7
Satisfecho	33	16,9	16,9	83,6
Muy satisfecho	32	16,4	16,4	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 50 La posibilidad de utilizar sus capacidades



Fuente: Encuesta de cuestionario de escala general de satisfacción laboral dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 3.6% menciona muy insatisfecho, el 14.4% del personal manifiesta insatisfecho, el 12.3% indica moderadamente insatisfecho, el 16.4% señala indistinto, el 20% indica moderadamente satisfecho, el 16.9% establece satisfecho, el 16.4% establece muy satisfecho en lo referente a la posibilidad de utilizar sus capacidades.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población menciona que se encuentra moderadamente satisfecho, en lo referente a la posibilidad de utilizar sus capacidades.

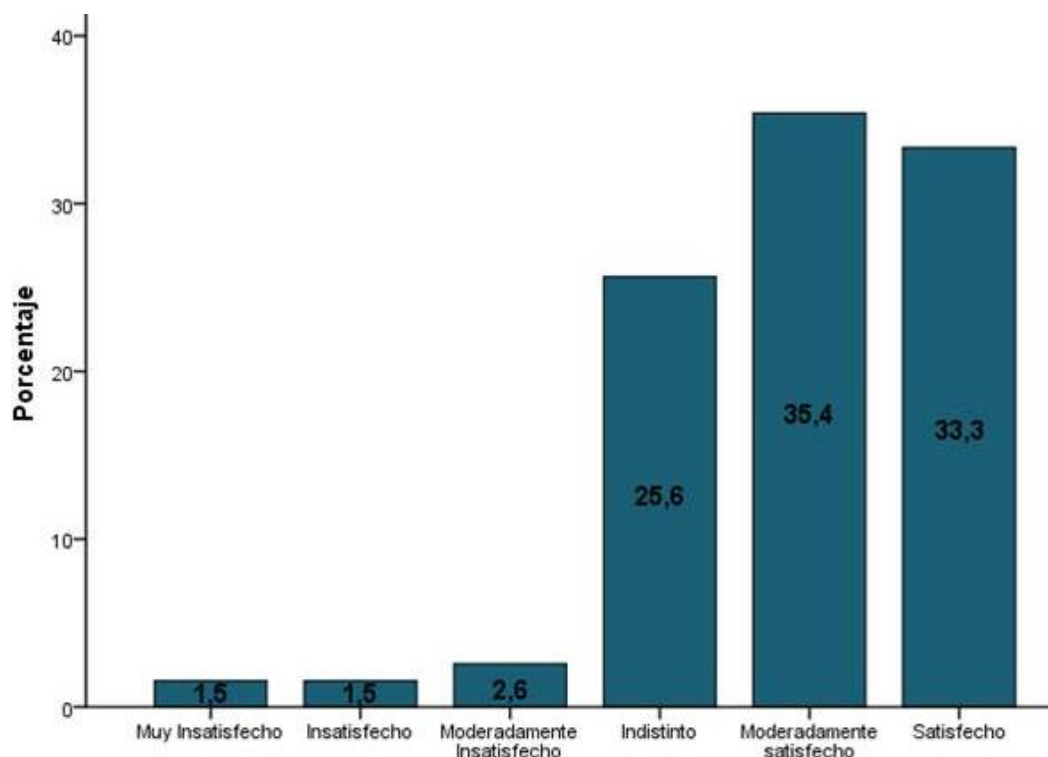
9. Relaciones entre dirección y empleados en la institución

Tabla N° 51 Relaciones entre dirección y empleados en la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Insatisfecho	3	1,5	1,5	1,5
	Insatisfecho	3	1,5	1,5	3,1
	Moderadamente Insatisfecho	5	2,6	2,6	5,6
	Indistinto	50	25,6	25,6	31,3
	Moderadamente satisfecho	69	35,4	35,4	66,7
	Satisfecho	65	33,3	33,3	100,0
	Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 51 Relaciones entre dirección y empleados en la institución



Fuente: Encuesta de cuestionario de escala general de satisfacción laboral dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 1.5% menciona muy insatisfecho, el 1.5% del personal manifiesta insatisfecho, el 2.6% indica moderadamente insatisfecho, el 25.6% señala indistinto, el 35.4% indica moderadamente satisfecho, el 33.3% establece satisfecho, en lo referente a las relaciones entre dirección y empleados en la institución.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población menciona que se encuentra moderadamente satisfecho, en lo referente a las relaciones entre dirección y empleados en la institución.

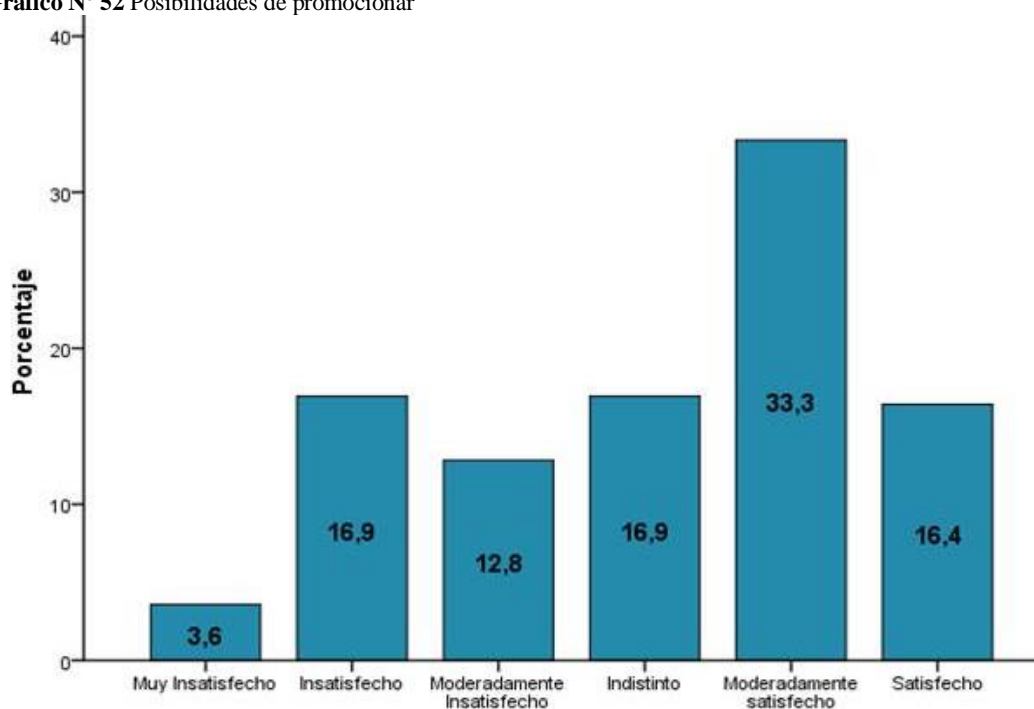
10. Posibilidades de promocionar

Tabla N° 52 Posibilidades de promocionar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Insatisfecho	7	3,6	3,6	3,6
Insatisfecho	33	16,9	16,9	20,5
Moderadamente Insatisfecho	25	12,8	12,8	33,3
Válidos Indistinto	33	16,9	16,9	50,3
Moderadamente satisfecho	65	33,3	33,3	83,6
Satisfecho	32	16,4	16,4	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 52 Posibilidades de promocionar



Fuente: Encuesta de cuestionario de escala general de satisfacción laboral dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 3.6% menciona muy insatisfecho, el 16.9% del personal manifiesta insatisfecho, el 12.8% indica moderadamente insatisfecho, el 16.9% señala indistinto, el 33.3% indica moderadamente satisfecho, el 16.4% establece satisfecho, en lo referente a las posibilidades de promocionar.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población menciona que se encuentra moderadamente satisfecho, en lo referente a las posibilidades de promocionar.

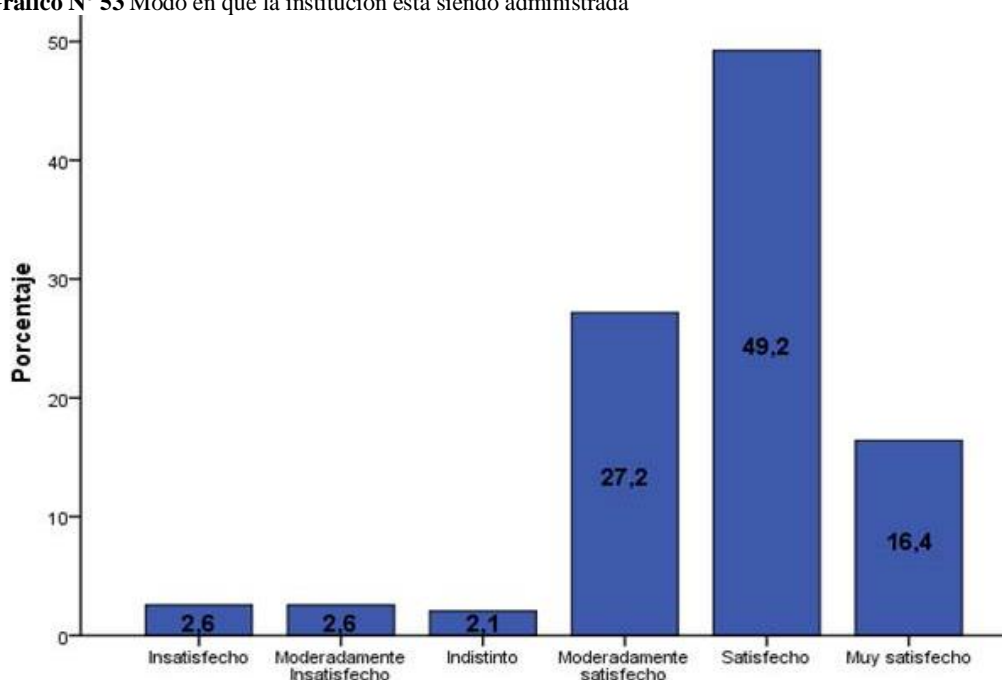
11. Modo en que la institución está siendo administrada

Tabla N° 53 Modo en que la institución está siendo administrada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	5	2,6	2,6
	Moderadamente Insatisfecho	5	2,6	5,1
	Indistinto	4	2,1	7,2
	Moderadamente satisfecho	53	27,2	34,4
	Satisfecho	96	49,2	83,6
	Muy satisfecho	32	16,4	100,0
	Total	195	100,0	100,0

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 53 Modo en que la institución está siendo administrada



Fuente: Encuesta de cuestionario de escala general de satisfacción laboral dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 2.6% del personal manifiesta insatisfecho, el 2.6% indica moderadamente insatisfecho, el 2.1% señala indistinto, el 27.2% indica moderadamente satisfecho, el 49.2% establece satisfecho y el 16.4% menciona que se encuentra muy satisfecho, en lo referente al modo en que la institución está siendo administrada.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población menciona que se encuentra moderadamente satisfecho, en lo referente al modo en que la institución está siendo administrada.

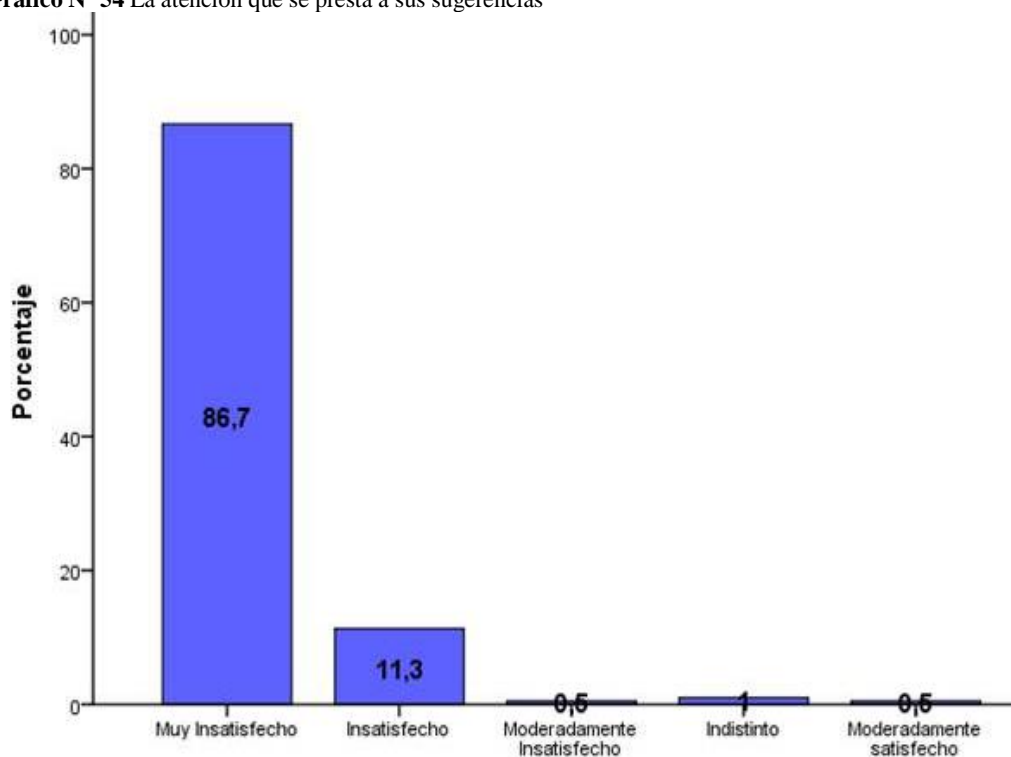
12. La atención que se presta a sus sugerencias

Tabla N° 54 La atención que se presta a sus sugerencias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Insatisfecho	169	86,7	86,7
	Insatisfecho	22	11,3	97,9
	Moderadamente Insatisfecho	1	,5	98,5
	Indistinto	2	1,0	99,5
	Moderadamente satisfecho	1	,5	100,0
	Total	195	100,0	100,0

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 54 La atención que se presta a sus sugerencias



Fuente: Encuesta de cuestionario de escala general de satisfacción laboral dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 86.7% menciona muy insatisfecho, el 11.3% del personal manifiesta insatisfecho, el 5% indica moderadamente insatisfecho, el 1% señala indistinto, el 5% indica moderadamente satisfecho, en lo referente a la atención que se presta a sus sugerencias.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población menciona que se encuentra muy insatisfecho, en lo referente a la atención que se presta a sus sugerencias.

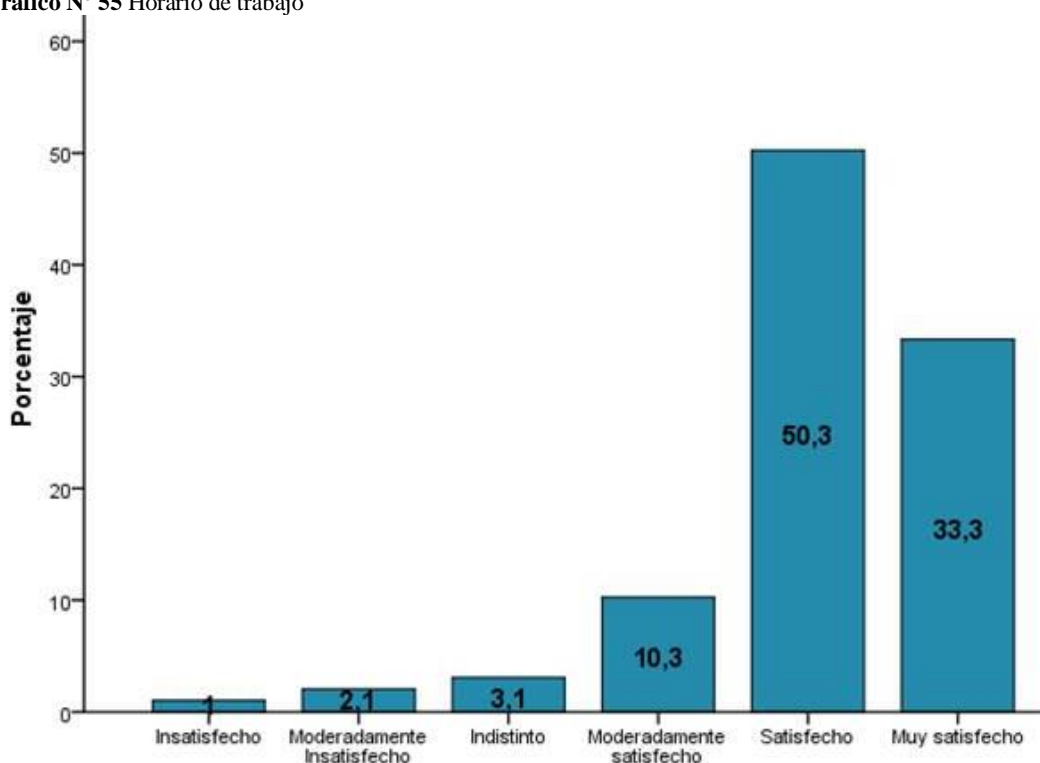
13. Horario de trabajo

Tabla N° 55 Horario de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	2	1,0	1,0	1,0
Moderadamente Insatisfecho	4	2,1	2,1	3,1
Indistinto	6	3,1	3,1	6,2
Válidos Moderadamente satisfecho	20	10,3	10,3	16,4
Satisfecho	98	50,3	50,3	66,7
Muy satisfecho	65	33,3	33,3	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 55 Horario de trabajo



Fuente: Encuesta de cuestionario de escala general de satisfacción laboral dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 1% del personal manifiesta insatisfecho, el 2.1% indica moderadamente insatisfecho, el 3.1% señala indistinto, el 10.3% indica moderadamente satisfecho, el 50.3% establece satisfecho y el 33.3% menciona que se encuentra muy satisfecho, en lo referente a los horarios de trabajo.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población menciona que se encuentra satisfecho, en lo referente a los horarios de trabajo.

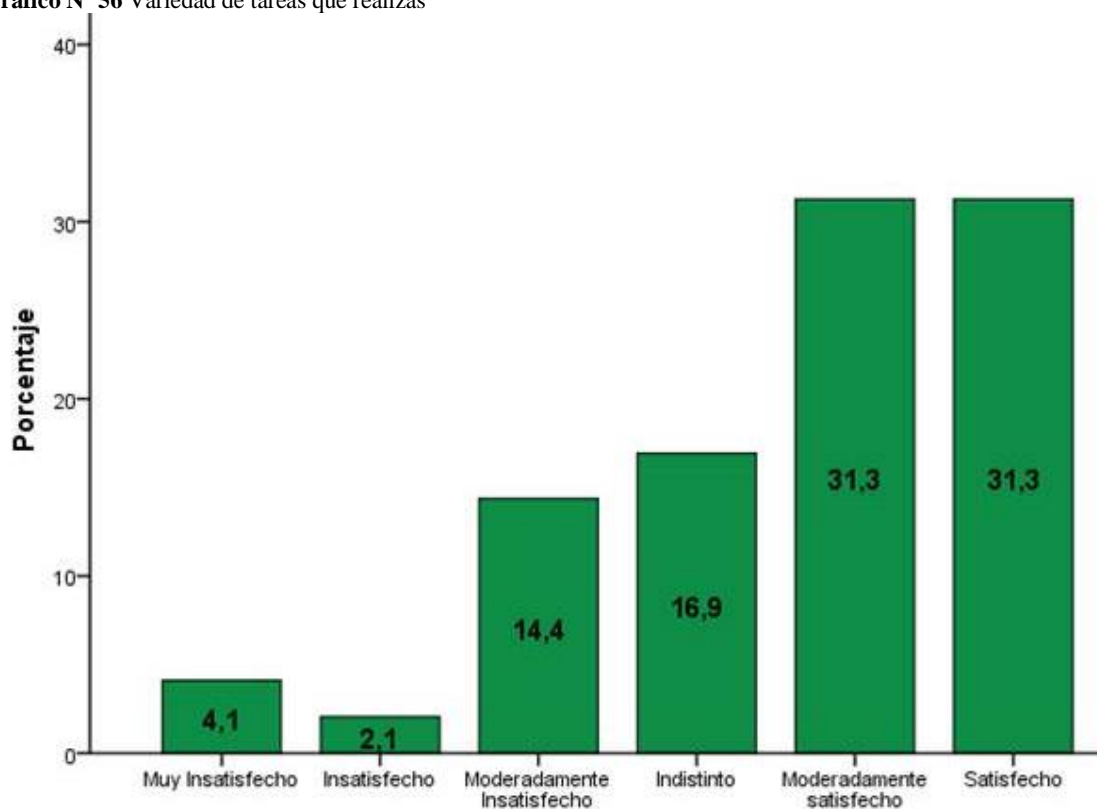
14. Variedad de tareas que realizas

Tabla N° 56 Variedad de tareas que realizas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Insatisfecho	8	4,1	4,1	4,1
Insatisfecho	4	2,1	2,1	6,2
Moderadamente Insatisfecho	28	14,4	14,4	20,5
Válidos Indistinto	33	16,9	16,9	37,4
Moderadamente satisfecho	61	31,3	31,3	68,7
Satisfecho	61	31,3	31,3	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 56 Variedad de tareas que realizas



Fuente: Encuesta de cuestionario de escala general de satisfacción laboral dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 4.1% menciona muy insatisfecho, el 2.1% del personal manifiesta insatisfecho, el 14.4% indica moderadamente insatisfecho, el 16.9% señala indistinto, el 31.3% indica moderadamente satisfecho, el 31.3% establece satisfecho, en lo referente a la variedad de tareas que realiza.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población menciona que se encuentra satisfecho, en lo referente a la variedad de tareas que realiza.

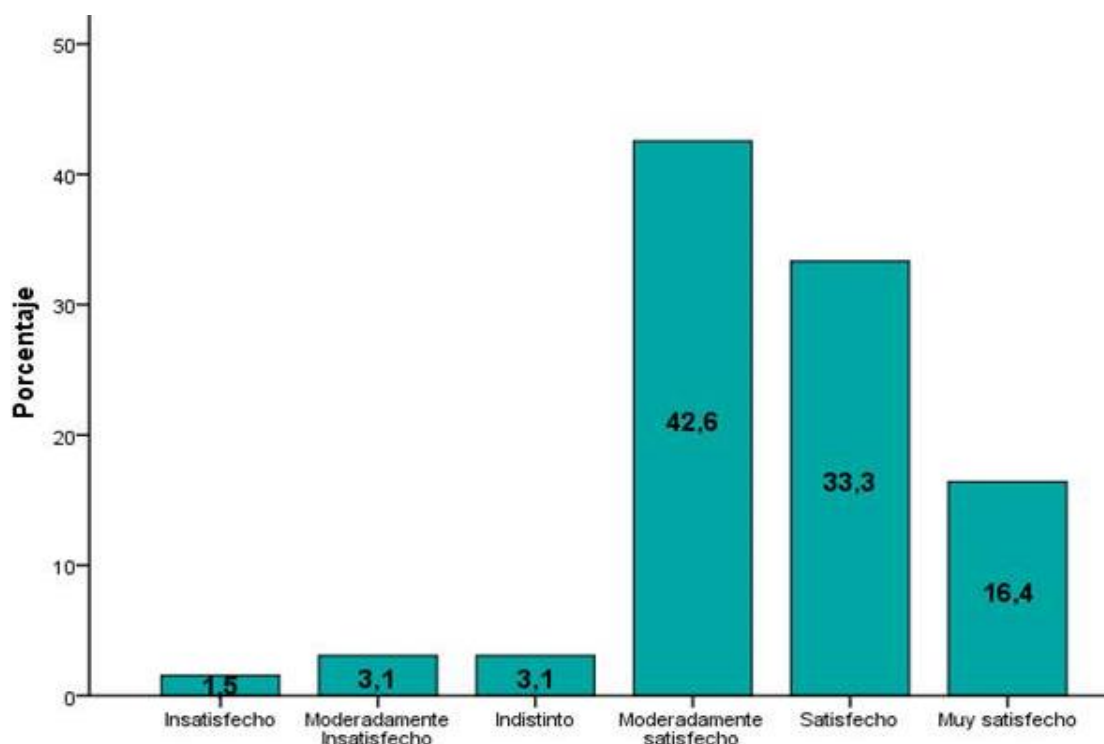
15. Estabilidad laboral

Tabla N° 57 Estabilidad laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	3	1,5	1,5	1,5
Moderadamente Insatisfecho	6	3,1	3,1	4,6
Indistinto	6	3,1	3,1	7,7
Válidos Moderadamente satisfecho	83	42,6	42,6	50,3
Satisfecho	65	33,3	33,3	83,6
Muy satisfecho	32	16,4	16,4	100,0
Total	195	100,0	100,0	

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Gráfico N° 57 Estabilidad laboral



Fuente: Encuesta de cuestionario de escala general de satisfacción laboral dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: En relación a las opciones elegidas, el 1.5% del personal manifiesta insatisfecho, el 3.1% indica moderadamente insatisfecho, el 3.1% señala indistinto, el 42.6% indica moderadamente satisfecho, el 33.3% establece satisfecho y el 16.4% menciona que se encuentra muy satisfecho, en lo referente a la estabilidad laboral.

Análisis: Según los resultados encontrados se establecen que la mayoría de la población menciona que se encuentra moderadamente satisfecho, en lo referente a su estabilidad laboral.

Análisis de los resultados obtenidos:

Cuestionario Psicosocial (CoPsoQ-istas21) - Variable Independiente

El cuestionario de riesgos psicosociales en el trabajo, determina las condiciones de trabajo y concretamente, de la organización del trabajo, nocivas para la salud. Este cuestionario incluye seis grandes grupos de riesgos psicosociales en el trabajo:

- 1) Las exigencias psicológicas: se refieren al volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para realizarlo y a la transferencia de sentimientos en el trabajo.
- 2) La doble presencia: se refiere a la necesidad de responder simultáneamente a las demandas del empleo y del trabajo doméstico y familiar.
- 3) El control sobre el trabajo: se refiere al margen de autonomía en la forma de realizar el trabajo y a las posibilidades que se dan de aplicar habilidades y conocimientos y desarrollarlos.
- 4) El apoyo social y la calidad de liderazgo: tienen que ver con el apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con la definición de tareas, o la recepción de información adecuada y a tiempo.
- 5) La estima: se refiere al trato como profesional y persona, al reconocimiento y al respeto que obtenemos en relación al esfuerzo que realizamos en el trabajo.
- 6) Inseguridad sobre el futuro: se refiere a la preocupación por los cambios de condiciones de trabajo no deseados o la pérdida del empleo.

Los cuales se establecen según la puntuación alcanzada en tres intervalos de significancia como son:

- Favorable: nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud
- Intermedia: nivel de exposición psicosocial intermedia para la salud
- Desfavorable: nivel de exposición psicosocial más desfavorable o nociva para la salud

Misma que se desarrolla en el siguiente cuadro de análisis comparativo del puntaje establecido y el alcanzado por la muestra:

Cuadro de análisis comparativo

Tabla N° 58 Análisis de factores psicosociales

Dimensión psicosocial	Favorable	Intermedia	Desfavorable	Puntaje promedio de la muestra	Nivel psicosocial
Exigencias psicológica	De 0 a 7	De 8 a 11	De 12 a 24	10 / 24	Intermedio
Control sobre el trabajo	De 26 a 40	De 19 a 25	De 0 a 18	28 / 40	Favorable
Inseguridad sobre el futuro	De 0 a 4	De 5 a 9	De 10 a 16	5 / 16	Intermedia
Apoyo social y calidad de liderazgo	De 32 a 40	De 25 a 31	De 0 a 24	23 / 40	Desfavorable
Doble presencia	De 0 a 2	De 3 a 6	De 7 a 16	6 / 16	Favorable
Estima	De 13 a 16	De 10 a 12	De 0 a 9	8 / 16	Desfavorable

Fuente: Encuesta de CoPsoQ-istas21 dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Dimensiones psicosociales críticas

Apoyo social y calidad de liderazgo

El Apoyo social y la calidad de liderazgo: Tienen que ver con el apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con la definición de tareas, o la recepción de información adecuada y a tiempo.

Estima

La Estima: Se refiere al trato como profesional, personal, al reconocimiento y respeto obtenido en relación al esfuerzo realizado en el trabajo.

Análisis de los resultados obtenidos:

Escala General de Satisfacción Laboral - Variable Dependiente

La escala general de Satisfacción Laboral (Overall Job Satisfaction Scale) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Las características de esta son las siguientes:

- Es una escala que operacionaliza el constructor de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado.
- Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos sub escalas.

- Subescala de factores intrínsecos: Aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está conformada por siete ítems (números 2, 4,6, 8, 10, 12, 14)
- Subescala de factores extrínsecos: Indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo. Esta escala la constituye ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11,13 y 15)

Misma que se desarrolla en el siguiente cuadro de análisis comparativo del puntaje establecido y el alcanzado por la muestra:

Cuadro de análisis comparativo

Tabla N° 59 Análisis de la escala general de satisfacción laboral

Escala general de satisfacción laboral								Puntaje de la muestra
	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente Insatisfecho	Indistinto	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Subescala de factores intrínsecos	1 – 7	8 -14	15 - 21	22 - 28	29 - 35	36 - 42	43 - 49	24,1/49
Subescala de factores extrínsecos	1 - 8	9 - 16	17 - 24	25 - 32	33 - 40	41 - 48	49 - 56	45,2/56

Fuente: Encuesta de cuestionario de escala general de satisfacción laboral dirigida al personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Dimensión psicosocial crítica

- Subescala de factores intrínsecos: Se recomienda abordar aspectos como reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, contenido de la tarea enmarcada en el área motivacional para la satisfacción del personal.

4.2 Interpretación de datos

Análisis Estadístico

Correlación Bivariada

Según Cozby (2005) la correlación bivariada está basada en la asociación lineal, es decir, que cuando los valores de una variable aumentan los valores de la otra variable pueden aumentar o disminuir proporcionalmente.

Correlación indica el nivel de significación si existe o no relación entre dos variables cuando la significación es menor de 0,05 sí existe correlación significativa.

Sig. (bilateral) es el coeficiente de correlación que oscila entre -1 y +1, cuanto más se aleja de 0, más fuerte es la relación entre las dos variables. El signo (positivo o negativo) de la correlación indica la dirección de la relación.

Análisis Correlacional Bivariado

Tabla N° 60 Correlación bivariado Pearson

Dimensión psicosocial		Extrínsecos	Intrínsecos
Exigencias psicológicas	Correlación de Pearson	,023	-,059
	Sig. (bilateral)	,752	,415
	N	195	195
Control sobre el trabajo	Correlación de Pearson	-,042	-,105
	Sig. (bilateral)	,557	,144
	N	195	195
Apoyo social y calidad de liderazgo	Correlación de Pearson	-,106	,193**
	Sig. (bilateral)	,141	,007
	N	195	195
Inseguridad sobre el futuro	Correlación de Pearson	-,037	-,037
	Sig. (bilateral)	,604	,610
	N	195	195
Doble presencia	Correlación de Pearson	-,047	-,074
	Sig. (bilateral)	,518	,301
	N	195	195
Estima	Correlación de Pearson	-,144*	-,214**
	Sig. (bilateral)	,045	,003
	N	195	195

Fuente: Información procesada en el sistema informático SPSS

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación: Existe correlación entre la dimensión psicosocial *Apoyo social y calidad de liderazgo* y los *Factores Intrínsecos* (Correlación de Pearson= 0.193, N= 195, $p < 0,05$).

También existe correlación entre la Dimensión Psicosocial *Estima y Factores Extrínsecos* (Correlación de Pearson= -0.144, N= 195, $p < 0,05$)

También existe correlación entre Dimensión Psicosocial *Estima y Factores Intrínsecos* (Correlación de Pearson= 0.214, N= 195, $p < 0,05$).

Entre las demás dimensiones psicosociales no se encontró correlaciones con los factores *Extrínsecos e Intrínsecos*.

ANOVA

Según Canavos (1998) es una técnica estadística que señala si dos variables (una independiente y otra dependiente) están relacionadas en base a si las medias de la variable dependiente son diferentes en las categorías o grupos de la variable independiente. Es decir, señala si las medias entre dos o más grupos son similares o diferentes.

Hipótesis: Factores Intrínsecos, Extrínsecos - Exigencias Psicológicas

H0: Las subescalas de intrínsecas y extrínsecas no se relacionan con la dimensión psicosocial *Exigencias psicológicas* del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

H1: Las subescalas de intrínsecas y extrínsecas si se relacionan con la dimensión psicosocial *Exigencias psicológicas* del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

Tabla N° 61) Factores Intrínsecos, Extrínsecos - Exigencias Psicológicas

ANOVA^b

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	15,661	2	7,831	1,202	,303 ^a
	Residual	1250,626	192	6,514		
	Total	1266,287	194			

Fuente: Información procesada en el sistema informático SPSS

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación:

Se aplicó la prueba de ANOVA encontrando que las subescalas intrínsecas y extrínsecas se relacionan con la dimensión psicosocial *Exigencias psicológicas* ($F=1,202$, $p < 0,05$; $N= 195$), con una significancia de ($Sig = 0,303$) al no ser menor de 0,05 muestra una relación poco significativa entre las variables.

Conclusión:

Se establece que las subescalas de intrínsecas y extrínsecas si se relacionan con la dimensión psicosocial *Exigencias psicológicas* del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

Hipótesis: Factores Intrínsecos, Extrínsecos - Control sobre el trabajo

H0: Las subescalas de intrínsecas y extrínsecas no se relacionan con la dimensión psicosocial *Control sobre el trabajo* del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

H1: Las subescalas de intrínsecas y extrínsecas si se relacionan con la dimensión psicosocial *Control sobre el trabajo* del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

Tabla N° 62 Factores Intrínsecos, Extrínsecos – Control sobre el trabajo

ANOVA^b

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	46,334	2	23,167	1,307	,273 ^a
	Residual	3402,661	192	17,722		
	Total	3448,995	194			

Fuente: Información procesada en el sistema informático SPSS

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación:

Se aplicó la prueba de ANOVA encontrando que las subescalas intrínsecas y extrínsecas se relacionan con la dimensión psicosocial *Control sobre el trabajo* (F= 1,307, $p < 0,05$; N= 195), con una significancia de (Sig = 0,273) al no ser menor de 0,05 muestra una relación poco significativa entre las variables.

Conclusión:

Se establece que las subescalas de intrínsecas y extrínsecas si se relacionan con la dimensión psicosocial *Control sobre el trabajo* del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

Hipótesis: Factores Intrínsecos, Extrínsecos – Apoyo social y Calidad de liderazgo

H0: Las subescalas de intrínsecas y extrínsecas no se relacionan con la dimensión psicosocial *Apoyo social y calidad de liderazgo* del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

H1: Las subescalas de intrínsecas y extrínsecas si se relacionan con la dimensión psicosocial *Apoyo social y calidad de liderazgo* del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

Tabla N° 63 Factores Intrínsecos, Extrínsecos - Apoyo social y calidad de liderazgo

ANOVA^b

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	161,787	2	80,893	18,799	,000 ^a
	Residual	826,193	192	4,303		
	Total	987,979	194			

Fuente: Información procesada en el sistema informático SPSS

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación:

Se aplicó la prueba de ANOVA encontrando que las subescalas intrínsecas y extrínsecas se relacionan con la dimensión psicosocial *Apoyo social y calidad de liderazgo* ($F=18,799$, $p < 0,05$; $N= 195$), con una significancia de ($Sig = 0,000$) al ser menor de 0,05 muestra una relación significativa entre las variables.

Conclusión:

Se establece que las subescalas de intrínsecas y extrínsecas si se relacionan con la dimensión psicosocial *Apoyo social y calidad de liderazgo* del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

Hipótesis: Factores Intrínsecos, Extrínsecos - Inseguridad sobre el futuro

H0: Las subescalas de intrínsecas y extrínsecas no se relacionan con la dimensión psicosocial *Inseguridad sobre el futuro* del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

H1: Las subescalas de intrínsecas y extrínsecas si se relacionan con la dimensión psicosocial *Inseguridad sobre el futuro* del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

Tabla N° 64 Factores Intrínsecos, Extrínsecos - Inseguridad sobre el futuro

ANOVA ^b						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	5,908	2	2,954	,153	,858 ^a
	Residual	3697,887	192	19,260		
	Total	3703,795	194			

Fuente: Información procesada en el sistema informático SPSS

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación:

Se aplicó la prueba de ANOVA encontrando que las subescalas intrínsecas y extrínsecas se relacionan con la dimensión psicosocial *Inseguridad sobre el futuro* ($F = 0,153$, $p < 0,05$; $N = 195$), con una significancia de ($\text{Sig} = 0,858$) al no ser menor de 0,05 muestra una relación poco significativa entre las variables.

Conclusión:

Se establece que las subescalas de intrínsecas y extrínsecas si se relacionan con la dimensión psicosocial *Inseguridad sobre el futuro* del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

Hipótesis: Factores Intrínsecos, Extrínsecos - Doble presencia

H0: Las subescalas de intrínsecas y extrínsecas no se relacionan con la dimensión psicosocial *Doble presencia* del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

H1: Las subescalas de intrínsecas y extrínsecas si se relacionan con la dimensión psicosocial *Doble presencia* del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

Tabla N° 65 Factores Intrínsecos, Extrínsecos - Doble presencia

ANOVA ^b						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	7,811	2	3,905	,545	,581 ^a
	Residual	1374,877	192	7,161		
	Total	1382,687	194			

Fuente: Información procesada en el sistema informático SPSS

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación:

Se aplicó la prueba de ANOVA encontrando que las subescalas intrínsecas y extrínsecas se relacionan con la dimensión psicosocial *Doble presencia* ($F= 0,545$, $p < 0,05$; $N= 195$), con una significancia de ($Sig = 0,581$) al no ser menor de 0,05 muestra una relación poco significativa entre las variables.

Conclusión:

Se establece que las subescalas de intrínsecas y extrínsecas si se relacionan con la dimensión psicosocial *Doble presencia* del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

Hipótesis: Factores Intrínsecos, Extrínsecos - Estima

H0: Las subescalas de intrínsecas y extrínsecas no se relacionan con la dimensión psicosocial *Estima* del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

H1: Las subescalas de intrínsecas y extrínsecas si se relacionan con la dimensión psicosocial *Estima* del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

Tabla N° 66 Factores Intrínsecos, Extrínsecos - Estima

ANOVA ^b						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	68,856	2	34,428	4,651	,011 ^a
	Residual	1421,328	192	7,403		
	Total	1490,185	194			

Fuente: Información procesada en el sistema informático SPSS

Elaborado por: (Bejarano, 2016)

Interpretación:

Se aplicó la prueba de ANOVA encontrando que las subescalas intrínsecas y extrínsecas se relacionan con la dimensión psicosocial *Estima* ($F= 4,651$ $p < 0,05$, $N= 195$) con una significancia de ($Sig = 0,011$) al ser menor de 0,05 muestra una relación significativa entre las variables.

Conclusión:

Se establece que las subescalas de intrínsecas y extrínsecas si se relacionan con la dimensión psicosocial *Estima* del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

4.3. Verificación de Hipótesis

Planteamiento de hipótesis

H0: Los riesgos psicosociales no inciden en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

H1: Los riesgos psicosociales inciden en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

Según el cálculo de Anova de los modelos utilizados se determina que los valores $p = 0.045$ y $0.00 < 0.05$ (son menores a 0.05) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa.

Conclusión:

Se establece que la variable independiente Riesgo Psicosocial comprendida en las dimensiones Psicosociales Apoyo Social y Calidad de Liderazgo ($F= 18,799$, $p < 0,05$, $N= 195$) y Estima ($F= 4,651$ $p < 0,05$, $N= 195$) si se relacionan con la variable dependiente satisfacción laboral comprendida en las subescalas de factores intrínsecos y extrínsecos, por lo que los riesgos psicosociales inciden en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones:

- Se identificó que las dimensiones psicosociales: Apoyo social, Calidad de liderazgo y Estima, establecidas en el cuestionario de riesgos psicosociales, se encuentra en un nivel desfavorable en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, indicado falencias en áreas de: Liderazgo y Trabajo en equipo, lo que ha deteriorado la higiene psicosocial en la institución.
- Se estableció que los niveles de satisfacción laboral en la subescalas de factores intrínsecos señaladas en el Cuestionario de Escala General de Satisfacción laboral, se encuentran en un nivel indistinto en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, indicado que los aspectos de reconocimiento laboral, responsabilidad y autorrealización personal no se consideran adecuadamente.
- Se determinó que las subescalas intrínsecas y extrínsecas se relacionan con la dimensión psicosocial Estima ($F= 4,651$ $p < 0,05$, $N= 195$) con una significancia de ($Sig = 0,011$) al ser menor de 0,05 muestra una relación significativa entre las variables.
- Se estableció que las subescalas intrínsecas y extrínsecas se relacionan con la dimensión psicosocial Apoyo social y Calidad de liderazgo ($F=$

18,799, $p < 0,05$, $N= 195$), con una significancia de ($\text{Sig} = 0,000$) al ser menor de 0,05 muestra una relación significativa entre las variables.

- Se estableció que las subescalas intrínsecas y extrínsecas se relacionan con la dimensión psicosocial Exigencias Psicológicas ($F= 1,202$, $p < 0,05$; $N= 195$), con una significancia de ($\text{Sig} = 0,303$) al no ser menor de 0,05 muestra una relación poco significativa entre las variables.
- Se estableció que las subescalas intrínsecas y extrínsecas se relacionan con la dimensión psicosocial control sobre el trabajo ($F= 1,307$, $p < 0,05$; $N= 195$), con una significancia de ($\text{Sig} = 0,273$) al no ser menor de 0,05 muestra una relación poco significativa entre las variables.
- Se estableció que las subescalas intrínsecas y extrínsecas se relacionan con la dimensión psicosocial Inseguridad sobre el futuro ($F= 0,153$, $p < 0,05$; $N= 195$), con una significancia de ($\text{Sig} = 0,858$) al no ser menor de 0,05 muestra una relación poco significativa entre las variables.
- Se estableció que las subescalas intrínsecas y extrínsecas se relacionan con la dimensión psicosocial Doble presencia ($F= 0,545$, $p < 0,05$; $N= 195$), con una significancia de ($\text{Sig} = 0,581$) al no ser menor de 0,05 muestra una relación poco significativa entre las variables.
- Se encontró que en la institución no se ha diseñado una guía de salud psicosocial preventiva al no establecer las áreas de intervención en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, lo que ha generado inadecuados niveles de satisfacción laboral.

5.2 Recomendaciones:

- La Universidad Técnica de Ambato debe mejorar la dimensión psicosocial: Apoyo social, Calidad de liderazgo, establecidas en el cuestionario de riesgos psicosociales, mediante talleres de liderazgo y trabajo en equipo para promover el adecuado desarrollo de estas competencias conductuales en el personal administrativo y directivo de la institución.
- La Universidad Técnica de Ambato debe mejorar la dimensión psicosocial: Estima, establecida en el cuestionario de riesgos psicosociales, mediante reconocimientos al personal administrativo con mayor desempeño de cada unidad administrativa y académica.
- La Universidad Técnica de Ambato debe incrementar los niveles de satisfacción laboral en la subescalas de factores intrínsecos señaladas en el Cuestionario de Escala General de Satisfacción laboral, en aspectos de reconocimiento laboral y autorrealización personal.
- La Universidad Técnica de Ambato debe socializar oportunamente el Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos, con el personal administrativo con la finalidad de establecer responsabilidades y tareas claramente promoviendo adecuadas relaciones laborales en el personal.
- La Universidad Técnica de Ambato debe socializar y hacer cumplir el Código de Ética Institucional para fortalecer los valores institucionales y el adecuado desarrollo de actividades laborales.

- La Universidad Técnica de Ambato debe implementar una guía de salud psicosocial preventiva mediante el establecimiento de áreas de intervención en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, para mejorar los índices de satisfacción laboral.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos Informativos

6.1.1 Tema de la propuesta

“DISEÑO DE LA GUÍA DE SALUD PSICOSOCIAL PREVENTIVA PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”

6.1.2 Institución beneficiaria

Universidad Técnica de Ambato

Teléfonos: 032521081

Ubicación: Provincia de Tungurahua /Matriz Ambato / Av. Colombia y Chile

Tiempo estimado para la ejecución: 360 días a partir de septiembre 2017

Costo: \$ 8,600.00 (ocho mil seiscientos dólares americanos)

6.2 Antecedentes de la propuesta

Debido a la importancia de los factores psicosociales con respecto a la salud psicológica, satisfacción y el adecuado desarrollo de actividades este aspecto ha ido tomando mayor importancia en la adecuada gestión del talento humano criterio respaldado en artículos científicos previos así como la colaboración de expertos en el área de estudio que dilucidaron las directrices de la presente investigación.

En consecuencia, el objetivo de esta propuesta es diseñar una guía de salud psicosocial preventiva para el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, ya que

a través de la investigación y análisis se determinó la necesidad de considerar aspectos de reconocimiento laboral, responsabilidad y autorrealización personal.

Estableciendo que el 16.92% de los encuestados indica que el reconocimiento que tiene por el trabajo bien hecho es moderadamente satisfactorio. Así como el 45.1% Piensa que el reconocimiento que recibe por su trabajo algunas veces es adecuado y con respecto al apoyo de compañeros de trabajo el 24.6% indica que lo recibe solo alguna vez.

Diseñar esta propuesta permitirá mejorar los índices de satisfacción laboral, considerando que los factores psicosociales, son condiciones organizacionales que afectan a la salud laboral, positiva o negativamente. Por lo cual la cultura, liderazgo, clima laboral establecen condiciones de trabajo.

6.3 Justificación

El abordar los riesgos psicosociales en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, generara una fortaleza institucional mostrando una adecuada salud e higiene ocupacional y por ende una imagen de compromiso y responsabilidad. El interés de la presente propuesta busca desarrollar y garantizar el correcto desempeño de los colaboradores en un ambiente seguro generando una cultura de prevención de riesgos laborales en la institución. Será novedoso porque permitirá abordar la salud psicosocial preventiva que servirá de apoyo para evitar o a su vez para prevenir algún inconveniente en la institución a la vez que brindará una visión más integral de personal y aquello que afecta en su desenvolvimiento, manteniéndose a la vanguardia en salud laboral. La institución se estará beneficiando al abordar de mejor manera el riesgo psicosocial existente en el personal beneficiando directamente al personal administrativo de la institución y por asociación inmediata a los clientes y por consiguiente a la sociedad. Es factible el diseño de la propuesta ya que el investigador tendrá la oportunidad de poner en práctica los conocimientos alcanzados durante su formación académica de cuarto nivel, además de contar con el respectivo apoyo crítico propositivo del equipo docente de la Universidad Técnica de Ambato quien brindará un sólido soporte a la misma.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo general

Diseñar una guía de salud psicosocial preventiva para el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

6.4.2 Objetivos específicos

Difundir la guía de salud psicosocial preventiva para el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

Aplicar la guía de salud psicosocial preventiva para el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

Evaluar la aplicación de la guía de salud psicosocial preventiva para el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.

6.5 Análisis de factibilidad

Analizar la factibilidad de la propuesta implica describir los factores técnicos, financieros, legales y de talento humano que determinan la posibilidad real de llevarla a cabo.

6.5.1 Factibilidad de talento humano

El desarrollo, ejecución y evaluación de esta propuesta cuenta con el aporte, la experiencia, los conocimientos, el interés de los directivos y colaboradores, quienes en las encuestas aplicadas así lo manifiestan. De igual manera existe interés de apoyo por parte de los colaboradores quienes esperan contar con una guía de salud psicosocial preventiva.

6.6 Fundamentación

6.6.1 Fundamentación Legal

Constitución Política del Ecuador

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
– Artículo 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 mapa de riesgos;”

Resolución 957 Reglamento del 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 Riesgo
- Seguimiento de Medidas de Control

Resolución CD333 Reglamento para el sistema de Auditoría de Riesgos de Trabajo

Art. 9 Numeral 2 Gestión Técnica Literal 2.2 MEDICIÓN

6.6.2 Fundamentación teórica

Factores psicosociales de riesgo

Según Liger (2015) los factores probables de daño a la salud, son perjudiciales y pueden afectar tanto a la salud psicológica y física. Son factores de estrés que pueden alterar y desequilibrar los recursos y a las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo. Son innumerables y pueden provenir de los múltiples componentes del trabajo: falta de control, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación organizacional ascendente, horizontal o descendente, ambigüedad o sobrecarga de rol u otros más. Se consideran factores psicosociales de riesgo a:

Sobre carga laboral, excesivo trabajo bajo presión, liderazgo con fuerte control o débil control, falta de reconocimiento a la labor, tareas exhaustivas y peligrosas, cambios y reestructuras organizacionales bruscas y sin planificación, no posibilidad de pausas, carga mental alta, entre otros.

Riesgo psicosocial laboral

Según Sztejfman (2010) son situaciones que afectan habitualmente de forma importante y grave la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. Un clima laboral autoritario y desconsiderado es un factor psicosocial de riesgo, pero es también el marco propicio para que aparezcan riesgos psicosociales como el abuso, la violencia y el acoso. En este sentido, la prevención comienza al nivel de los factores psicosociales de riesgo.

No es extraño que los riesgos psicosociales tengan consecuencias mentales graves, que alteren el equilibrio mental de la persona con afectaciones claramente psicopatológicas o psiquiátricas. Un ejemplo claro es el estrés postraumático, prácticamente inexistente en los factores psicosociales de riesgo, pero nada extraño en los riesgos psicosociales como las situaciones de violencia, de acoso laboral o sexual, problemas gastrointestinales (gastritis, úlcera, síndrome de colon irritable, etc.), cardiovasculares (arritmias, presión arterial alta, infartos de miocardio, etc.), mentales (estrés crónico, burnout, depresión, ansiedad, alcoholismo, delirios, esquizofrenia, etc.).

Los nuevos riesgos psicosociales emergentes

Según Sztejfman (2010) este tipo de riesgos provienen de múltiples campos, como las nuevas tecnologías, los nuevos sistemas de producción, las nuevas materias primas y los nuevos compuestos químicos y biológicos. El mundo cambiante de las organizaciones, las fluctuaciones económicas rápidas, los nuevos sistemas de trabajo, el nuevo socio demografía del mercado laboral, las nuevas formas de contratación, y en general, las nuevas formulaciones de las relaciones laborales, esto es los que se ha denominado “riesgos psicosociales emergentes”

Todas estas situaciones anteriores hacen que se demande de más trabajo emocional. Un buen número de trabajos y servicios exigen hoy en día la autorregulación de las

emociones, es decir, la inhibición de las emociones negativas y la expresión forzada de emociones negativas. En un caso y otro, los efectos son de desgaste emocional, de disonancia emocional: el trabajador tiene que mostrar emocionalmente lo que no siente.

6.7 Modelo operativo

27-1-2017

“GUIA DE SALUD
PSICOSOCIAL PREVENTIVA
PARA EL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE
AMBATO”

Portada

Índice

Introducción

Factores psicosociales

Riesgo psicosocial

Interacción entre los riesgos psicosociales y otros riesgos laborales

Prevención de riesgos psicosociales

Eventos Formativos

Reconocimiento al personal administrativo

Adecuado manejo de relaciones laborales

Introducción

Las condiciones laborales han supuesto una amenaza para la salud que han ocasionado accidentes y enfermedades relacionados con la salud de todo tipo. Los tiempos han cambiado de forma muy importante, pero las condiciones laborales siguen siendo preocupantes. Los riesgos laborales se han centrado históricamente en los riesgos físicos y ambientales, pero se ha producido una atención creciente en los riesgos psicosociales.

El mundo laboral ha sido impactado por el fenómeno de la globalización económica y el desarrollo de la ciencia y tecnología. Esto ha generado cambios en la estructura del empleo y en las condiciones de trabajo, que a su vez ha influido en el surgimiento de nuevos factores de riesgo psicosocial considerados peligrosos tanto para la seguridad y salud de los colaboradores como para la productividad de las empresas.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) considera que los trabajadores en general están expuestos a sufrir daños en su salud debido a las inadecuadas condiciones con las que laboran, y aunado a ellos están todos los factores individuales externos a las áreas laborales a los que también se exponen de manera cotidiana.

Todos aquellos agentes de riesgo con los que el sujeto convive día a día y que son percibidos de manera negativa por el propio individuo afectan su salud. Es preciso añadir que no todas las personas perciben de la misma manera las condiciones en que desarrollan su trabajo, respondiendo de manera individual y distinta según la situación a la que se exponga.

Factores psicosociales

En la Nota Técnica de Prevención 443 (INSHT) se definen los factores psicosociales como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador como al desarrollo del trabajo (Martín y Pérez, 1997).

Existen diferentes definiciones, así: Cox y Griffiths (1996), los define como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales.

Mintzberg (1993) como las condiciones organizacionales, que pueden ser positivas o negativas.

Cuando tales condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales, así como altos niveles de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estados de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional, por lo que podríamos decir que afectan a la salud positivamente; sin embargo cuando estas condiciones no son adecuadas repercuten negativamente en la salud de los trabajadores, pudiendo provocar respuestas de inadaptación, de tensión, insatisfacción, respuestas psicofisiológicas de estrés, etc.

De esta manera, decimos que cuando estos factores psicosociales tiene probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgos psicosociales (Benavides 2002).

Los manuales dirigidos a la especialidad de Ergonomía y Psicología (González Maestre, 2003; Llana, 2003) consideran factores psicosociales a los factores provenientes de la organización y de la interacción humana que pueden afectar a la salud del trabajador. El contenido del trabajo, la carga laboral, la capacidad de control sobre la propia tarea, el rol de trabajo, supervisión y relaciones laborales son algunos de los factores psicosociales que se enumeran continuamente.

Riesgo psicosocial

Según (Gil-Monte, 2009) La definición del concepto de riesgo (Art. 4 Ley de Prevención de Riesgos Laborales), establece los elementos de la probabilidad de que suceda y de la gravedad de sus consecuencias como elementos centrales que delimitan a sus características y que se aplican a cualquier tipo de riesgo, también a los psicosociales. La probabilidad y la gravedad de sus consecuencias son los elementos que determinan la importancia del riesgo.

Según Gil-Monte (2009) la relación probabilidad/daño de los factores psicosociales de riesgo es igual que las que pueden tener el resto de riesgos laborales, es decir, en función de la doble gradación del valor de la probabilidad y de la gravedad de sus consecuencias, lo que hace que el riesgo psicosocial pueda ir de trivial a grave e intolerable.

Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, NO son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores.

Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador o trabajadora los efectos puedan ser diferentes.

Según Moncada (2005) la clasificación de los factores de riesgos psicosociales puede ser muy diversa y de hecho cada método de evaluación de riesgos psicosociales adopta una diferente ya que existen diversos enfoques teóricos al respecto.

- Contenido del trabajo: monotonía, tareas sin sentido, fragmentación, falta de variedad, tareas desagradables, por las que se siente rechazo.
- Carga y ritmo de trabajo: carga de trabajo excesivo o insuficiente, presión de tiempo, plazos estrictos.
- Tiempo de trabajo: horarios muy largos o impredecibles, trabajo a turnos, trabajo nocturno.
- Participación y control: falta de participación en la toma de decisiones, falta de control (por ejemplo sobre el método o el ritmo de trabajo, los horarios, el entorno, etc.)
- Cultura organizacional: comunicaciones pobres, apoyo insuficiente ante los problemas o el desarrollo personal, falta de definición de objetivos.
- Relaciones personales: aislamiento, relaciones insuficientes, malas relaciones, conflictos, conductas inadecuadas.
- Rol: ambigüedad de rol, conflicto de rol, responsabilidad sobre personas
- Desarrollo personal: escasa valoración social del trabajo, inseguridad en el trabajo, falta o exceso de promoción.
- Interacción casa-trabajo: problemas de la doble presencia, conflicto de exigencias.

Tabla N° 67 Factores de riesgo

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	
Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo de trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización
Horarios	Cambios de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas y sin tiempo para la interacción
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales, falta de apoyo social
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional, baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual
Relación Trabajo-Familia	Demandas conflictivas entre trabajo y familia, bajo apoyo familiar, problemas duales de carrera
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración

Interacción entre los riesgos psicosociales y otros riesgos laborales

Principales riesgos psicosociales

Efectos y consecuencias de los riesgos psicosociales

Según Aranda (2009) el trabajador ante la materialización de los riesgos psicosociales va a padecer una serie de efectos negativos que afectarán a un gran número de aspectos de su vida cotidiana, en tanto incidirán no sólo en su salud física y psíquica, sino también en sus relaciones sociales y familiares, con el evidente deterioro que igualmente se producirá a nivel profesional.

La naturaleza y gravedad del daño dependerá principalmente del tipo de factor de riesgo, de su intensidad, duración, frecuencia, predictibilidad o controlabilidad así como del significado que tiene para la persona en cuestión así como de sus recursos para afrontar la situación.

Además, las consecuencias no sólo van a repercutir en la salud de los trabajadores y trabajadoras, y a nivel laboral –despidos, cambio de funciones, abandono, etc.- sino que también van a verse afectadas las relaciones sociales, familiares, de pareja, además de la sociedad en general , tal y como puede observarse en la siguiente tabla:

Tabla N° 68 Consecuencias y efectos

CONSECUENCIAS / EFECTOS	
CONSECUENCIAS PARA SALUD DEL TRABAJADOR O TRABAJADORA	Daños en la salud física y mental Salud física: enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas. Salud Mental: alteraciones de la conducta, de las capacidades cognitivas, emocionales, etc.
CONSECUENCIAS RELACIONALES	Inadaptación a la relación con el entorno: Existe por su parte una mayor susceptibilidad, hipersensibilidad a la crítica, desconfianza, aislamiento y evitación social, además de una más que posible agresividad, hostilidad, cinismo o pesimismo.

	Problemas de pareja Deterioro de las relaciones familiares
CONSECUENCIAS PARA LA INSTITUCIÓN	El descenso del rendimiento de los trabajadores. La degradación del ambiente de trabajo. El aumento de la siniestralidad laboral. Consecuencias económicas, sociales y organizativas para la institución.
CONSECUENCIAS PARA LA SOCIEDAD	Consecuencias generales para la Seguridad Social Asumiendo los costes derivados de las bajas, sus correspondientes tratamientos, no revirtiendo, de esta manera, en una mejora de las condiciones organizativas de la institución, foco del problema.

Prevención Aplicada

Recabar información sobre:

1. Los recursos preventivos, materiales, documentales y humanos en la institución, existencia de evaluaciones psicosociales, etc.
2. Antecedentes de casos similares en la institución, investigaciones, actuaciones del servicio de salud, medidas preventivas, etc.
3. Existencia de procedimientos de resolución de conflictos.
4. Existencia de declaración de buenas prácticas al respecto.

MARCO PREVENTIVO.

1. Realización de la Evaluación de los Riesgos Laborales particularmente de los Riesgos Psicosociales.
2. Realización de la Evaluación de Riesgos Psicosociales del puesto de trabajo y de las dependencias de la institución.

3. Exigencia de control por parte de la Unidad de Riesgos.

Prevención de riesgos psicosociales

Según Cedeño (2012) la prevención de los riesgos laborales tiene que tener una visión global que contemple los factores de riesgos de seguridad, higiénicos, ergonómicos y psicosociales, con un enfoque integral e integrado, implantado en todos los ámbitos y toma de decisiones de la empresa.

Debe integrarse en la gestión preventiva de la empresa una política de buenas prácticas, así como las medidas de prevención primaria sobre la organización, basadas y teniendo como eje principal las Evaluaciones de Riesgos Psicosociales y los Procedimientos de Prevención y Resolución de Conflictos/Violencia.

Cada riesgo psicosocial, según sus características requerirá de unas medidas u otras para su prevención, reducción o eliminación.

Para lo cual se indica acciones para el adecuado manejo del estrés laboral:

Tabla Nº 69 Buenas practicas manejo de estrés

Buenas prácticas sobre estrés laboral	
Nivel individual	<ul style="list-style-type: none">• Ejercicio físico para proteger de los efectos dañinos del estrés y aumentar la resistencia al estrés.• Entrenamiento en control del tiempo y negociación.• Existencia de programas de atención al empleado que le ofrezca consejo y le remita al especialista si es preciso.• Pausas activas
Nivel organizacional	<ul style="list-style-type: none">• Intervención sobre características físicas y ambientales del trabajo• Promoción de una comunicación adecuada• Diseño del trabajo
Nivel individual/ organizacional	<ul style="list-style-type: none">• Fomento del apoyo social por parte de compañeros y supervisores.• Promoción del ajuste entre el empleado y el ambiente para hacer frente al desequilibrio entre recursos individuales,

	<p>demandas ambientales y ajuste de expectativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clarificación de roles para evitar conflicto y ambigüedad de rol • Participación de los miembros de la organización en las diferentes fases del proceso de intervención • Fases del proceso de intervención • Otras intervenciones a nivel individual/organizacional (como combinación de varias de las anteriores)
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Acoso laboral

Según León (2012) el acoso laboral es una de las formas de violencia en el trabajo, pero por sus características y por algunas de sus consecuencias propias, debe ser tenido en cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral.

Para lo cual se indica acciones para el manejo del acoso laboral:

Tabla N° 70 Buenas practicas sobre acoso laboral

Buenas prácticas sobre acoso laboral	
Nivel organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Intervención sobre el diseño de la organización: contenido de la tarea, carga de trabajo, control y autonomía, clarificación de competencias (Pérez Bilbao, 2001). • Estímulo a la comunicación de casos para víctimas y testigos. Para ello debe existir un sistema de recogida de información adecuado. • Difusión en la organización de declaración de intenciones sobre tolerancia cero a la violencia y códigos de conducta apropiadas. Fomento de la cultura del respeto. • Disponer de un protocolo elaborado para la prevención y resolución de conflictos. • Discreción e imparcialidad en el manejo de la situación por parte de la organización.

<p>Nivel individual</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formación del personal (trabajadores y directivos) sobre qué es y no es el acoso psicológico, sobre el desarrollo y las consecuencias del acoso psicológico, y sobre las formas de abordar el conflicto de manera no violenta (Olmedo y González, 2006). • Formación de directivos en estilos de liderazgo y manejo de conflictos. • Tratamiento de la víctima en cuanto a la percepción del conflicto y la estigmatización. <p>Intervención sobre sentimientos de culpa y autoestima, así como neutralización del posible trauma (Olmedo y González, 2006).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rehabilitación para víctimas con posibles sintomatologías de estrés postraumático e incluso para acosadores. • La toma en consideración y búsqueda de apoyo en grupos de autoayuda, colectivos de afectados y en fuentes de apoyo social que pueda tener la víctima (Pérez Bilbao, 2001)
<p>Medidas preventivas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y diseñar las relaciones sociales en la institución. • Articular sistemas de presentación, acogida e integración de las personas recién incorporadas. • Crear una política de puertas abiertas. • Redactar un código de conducta con sus correspondientes sanciones por incumplimiento. • Penalizar todas aquellas conductas que violen el código de conducta establecido por la institución.

Eventos Formativos

1. Desarrollo de liderazgo

Tabla N° 71 Desarrollo de liderazgo

Objetivos	<p>Identificar los elementos básicos del liderazgo.</p> <p>Reconocer los distintos tipos de liderazgo.</p> <p>Identificar estilos propios de liderazgo.</p> <p>Identificar las cualidades de un líder efectivo.</p> <p>Reconocer las características de un líder creativo.</p> <p>Analizar las competencias básicas para un buen liderazgo.</p> <p>Implementar actividades que evalúen los elementos de liderazgo en el grupo.</p>
Contenidos	<p>Nociones básicas de liderazgo.</p> <p>Tipos de liderazgo.</p> <p>El líder efectivo y creativo.</p> <p>Tipos de liderazgo efectivo y creativo.</p> <p>Competencias de un buen líder.</p> <p>Toma de decisiones.</p> <p>Características del liderazgo efectivo y creativo.</p> <p>Características de un buen liderazgo.</p> <p>Fomentar y fortalecer las cualidades de liderazgo</p>
Metodología	<p>La metodología a seguir está basada en las siguientes fases:</p> <p>Introducción al Taller.</p> <p>Introducción del expositor y de los participantes.</p> <p>Conformación de equipos de trabajo para el desarrollo de distintas actividades.</p> <p>Desarrollo continuo de actividades para evaluar los distintos contenidos del taller en el grupo asistente.</p>

2.- Comunicación Asertiva y Trabajo en equipo

Objetivos	Alcanzar un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resolver los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Promover el trabajo en equipo.
Contenidos	UNIDAD DIDÁCTICA 1: Comunicación asertiva - El proceso de la comunicación - Barreras en el proceso de comunicación - La comunicación interna - Principios de comunicación persuasiva - La escucha activa UNIDAD DIDÁCTICA 2: Trabajo en equipo - Conocer qué es un equipo y sus diferencias con respecto a un grupo - Siete habilidades personales para aumentar la efectividad del equipo - Características de un equipo - Etapas de desarrollo de equipos y su tipología - Técnicas de trabajo en equipo - Los roles de equipo - Planificar las tareas - Resolución de conflictos
Metodología	La metodología a seguir está basada en las siguientes fases: Introducción al Taller. Introducción del expositor y de los participantes. Conformación de equipos de trabajo para el desarrollo de distintas actividades. Desarrollo continuo de actividades para evaluar los distintos contenidos del taller en el grupo asistente.

3.- Socialización del Código de Ética

Objetivos	Promover principios, valores, responsabilidades y compromisos éticos en relación a comportamientos y prácticas en el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato para alcanzar los objetivos institucionales y contribuir al buen uso de los recursos públicos.
Contenidos	Objetivo Principios y valores éticos generales Ámbito de aplicación Responsabilidades y compromisos Comité de ética Prohibiciones Disposiciones Generales Disposiciones Transitorias Disposición Final
Metodología	La metodología a seguir está basada en las siguientes fases: Introducción al Taller. Introducción del expositor y de los participantes. Conformación de equipos de trabajo para el desarrollo de distintas actividades. Desarrollo continuo de actividades para evaluar contenidos del taller en el grupo asistente.

4.- Socialización del Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos de la Universidad Técnica de Ambato

Objetivos	Socializar los perfiles de puestos, en concordancia con la misión, objetivos y portafolio de productos y servicios establecidos en el Direccionamiento Estratégico institucional.
Contenidos	<p>Presentación</p> <p>Direccionamiento estratégico</p> <p>Estructura organizacional</p> <p>Datos de identificación del puesto</p> <p>Misión del puesto</p> <p>Relaciones internas y externas</p> <p>Instrucción formal requerida</p> <p>Experiencia laboral requerida</p> <p>Capacitación requerida para el puesto</p> <p>Actividades esenciales</p> <p>Competencias técnicas</p> <p>Competencias conductuales</p> <p>Resolución de dudas o inquietudes</p>
Metodología	<p>La metodología a seguir está basada en las siguientes fases:</p> <p>Introducción al Taller.</p> <p>Introducción del expositor y de los participantes.</p> <p>Conformación de equipos de trabajo para el desarrollo de distintas actividades.</p> <p>Desarrollo continuo de actividades para evaluar contenidos del taller en el grupo asistente.</p>

Reconocimiento al personal administrativo

Identificar a los funcionarios administrativos de cada unidad académica y administrativa con los mayores niveles de desempeño según la Norma Técnica de Evaluación de Desempeño, para su reconocimiento en Acto Oficial para la entrega de certificados por parte de las autoridades de Rectorado y Vicerrectorados.

Contemplar al personal administrativo destacado en los planes de becas existentes.

Garantizar la participación de todo el personal administrativo en el plan de capacitación institucional.

Brindar un reconocimiento al personal administrativo que se haya acogido al plan de jubilación, mediante una placa conmemorativa mediante acto oficial parte de las autoridades de Rectorado y Vicerrectorados.

Adecuado manejo de relaciones laborales

Según Blandon (2004) un conflicto es el choque entre dos o más posturas diferentes dentro de una persona (contradicción interna de motivos, deseos, afanes y valores éticos) o entre varias personas o entre grupos, estados y otras comunidades. Existen estrategias fundamentales para el manejo de conflictos:

- La asociativa y
- La disociativa.

La estrategia asociativa trata de inducir a las partes en conflicto a que se acerquen, que comprendan las pretensiones del otro y que lleguen a compromisos la estrategia disociativa, en cambio, parte de la base de separar a las partes en conflicto y de impedir cualquier contacto entre ellas. Son instrumentos de la estrategia asociativa:

- La eliminación de interferencias en la comunicación
- La formación de consensos
- Los compromisos mediante la mediación
- Las estrategias de ganar-ganar (win-win)

- La transformación de las posturas en necesidades
- La delegación en árbitros (arbitrajes)
- La creación de dependencias mutuas

Son instrumentos de la estrategia disociativa:

- La votación por mayoría
- La no intervención
- La separación
- La separación espacial
- La separación de competencias
- La amenaza de violencia
- La lucha, la guerra

Manejo individual de conflictos

En realidad, esta forma de manejar conflictos es tarea de la psicología y no tanto de la planificación estratégica. Sin embargo, como los conflictos aparecen de múltiples maneras en la planificación estratégica de las carreras de los políticos y pueden observarse en las conductas de éstos, es importante que el asesor los conozca; su solución, empero, es y sigue siendo la tarea de los psicólogos. Dentro de la psicología hay diferentes conceptos para el manejo de conflictos y diferentes escuelas para explicarlos (sociología del conflicto).

Teoría de la disonancia

Esta teoría se basa en la reflexión de que los conflictos aparecen cuando existen disonancias entre el conocimiento y la actuación de una persona. Se desarrollan estrategias que deben eliminar las contradicciones; la dirección queda abierta.

Hay casos en los cuales la persona, que debe vivir en un conflicto entre la percepción que tiene del mundo y la realidad, se inclina a percibir la realidad de forma distinta a

como es. Las realidades no sólo son desplazadas, sino que en parte la percepción se invierte (disonancia cognitiva).

Modelo psicoanalítico del conflicto (Sigmund Freud) En el modelo psicoanalítico del conflicto, las necesidades y las pulsiones determinadas por el principio del placer urgen a ser satisfechas inmediatamente, mientras que el entorno (sociedad) exige renunciar a la pulsión o adoptar las formas de satisfacción socialmente prescritas, lo que provoca tensiones internas, conflictos. Para la persona afectada, la solución consiste en hacer concesiones; ellas son:

- La postergación de la pulsión
- El aumento de la tolerancia a la frustración
- Nuevas formas de satisfacer las necesidades.

Si el “Yo” no está dispuesto a hacer concesiones aparecen conflictos neuróticos.

Conflictos entre grupos

Los conflictos entre grupos pueden significar un déficit comunicacional tanto a nivel de contenido como de relación, así como conflictos de roles y su ritualización. Estas se hallan a menudo en el parlamento entre las bancadas o entre el gobierno y la oposición; entre ellas figuran también el importante desarrollo de dinámicas grupales, como los sentimientos de pertenencia que surgen al mostrarse las diferencias con otros grupos.

Métodos para solucionar conflictos

Negociación

Es un medio básico para conseguir lo que se desea de otros; es una comunicación mutua diseñada para llegar a un acuerdo cuando dos personas tienen algunos intereses en común y otros que son opuestos.

Etapas de la negociación:

1. **Análisis.** Durante esta etapa, se trata de diagnosticar la situación para reunir información, organizarla y meditar sobre ella, ya sea considerar sobre los problemas

humanos de percepciones parciales, emociones hostiles, falta de claridad en la comunicación, como identificar los intereses de las dos partes. También observar opciones ya propuestas e identificar cualquier criterio sugerido como base para un acuerdo.

2. Planeamiento. Aquí se tratan los cuatro elementos ya descriptos (personas, intereses, opciones y criterios) para generar ideas y decidir qué es lo que se hará.

3. Discusión. En esta etapa cuando las partes se comunican entre sí, en busca del acuerdo, los cuatro elementos son los mejores sujetos de discusión. Diferencias en percepciones, sentimientos de frustración e ira, así como las dificultades en la comunicación pueden ser reconocidas y tratadas. Cada parte debe llegar a comprender los intereses de la otra. Entonces ambas partes generan conjuntamente opciones que sean ventajosas para ellas, y buscarán un acuerdo sobre normas objetivas para resolver los intereses opuestos.

Mediación

La Mediación Laboral es un modelo de solución de conflictos laborales colectivos en que las partes involucradas buscan generar soluciones auxiliadas por un tercero imparcial, quien actúa como moderador para facilitar la comunicación.

Características de la Mediación:

Es voluntaria: Se funda en la libertad que tienen las partes de solicitarla y de mantenerse o no en el proceso.

Es flexible: Permite a las partes y al mediador establecer las reglas del proceso, salvo ciertos preceptos básicos.

No tiene costo económico: Permite un acceso gratuito tanto a las empresas como a los trabajadores.

Disminuye el costo social que implican las relaciones desmejoradas y las consecuencias negativas que puede traer el conflicto. La confianza deteriorada en las relaciones laborales, puede generar una disminución en la productividad de las empresas.

6.7 Matriz del plan de acción

Fases	Objetivos	Actividades	Recursos	Tiempo	Responsable	Resultados	Presupuesto
Sensibilización	Socializar la guía de salud psicosocial preventiva para el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato.	Socializar entre el personal el personal administrativo de la institución.	Humanos Materiales	Octubre 2017	Autor de la propuesta Personal administrativo	Personal de la institución motivado por la guía de salud psicosocial preventiva.	\$1300,00
Planificación	Planificar las actividades que constan en la guía de salud psicosocial preventiva.	Talleres Diálogos Debates	Humanos Materiales	Diciembre 2017	Dirección de Talento Humano de la institución.	Todas las actividades de la guía de salud psicosocial preventiva adecuadamente planificadas	\$2500,00
Ejecución	Aplicación de la guía de salud psicosocial preventiva para el personal administrativo.	Utilización de la guía de salud psicosocial preventiva para evaluar el personal de la	Humanos Materiales	Enero 2018	Dirección de Talento Humano de la institución.	Los resultados de la evaluación son alentadores para la Dirección de Talento Humano.	\$3200,00

		institución.					
Evaluación	Evaluar la aplicación de la guía de salud psicosocial preventiva para el personal administrativo.	Aplicación de técnicas e instrumentos de evaluación de la propuesta.	Humanos Materiales	Cada periodo de evaluación	Dirección de Talento Humano de la institución.	Un mejor nivel de salud psicosocial	\$1600,00

6.7.1 Administración

Institución	Responsables	Actividades	Presupuesto	Financiamiento
Universidad Técnica de Ambato	Dirección de Talento Humano	Planificar y coordinar las actividades para la aplicación la guía de salud psicosocial preventiva	\$8600,00	Propio de la institución
	Personal Administrativo	Aplicar la propuesta y presentar informes de la aplicación.		
	Investigador	Capacitar la propuesta y coordinar su difusión		Autofinanciamiento

6.9 Previsión de la evaluación

Preguntas básicas	Explicación
¿Para qué?	Para evidenciar la efectividad de la propuesta
¿De qué personas?	Colaboradores y administrativos de la institución
¿Sobre qué aspectos?	Sobre la aplicación de la guía de salud psicosocial preventiva
¿Quién?	(Bejarano, 2016)
¿Cuándo?	Indeterminado
¿Dónde?	Universidad Técnica de Ambato
¿Cuántas veces?	Dos veces
¿Qué técnicas?	Observación y encuesta
¿Con que?	Con una escala de valoración
¿En qué situación?	Durante los registros de capacitación

Bibliografía

- Almirall, P. (2013). *Salud y trabajo. Un enfoque histórico*. Habana: Instituto de Medicina del Trabajo de Cuba.
- Aranda, B. (2009). Síndrome de burnout y manifestaciones clínicas en los médicos familiares del Instituto Mexicano del Seguro Social,. *Revista Cubana de Salud Pública*, 31-33.
- Arias, G. W. (2012). Revisión histórica de la salud ocupacional y la seguridad industrial. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 45-52.
- Bejarano, B. (2016). *Relación de los riesgos psicosociales con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato*. Ambato: UTA.
- Bimos, E. (2013). *Test WENS*. México: Thompson.
- Blandon, M. A. ((2004). *Fundamentos de la Salud Ocupacional*. Colombia: Universidad de Caldas.
- Brunet L. (2000). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Mexico: Trillas.
- Cabrera G. (2002). Clima Organizacional de las empresas. *Psicología Social e Institucional*, 2 (1 - 19).
- Canavos, G. (1998). *Probabilidad y Estadística*. México: Mc Grarw-Hill.
- Cedeño, L. E. (2012). *“Implementación de un sistema de higiene, seguridad y salud ocupacional para el personal del instituto ecuatoriano de crédito educativo y becas (IECE), Matriz Quito.”*. Leidy Elena Intriago Cedeño: Universidad Central del Ecuador.
- Cepeda Patssy. (2015). *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los docentes de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato*. Ambato: UTA.

- Chiavenato Idalberto. (2002). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *El capital Humano de las Organizaciones*. Mexico: McGrawhill.
- Cújar, C. (2013). *Cultura organizacional: evolución en la medición*. Elsevier Doyma.
- Dennison, D. (2001). *Cultura Corporativa y Productividad Organizacional*. Colombia: LEGIS.
- Genesi, M. (2013). *Comportamiento Organizacional del Talento Humano en las Instituciones Educativas*. Redylac, 6.
- Gil-Monte. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Rev Esp Salud Publica*, 73.
- Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano*, 9.
- Kaplan S. (2004). *Sinopsis de psiquiatría, Ciencias de la conducta* (Novena ed.). Madrid: Waverly Hispánica.
- Kreitner. (1997). *Comportamiento Organizacional*. España: Mc Graw Hill.
- Krieger, M. (2011). *Sociología de las Organizaciones-una introducción al comportamiento*. Buenos Aires: Pearson Educations.
- León, N. S. (2012). *Programa para disminuir el riesgo psicosocial del personal*. Quito: PUCE.
- Liger, M. T. ((2015). *Riesgos psicosociales y el síndrome de burnout en los docentes de la Facultad de Ingeniería Civil y Mecánica de l Universidad Técnica de Amato*. Ambato.
- Maestre, N. M. (2012). *La violencia en el lugar de trabajo*. España.
- Mansilla, I. F. (13 de junio de 2004). El riesgo psicosocial en el trabajo: Una realidad emergente. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 89.

- Moncada S & Llorens C. (2005). *TS. ISTAS21: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial*. Copenhagen : rch Prev Riesgos Labor .
- Moreno, J. B. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: UAM.
- Orozco, M. (2014). Tareas pendientes en seguridad ocupacional. *Lideres*.
- Paredes, C. M. (2011). “*Diagnóstico de riesgos laborales que puedan provocar enfermedades laborales*”. Quito: UCE.
- Peralta, B. Á. (2008). *Identificación, medición y evaluación del riesgo psicosocial en la empresa Halliburton Latin America*. Quito: USFQ.
- Rodríguez, C. A. (2011). Los convenios de la OIT sobre seguridad.
- Safe, W. ((2014)). *Información sobre trabajo sin riesgo*. Mexico: Oficina Internacional del Trabajo.
- Sánchez Almeida Miguel. (2013). *Los riesgos de accidentes mayores y las condiciones de seguridad en la comunidad universitaria de la Universidad Técnica* . Ambato: UTA.
- Solf, A. (2010). Motivación Intrínseca Laboral y su relación con las variables de personalidad. *Redylacs*.
- Sztejman, C. (2010). Estrés psicosocial y baja resiliencia Un factor de riesgo para hipertensión arterial relaciones entre la hipertensión arterial y psicoanálisis. *Revista Argentina de Cardiología*, 398-399.
- Téllez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional . *Revista Lasallista de Investigación*, 38.

PERIÓDICO:

REVISTA LÍDERES. (2014). *Tareas pendientes en seguridad ocupacional*. Dirección de referencia: <http://www.revistalideres.ec/lideres/tareas-pendientes-seguridad-ocupacional.html#.VbD3RcJuEh0>.

DIARIO EL COMERCIO. (2015). *42 de cada 1000 trabajadores en el país sufren accidentes laborales*. Dirección de referencia: <http://www.elcomercio.com/actualidad/trabajadores-accidenteslaborales-iess-empresas.html>.

LEYES:

ASAMBLEA NACIONAL, (2008) *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*. Quito.

SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO, (2013) *PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR*. Quito.

HONORABLE CONGRESO NACIONAL, (2012) *CÓDIGO DE TRABAJO*. Quito.

CONSEJO SUPERIOR DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, (1990) *RESOLUCIÓN NO. 741*. Quito.

ANEXOS

TEST DE FACTORES PSICOSOCIALES

Objetivo: Evaluar los factores psicosociales y la satisfacción laboral del personal administrativo para generar una propuesta de solución en la Universidad Técnica de Ambato.”

Dependencia:

Cargo:

Instrucciones:

La información que usted consigne en la encuesta es de carácter confidencial, se utilizará exclusivamente como referente para la ejecución de la investigación. Sea veraz en sus respuestas por lo que agradecemos su colaboración.

Marque con una (X) la opción que considere que describe mejor su estado.

Género: Masculino () Femenino ()

Edad: 18 – 25 () 26 – 32 () 33 – 40 () 41 o más ()

1) ¿Tiene que trabajar muy rápido?

Siempre ()

Muchas veces ()

Algunas veces ()

Sólo alguna vez ()

Nunca ()

2) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se acumule su trabajo?

Siempre ()

Muchas veces ()

Algunas veces ()

Sólo alguna vez ()

Nunca ()

3) ¿Lleva al día sus actividades laborales?

Siempre ()

Muchas veces ()

Algunas veces ()

Sólo alguna vez ()

Nunca ()

4) ¿Le cuesta olvidar los problemas del trabajo?

Siempre ()

Muchas veces ()

Algunas veces ()

Sólo alguna vez ()

Nunca ()

5) ¿Su trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?

Siempre ()

Muchas veces ()

Algunas veces ()

Sólo alguna vez ()

Nunca ()

6) ¿Su trabajo requiere que esconda sus emociones?

Siempre ()

Muchas veces ()

Algunas veces ()

Sólo alguna vez ()

Nunca ()

7) ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?

Siempre ()

Muchas veces ()

Algunas veces ()

Sólo alguna vez ()

Nunca ()

8) ¿Se tiene en cuenta su opinión cuando se le asignan tareas?

Siempre ()

Muchas veces ()

Algunas veces ()

Sólo alguna vez ()

Nunca ()

9) ¿Tiene influencia sobre el orden en que realiza sus tareas?

Siempre ()

Muchas veces ()

Algunas veces ()

Sólo alguna vez ()

Nunca ()

10) ¿Puede decidir cuándo hacer un descanso?

Siempre ()

Muchas veces ()

Algunas veces ()

Sólo alguna vez ()

Nunca ()

11) Si tiene algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar su puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?

Siempre ()

Muchas veces ()

Algunas veces ()

Sólo alguna vez ()

Nunca ()

12) ¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?

Siempre ()

Muchas veces ()

Algunas veces ()

Sólo alguna vez ()

Nunca ()

13) ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?

Siempre ()

Muchas veces ()

Algunas veces ()

Sólo alguna vez ()

Nunca ()

14) ¿Se siente comprometido con su profesión?

Siempre ()

Muchas veces ()

Algunas veces ()

Sólo alguna vez ()

Nunca ()

15) ¿Tienen sentido sus tareas?

Siempre ()

Muchas veces ()

Algunas veces ()

Sólo alguna vez ()

Nunca ()

16) ¿Habla con entusiasmo de su institución a otras personas?

Siempre ()

Muchas veces ()

Algunas veces ()

Sólo alguna vez ()

Nunca ()

17) ¿Se siente preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de quedar cesante?

Muy preocupado ()

Bastante preocupado ()

Más o menos preocupado ()

Poco preocupado ()

Nada preocupado ()

18) ¿Se siente preocupado por si cambian sus actividades contra su voluntad?

Muy preocupado ()

Bastante preocupado ()

Más o menos preocupado ()

Poco preocupado ()

Nada preocupado ()

19) ¿Se siente preocupado por si cambian su horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra su voluntad?

Muy preocupado ()

Bastante preocupado ()

Más o menos preocupado ()

Poco preocupado ()

Nada preocupado ()

20) ¿Se siente preocupado por si varían su remuneración (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?

Muy preocupado ()

Bastante preocupado ()

Más o menos preocupado ()

Poco preocupado ()

Nada preocupado ()

21) ¿Sabe exactamente qué margen de autonomía tiene en su trabajo?

Siempre ()

Muchas veces ()

Algunas veces ()

Sólo alguna vez ()

Nunca ()

22) ¿Sabes exactamente qué tareas son de su responsabilidad?

Siempre ()

Muchas veces ()

Algunas veces ()

Sólo alguna vez ()

Nunca ()

23) ¿La institución le informa con suficiente antelación movimientos de personal, participación de eventos etc.?

Siempre ()

Muchas veces ()

Algunas veces ()

Sólo alguna vez ()

Nunca ()

24) ¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?

Siempre ()

Muchas veces ()

Algunas veces ()

Sólo alguna vez ()

Nunca ()

25) ¿Recibe ayuda y apoyo de sus compañeras o compañeros?

Siempre ()

Muchas veces ()

Algunas veces ()

Sólo alguna vez ()

Nunca ()

26) ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?

Siempre ()

Muchas veces ()

Algunas veces ()

Sólo alguna vez ()

Nunca ()

27) ¿Su puesto de trabajo se encuentra aislado del de sus compañeros/as?

- Siempre ()
- Muchas veces ()
- Algunas veces ()
- Sólo alguna vez ()
- Nunca ()

28) ¿En el trabajo, ¿siente que forma parte de un grupo?

- Siempre ()
- Muchas veces ()
- Algunas veces ()
- Sólo alguna vez ()
- Nunca ()

29) ¿Sus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?

- Siempre ()
- Muchas veces ()
- Algunas veces ()
- Sólo alguna vez ()
- Nunca ()

30) ¿Sus actuales jefes inmediatos se comunican bien con el personal?

- Siempre ()
- Muchas veces ()
- Algunas veces ()
- Sólo alguna vez ()
- Nunca ()

31) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico realiza?

- Hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas. ()
- Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas. ()
- Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas. ()
- Sólo hago tareas muy puntuales. ()
- No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas . ()

32) ¿Si falta algún día a casa, ¿las tareas domésticas que realiza se quedan sin hacer?

- Siempre ()
- Muchas veces ()
- Algunas veces ()
- Sólo alguna vez ()
- Nunca ()

33) ¿Cuándo está en la institución ¿piensa en las tareas domésticas y familiares?

- Siempre ()
- Muchas veces ()
- Algunas veces ()
- Sólo alguna vez ()
- Nunca ()

34) ¿Hay momentos en los que necesita estar en la institución y en casa a la vez?

- Siempre ()
- Muchas veces ()
- Algunas veces ()

Sólo alguna vez ()

Nunca ()

35) ¿Sus superiores le dan el reconocimiento que merece?

Siempre ()

Muchas veces ()

Algunas veces ()

Sólo alguna vez ()

Nunca ()

36) ¿En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario?

Siempre ()

Muchas veces ()

Algunas veces ()

Sólo alguna vez ()

Nunca ()

37) ¿En mi trabajo me tratan injustamente?

Siempre ()

Muchas veces ()

Algunas veces ()

Sólo alguna vez ()

Nunca ()

38) ¿Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado?

Siempre ()

Muchas veces ()

Algunas veces ()

Sólo alguna vez ()

Nunca ()

CUESTIONARIO DE ESCALA GENERAL DE SATISFACCION LABORAL

Atendiendo a como usted se siente en relación a los distintos aspectos de su trabajo, marque con una X la opción que más se asemeje a su estado para lo cual se presentan varias opciones de: (Muy insatisfecho a Muy satisfecho) en el siguiente cuestionario:

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente Insatisfecho	Indistinto	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Condiciones físicas del trabajo							
Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
Sus compañeros de trabajo							
Reconocimiento que tienes por el trabajo bien hecho							
Su superior inmediato							
Responsabilidad que se ha asignado							
Su salario							
La posibilidad de utilizar sus capacidades							
Relaciones entre dirección y empleados en la institución							
Posibilidades de promocionar							
Modo en que la institución está siendo administrada							
La atención que se presta a sus sugerencias							
Horario de trabajo							
Variedad de tareas que realizas							
Estabilidad laboral							

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN