



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

**Informe final del trabajo de Graduación o Titulación previo a la
obtención del Título de Psicóloga Industrial**

TEMA:

**Factores psicosociales y su influencia en el desempeño laboral de
los trabajadores y servidores públicos de la empresa pública
municipal mercado mayorista de Ambato**

AUTORA: Piedad Gabriela Gualli Aguilar

TUTOR: Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos

AMBATO – ECUADOR

2015

**APROBACIÓN DE LA TUTORA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O
TITULACIÓN**

CERTIFICA:

Yo, Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos; C.C.: 050185633-0, en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el Tema: “FACTORES PSICOSOCIALES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES Y SERVIDORES PÚBLICOS DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MERCADO MAYORISTA DE AMBATO”, desarrollado por la estudiante Piedad Gabriela Gualli Aguilar, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

.....
Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos

C.C.: 050185633-0

TUTORA

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

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

.....
Piedad Gabriela Gualli Aguilar

C.C.: 180455328-5

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE LA AUTORA

Yo, Piedad Gabriela Gualli Aguilar, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “FACTORES PSICOSOCIALES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES Y SERVIDORES PÚBLICOS DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MERCADO MAYORISTA DE AMBATO”, autorizo parte de la reproducción de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autora y no se utilice con fines de lucro.

.....
Piedad Gabriela Gualli Aguilar

C.C.: 180455328-5

AUTORA

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

La Comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “FACTORES PSICOSOCIALES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES Y SERVIDORES PÚBLICOS DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MERCADO MAYORISTA DE AMBATO”, presentada por la Srta. Piedad Gabriela Gualli Aguilar, estudiante del Décimo Semestre Paralelo “B” de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, Promoción Octubre 2014 – Marzo 2015, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.

LA COMISIÓN

.....
Dr. Mg. Irma Edith Ortiz Mora
C. I. 170718607-6
MIEMBRO

.....
Ing. Mg. Diego Andrés Carrillo Rosero
C.I. 180358423-2
MIEMBRO

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedico a Dios, quien me da la salud y la vida para continuar con este sueño, a mis padres Nancy Aguilar y Paúl Gualli Albuja quienes me apoyaron económicamente para seguir mis estudios; a mis profesores de la escuela, colegio y universidad quienes me impartieron de la ciencia para desarrollar mi carrera, a mi hermano mayor Edwin Gualli Aguilar quien siempre ha estado conmigo apoyándome en todos los aspectos de mi vida, a mi compañero de toda la vida Pablo Ordóñez con quien compartí muchos momentos de mi vida estudiantil, a mi amigo de la EP-EMA Guillermo Garcés quien me guió para la realización y culminación de este trabajo de investigación y a todos mis familiares, amigos y más allegados quienes me apoyaron en diferentes circunstancias de mi vida, para que yo pudiera cumplir con esta meta. Este sueño hecho realidad es para ustedes les quiero mucho.

**Fraternalmente:
Gabriela Gualli**

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi divino creador Cristo Jesús por darme fuerzas para seguir luchando en el trayecto de mi vida estudiantil, a mis padres quienes fueron pilares de mi sustento económico y emocional en los diferentes momentos de mi vida, a mis profesores de toda mi vida estudiantil quienes fueron mis segundos padres y amigos, guiándome por la senda del bien, a mi hermano mayor quien nunca me desamparó y siempre estuvo al pendiente de mí y de mi carrera, a mi compañero de toda la vida porque siempre nos estuvimos apoyando para culminar nuestros estudios, a mi amigo de la EP-EMA quien me ayudó en la culminación de mi trabajo de investigación y a todos mis familiares, amigos y más allegados quienes de alguna manera fueron entes motivadores, para que yo siga adelante con mi sueño, les agradezco con todo mi corazón, esta meta alcanzada es una gran alegría para mí, muchas gracias a todos.

Fraternalmente:
Gabriela Gualli

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenidos	Páginas
A. PÁGINAS PRELIMINARES	
Portada.....	i
Aprobación del tutor del trabajo de graduación o titulación.....	ii
Autoría de la investigación.....	iii
Cesión de derechos de autor.....	iv
Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice de Contenidos.....	viii
Índice de Gráficos.....	xi
Índice de Cuadros.....	xii
Resumen Ejecutivo.....	xiii
Abstract.....	xiv
B. TEXTO:	
Introducción.....	1
CAPÍTULO I EL PROBLEMA	
1.1. Tema.....	4
1.2. Planteamiento del Problema.....	4
1.2.1. Contextualización.....	4
1.2.2. Análisis Crítico.....	7
1.2.3. Prognosis.....	7
1.2.4. Formulación del Problema.....	8
1.2.5. Preguntas Directrices.....	8
1.2.6. Delimitación del Problema.....	8
1.2.6.1. Delimitación del Contenido.....	8
1.2.6.2. Delimitación Espacial.....	8
1.2.6.3. Delimitación Temporal.....	8
1.3. Justificación.....	9
1.4. Objetivos.....	10
1.4.1. Objetivo General.....	10
1.4.2. Objetivos Específicos.....	10

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos.....	11
2.2. Fundamentación Filosófica.....	16
2.2.1. Fundamentación Epistemológica.....	17
2.2.2. Fundamentación Ontológica.....	17
2.2.3. Fundamentación Axiológica.....	18
2.3. Fundamentación Legal.....	19
2.3.1. Constitución Política de la República del Ecuador.....	19
2.3.2. Código del Trabajo.....	19
2.3.3. Normativa de Funcionamiento de la EP-EMA.....	20
2.3.4. Código de Ética de la EP-EMA.....	37
2.3.5. Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el trabajo.....	39
2.3.6. Reglamento de Funcionamiento Medico de la EP-EMA.....	46
2.4. Categorías Fundamentales.....	47
2.4.1. Constelación de Variables.....	48
2.4.2. Factores Psicosociales.....	50
2.4.3. Higiene Laboral.....	55
2.4.4. Salud Ocupacional.....	59
2.4.5. Recursos Humanos.....	65
2.4.6. Desarrollo Organizacional.....	72
2.4.7. Gestión del Talento Humano.....	76
2.4.8. Evaluación del Desempeño y Capacitación.....	80
2.4.9. Desempeño Laboral.....	88
2.5. Hipótesis.....	130
2.6. Señalamiento de Variables.....	130
2.6.1. Variable Independiente.....	130
2.6.2. Variable Dependiente.....	130

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de la Investigación.....	131
3.2. Modalidad Básica de la Investigación.....	131
3.2.1. Investigación de Campo.....	131
3.2.2. Investigación Documental y Bibliográfica.....	131
3.3. Nivel o Tipos de Investigación.....	131
3.4. Población y Muestra.....	132
3.5. Operacionalización de Variables.....	133
3.5.1. Variable Independiente.....	133
3.5.2. Variable Dependiente.....	135
3.6. Recolección de la Información.....	137
3.7. Procesamiento y Análisis.....	138

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Cuadro resumen de la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista.	
4.1. Análisis de Resultados de la Encuesta.....	139
4.2. Interpretación de Datos.....	139
4.3. Verificación de Hipótesis.....	149
4.3.1. Planteamiento de la Hipótesis.....	149
4.3.2. Nivel de Significación.....	149
4.3.3. Descripción de la Población.....	149
4.3.4. Especificación del Estadístico.....	149
4.3.5. Frecuencia Observada.....	151
4.3.6. Frecuencia Esperada.....	152
4.3.7. Decisión.....	155

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.....	156
5.2. Recomendaciones.....	157

CAPÍTULO VI PROPUESTA

6.1. Datos Informativos.....	158
6.2. Antecedentes de la Propuesta.....	159
6.3. Justificación.....	160
6.4. Objetivos.....	162
6.4.1. Objetivo General.....	162
6.4.2. Objetivos Específicos.....	162
6.5. Análisis de Factibilidad.....	162
6.6. Fundamentación.....	164
6.6.1. Fundamentación Teórica.....	164
6.6.2. Fundamentación Científica.....	187
6.7. Metodología de Modelo Operativo.....	197
6.7.1 Matriz DNC.....	199
6.8. Administración.....	200
6.8.1. Orgánico Estructural.....	200
6.8.2. Orgánico Funcional.....	201
6.9. Previsión de la Evaluación de la Propuesta.....	203

MATERIAL DE REFERENCIA

Bibliografía.....	204
Linkografía.....	210
Anexos.....	213

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos	Páginas
Gráfico N. 1. Árbol de Problemas.....	6
Gráfico N. 2. Categorías Fundamentales.....	47
Gráfico N. 3. Constelación de las variables. Variable Independiente.....	48
Gráfico N. 4. Constelación de las variables. Variable Dependiente.....	49
Gráfico N. 5. Humedad existente.....	139
Gráfico N. 6. Trabajo bajo presión.....	140
Gráfico N. 7. Clima ambiental.....	141
Gráfico N. 8. Personalidad del Trabajador.....	142
Gráfico N. 9. Relaciones Interpersonales.....	143
Gráfico N. 10. Experiencia Laboral.....	144
Gráfico N. 11. Políticas de la empresa.....	145
Gráfico N. 12. Reconocimiento del Trabajo.....	146
Gráfico N. 13. Jefes y subordinados.....	147
Gráfico N. 14. Conocimientos Académicos.....	148
Gráfico N. 15. Campana de Gauss.....	155
Gráfico N. 16. Orgánico Estructural.....	200
Gráfico N. 17. Orgánico Funcional.....	201
Gráfico N. 18. Personal de Mantenimiento.....	215
Gráfico N. 19. Comerciantes y usuarios.....	216
Gráfico N. 20. Miembros del Directorio.....	216
Gráfico N. 21. Mujeres Administrativas.....	217
Gráfico N. 22. Slogan 2015.....	217
Gráfico N. 23. Premiación Municipal.....	218
Gráfico N. 24. Personal de la EP-EMA.....	218

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos	Páginas
Tabla N.1. Variable Independiente.....	133
Tabla N.2. Variable Dependiente.....	135
Tabla N.3. Recolección de Información.....	137
Tabla N.4. Humedad existente.....	139
Tabla N.5. Trabajo bajo presión.....	140
Tabla N.6. Clima Ambiental.....	141
Tabla N.7. La personalidad del trabajador.....	142
Tabla N.8. Relaciones Interpersonales.....	143
Tabla N.9. Experiencia Laboral.....	144
Tabla N.10. Políticas de la Empresa.....	145
Tabla N.11. Reconocimiento en el Trabajo.....	146
Tabla N.12 Jefes y subordinados.....	147
Tabla N.13. Conocimientos Académicos.....	148
Tabla N.14. Frecuencia Observada.....	151
Tabla N.15. Frecuencia Esperada.....	152
Tabla N.16. Cálculo Matemático.....	154
Tabla N.17. Rubros y Gastos.....	159
Tabla N.18. Modelo Operativo.....	197
Tabla N.19. Matriz DNC.....	199
Tabla N.20. Previsión de Evaluación.....	203

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

TEMA: “FACTORES PSICOSOCIALES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES Y SERVIDORES PÚBLICOS DE EP-EMA”

AUTORA: Piedad Gabriela Gualli Aguilar.

TUTORA: Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación sobre: Los factores psicosociales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores y servidores públicos de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato, es una problemática que se ha suscitado a lo largo de su existencia, considerando que es una empresa que brinda trabajo directa e indirectamente a las diferentes clases sociales que acuden a conseguir un sustento económico para sus familias, de ahí partiremos enfocándonos en el progreso laboral del personal que prestan servicios a los usuarios internos y externos, de esta manera se produce un clima laboral que puede ser positivo o negativo basándose en las relaciones interpersonales que se presenta entre los trabajadores y los usuarios, es decir la atención al cliente y por otra parte el compañerismo que existe en la empresa, siendo muy importante la relación que se da entre jefes y subordinados, esta investigación va direccionada a mejorar el clima laboral que tiene lugar en la empresa, es por esta razón que se considera pertinente la aplicación de un plan de capacitación, el cual debe estar acorde a las necesidades de la empresa y sus distintos grupos de trabajo, por cuanto es indispensable recalcar que dentro de la EP-EMA existen distintas funciones laborales, por ende y para cada una de ellas plantearemos un tipo de capacitación, que va de acuerdo con las actividades laborales de cada grupo de trabajo; como se puede visualizar en el organigrama de funciones, existen dos grupos de empleados y trabajadores en la empresa, los administrativos y los operativos; a su vez los operativos se subdividen en: supervisores, operadores SAP, personal de mantenimiento, guardias y personal de higiene; siendo estos dos últimos grupos los más relegados y necesitados de capacitación.

Descriptores:

Factores Psicosociales, Desempeño Laboral, Relaciones Interpersonales, Gestión del Talento Humano, Plan de Capacitación, Personalidad, Atención al Cliente, Satisfacción Laboral, Talento Humano, Éxito Empresarial.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION
RACE: INDUSTRIAL PSYCHOLOGY**

TOPIC: "PSYCHOSOCIAL FACTORS AND THEIR INFLUENCE ON PERFORMANCE WORK OF WORKERS AND PUBLIC SERVANTS OF MUNICIPAL PUBLIC COMPANY WHOLESAL MARKET AMBATO"

AUTHOR: Piedad Gabriela Gualli Aguilar

DIRECTOR: Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos

ABSTRACT

Research on: Psychosocial factors and their influence on job performance of workers and public servants of the Public Utility Municipal Wholesale Market Ambato, is a problem that has arisen throughout its existence, considering it is a company that directly and indirectly provides different social classes who come to get financial support for their families work, go from there focusing on labor progress of staff who provide services to internal and external users, so a work climate that is produced can be positive or negative based on interpersonal relationships occurring between workers and users, ie customer and moreover fellowship that exists in the company, being very important relationship that exists between managers and subordinates This research is directed to improve the working environment that takes place in the company, it is for this reason that is considered relevant implementing a training plan, which must be tailored to the needs of the company and its various working groups , because it is essential to emphasize that within the EP-EMA there are different job functions, and thus each will raise a type of training that is consistent with the work activities of each working group; as can be displayed on the chart of functions, there are two groups of employees and workers in the business, administrative and operational; operating turn are subdivided into: supervisors, SAP operators, maintenance personnel, guards and staff hygiene; the latter two being the most neglected and in need of training groups

Keywords:

Psychosocial Factors, Job Performance, Interpersonal Relations, Human Resource Management, Training Plan, Personality, Customer Satisfaction Labor, Human Resource, Business Success.

INTRODUCCIÓN

El tema denominado: “FACTORES PSICOSOCIALES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES Y SERVIDORES PÚBLICOS DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MERCADO MAYORISTA DE AMBATO”

Variable Independiente (Factores Psicosociales) Se manifiestan de manera positiva y negativa permitiendo detectar errores para solucionarlos y manifestar aspectos positivos para seguirlos fomentando.

Variable Dependiente (Desempeño Laboral) El nivel de desempeño de los trabajadores propenderá a mejorar y a incrementarse al ponerse en práctica el plan de capacitación propuesto, mejorando la imagen corporativa de la empresa.

El presente trabajo investigativo consta de seis capítulos, desarrollados de acuerdo las normas y lineamientos establecidos en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis.

CAPÍTULO I.- El Tema: El problema se enfoca a través de la contextualización a nivel macro (Generalizado a nivel mundial), meso (A nivel Latinoamericano y Nacional) y micro (A nivel provincial y empresarial) para que, de esta manera se tome en consideración las causas y efectos que se resaltarán en el árbol de problemas y su impacto al no resolverse las problemáticas existentes, seguidamente de su debido análisis crítico, de ahí que si no se lleva a cabo la investigación lo que sucederá a futuro se detalla en la prognosis, después se formula el problema de investigación con la ayuda de las preguntas directrices; a continuación plantearemos la delimitación conceptual del problema, relacionada con el tema a investigarse; delimitación temporal, que va desde Octubre 2014 - Marzo 2015; y espacial, que se concreta a la EP-EMA. Concluyendo con la justificación de la realización de la investigación y los objetivos, tanto general que es la meta primordial que se pretende alcanzar y a la vez es la contestación a la formulación del problema y los objetivos específicos que son fines concretos a lograrse y se orientan en las preguntas directrices.

CAPÍTULO II.- Marco Teórico: Se refiere a las investigaciones realizadas por otros autores acerca del mismo tema y/o temas similares, seguido de las conclusiones y recomendaciones a las que llegaron acerca de la investigación, posteriormente tenemos la fundamentación filosófica que

trata de los valores como reflejos del intercambio del hombre con el medio y los demás hombres en el curso del cual los objetos y fenómenos adquieren significado para él; fundamentación epistemológica, que da cuenta de las condiciones a través de las cuales se ha producido el conocimiento y la experiencias a ser impartidos; fundamentación ontológica, que estudia la manera en que se relacionan las entidades que existen; fundamentación axiológica, que es el análisis y comprensión de la problemática de los valores; y la fundamentación legal, que se refiere a la normativa que es convergente con el problema investigado. Esto se complementa con las categorías fundamentales que son los subtemas de las variables y el desarrollo de cada uno de ellos que se realizará en la constelación de ideas con sus respectivos conceptos y autores, concluyendo con la realización de la hipótesis que se refiere a la suposición hecha a partir de unos datos que sirve de base para iniciar la investigación y el señalamiento de las variables.

CAPÍTULO III.- Marco Metodológico: Se desarrollará desde un enfoque cualitativo y cuantitativo; realizando la investigación bibliográfica documental que es basarse en información publicada en la página de la empresa y artículos como revistas y periódicos que tengan los mismos y luego las investigaciones de campo que es presenciar los hechos en el lugar mismo que se suscitan, y el nivel o tipo de investigación que en este caso será la asociación de variables para determinar la relación que tiene la variable dependiente con la variable independiente; después se determina la población o muestra que son los trabajadores a ser investigados; a continuación tenemos la operacionalización de la variables que se trata de la desfragmentación de las mismas con el fin de realizar la encuesta que se aplicará a los trabajadores; seguido de la recolección de la información de las diferentes fuentes y el procesamiento y análisis de esta información, que se ejecutara a través del estadístico chi cuadrado.

CAPÍTULO IV.- Análisis e Interpretación de Resultados: Son las respuestas que se ha logrado obtener de la encuesta realizada, es decir estas respuestas obtenidas se las ingresa por pregunta con su respectivo análisis e interpretación, para que posteriormente se los enfoca en la tabla de grados de libertad, realizando todo el cálculo del chi cuadrado, a través de la cual nos daremos cuenta si se acepta o se rechaza la hipótesis nula y finalmente se representará el resultado obtenido en el gráfico de la campana de gauss, dando la conclusión final.

CAPÍTULO V.- Conclusiones y Recomendaciones: Las conclusiones y recomendaciones que se proponen han sido tomados en consideración basándose en los objetivos específicos de la investigación, es decir si el objetivo planteado con anticipación se logró conseguir, de ahí se da una recomendación para solucionar el problema de cada conclusión vertida.

CAPÍTULO VI.- Propuesta: Contiene: datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivo general y objetivos específicos, análisis de factibilidad, fundamentación teórica y fundamentación científica, metodología en base al modelo operativo, administración representando el orgánico estructural y el orgánico funcional, seguidamente se coloca la previsión de evaluación que son preguntas concretas acerca del tema de la propuesta.

Y finalmente se colocará la bibliografía y Lincografía que se ocupó en la investigación, finalmente se selecciona los anexos que se considere importantes colocarlos

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.- Tema:

Factores Psicosociales y su influencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores y servidores públicos de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato.

1.2.- Planteamiento del problema:

1.2.1.- Contextualización:

A nivel mundial los factores psicosociales se encuentran inmersos en la vida cotidiana de las personas, en este caso de los trabajadores puesto que todos necesitan trabajar para poder sustentar a su familias, es por tal motivo que, el trabajador se encuentra expuesto a sobrecarga de trabajo que es cuando las tareas a realizar son tantas que la persona no avanza a realizarlas y no descansa, provocando así malestares del cuerpo, ausencia de compromiso, que es cuando el trabajador hace las actividades por hacer no por gusto al trabajo.

La deficiente comunicación es cuando no se entienden entre jefe y colaborador y viceversa, entre compañeros y usuarios, es decir no hay una manera efectiva d tratarse, la forma de comunicarse e interrelacionarse entre los miembros de la empresa y por último la inadecuada estructura de la organización, que es cuando no está bien definido los cargos y las tareas que estos tienen que realizar.

Esto tiene lugar si no se toma en cuenta el organigrama funcional de la empresa, por tal motivo no se realizan bien las tareas o de hecho no se las realiza, el colaborador pasa más tiempo en su trabajo que en su propio hogar es por esto que se debe evaluar el desempeño que este presenta, y cómo influyen positiva o negativamente los factores psicosociales en su labor y estos son factores físicos, psíquicos y sociales.

En la actualidad a nivel mundial tanto el área administrativa como el área de producción u operacional de las diferentes organizaciones que prestan servicios o venden productos se encuentran expuestos a diferentes riesgos psicosociales que amenazan la integridad física, psíquica y social del trabajador, es por tal motivo que se debe analizar todos los factores que se

convierten en riesgos para que el trabajador no rinda como es debido, y en el peor de los casos exista deserción laboral.

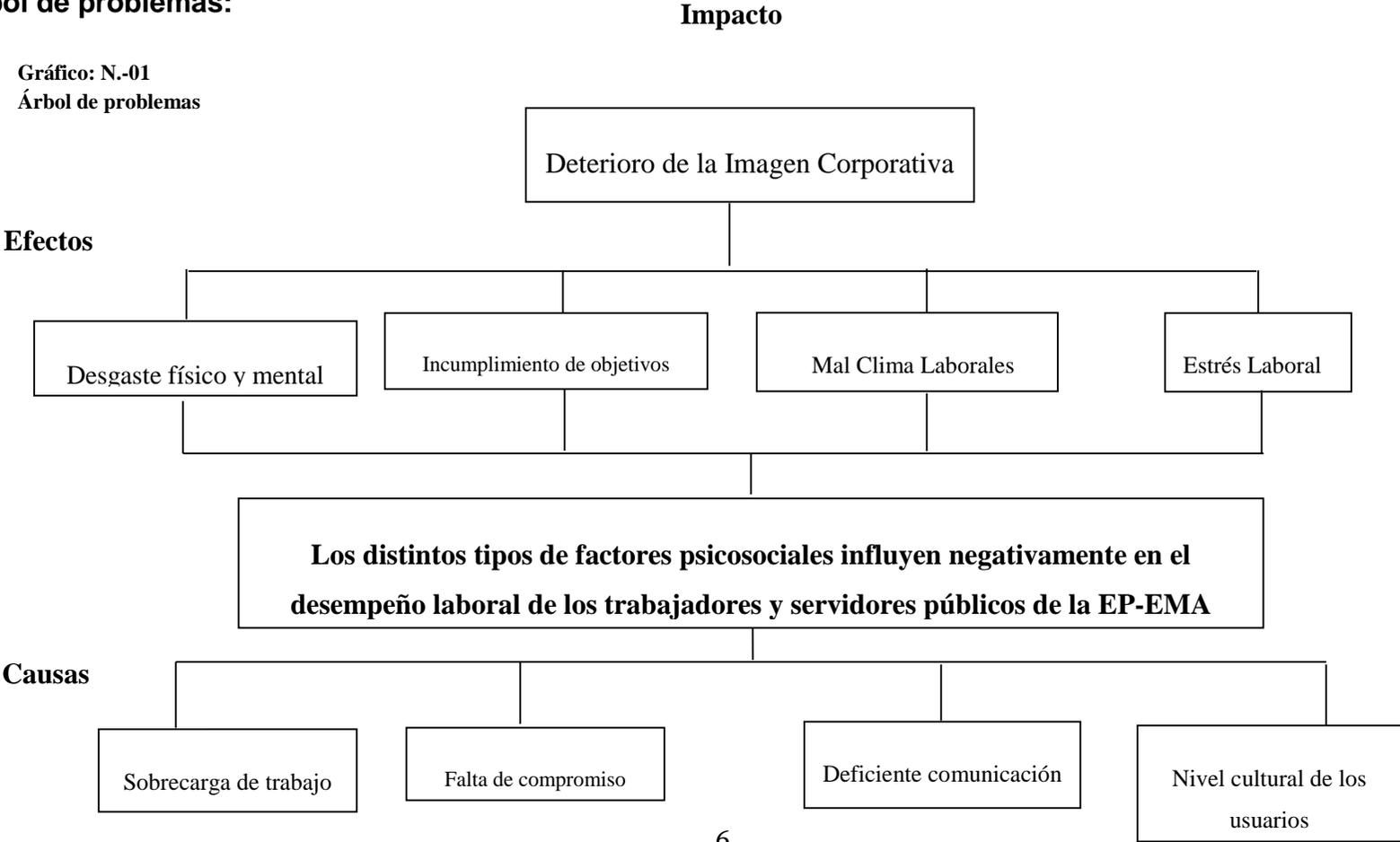
En América Latina a lo largo de la existencia de diferentes tipos de organizaciones y colaboradores que están expuestos a riesgos físicos, químicos y biológicos hay que tomar en consideración las diferentes personalidades de cada trabajador considerando que cada persona es un mundo diferente, es ahí donde la investigación acerca de la influencia que tienen los diferentes tipos de factores psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores es muy útil de analizar y tomar medidas de corrección, es por tal motivo que para poder cumplir las metas y objetivos que tienen como empresa , grupal e individual es importante realizar un debido y oportuno “Análisis de Factores Psicosociales”

En Ecuador los Factores Psicosociales a los que se enfrenta el trabajador, el jefe, los compañeros y hasta los propios clientes o usuarios determinan positiva y negativamente el éxito o el fracaso de la organización, las demandas a las que se enfrentan las organizaciones son varias y es ahí donde se puede dar cuenta que tan comprometida esta la organización con el mercado laboral, es por tal motivo que se debe evaluar al personal al menos una vez al año para detectar los factores psicosociales que están afectando el desempeño del personal, la presencia de los psicólogos industriales en las organizaciones ecuatorianas ha sido de mucha ayuda para poder guiar a los trabajadores es decir el psicólogo trabaja en equipo con las diferentes áreas de la empresa para mejorar la imagen corporativa de la empresa.

En la ciudad de Ambato los factores psicosociales existentes en la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato son muy importantes estudiarlos, tratarlos y proponer una solución efectiva a dicha problemática, es ahí donde las autoridades tienen un arduo trabajo para organizar a los mismos; y en si los factores psicosociales son los que afectan directa e indirectamente a los trabajadores y usuarios, ya que esta labor requiere de una atención adecuada y una forma de tratar idónea ante los problemas existentes como son: la entrada de los trabajadores ambulantes, el cuidado de la mercadería, el control del pago de los arrendatarios, el ingreso y salida de vehículos que causan congestión al interior de la empresa y otras falencias. En si las autoridades deben estar al tanto de estas situaciones donde se enfrentan con diferentes tipos de personas incluida su temperamento, carácter, personalidad y más. De ahí es donde tomó parte la investigación que se está realizando.

Árbol de problemas:

Gráfico: N.-01
Árbol de problemas



Fuente: Trabajadores EP-EMA
Elaborado por: Gualli Piedad (2014)

1.2.2.- Análisis Crítico:

Al referirnos a los distintos tipos de factores psicosociales que influyen negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores y servidores públicos de la EP-EMA, se mencionará las causas que inciden a la aparición de estos factores y las posibles consecuencias de los mismos provocando de esta manera el impacto de, que la empresa tenga un deterioro de la imagen corporativa estas causas son: la sobrecarga de trabajo al ser una empresa grande y el mercado mayorista más abastecedor del Ecuador requiere de un número alto de trabajadores teniendo a su disposición más horas de trabajo, para cubrir las necesidades de los usuarios internos y externos esto da como efecto el desgaste físico y mental de los trabajadores, otra causa existente en la empresa es la falta de compromiso por parte de los colaboradores ante las actividades a realizarse siendo la fuente principal del incumplimiento de los objetivos empresariales, seguidamente se manifestará la deficiente comunicación entre los jefes con los subordinados y los usuarios siendo esta comunicación desencadenante de un mal clima laboral que es en sí por la siguiente causa el nivel cultural de los usuarios al no poder entender los problemas desde otra perspectiva ocasionando de esta forma en los trabajadores y servidores públicos la enfermedad del siglo XXI estrés laboral.

1.2.3.- Prognosis:

Si la Empresa Pública Empresa Municipal Mercado Mayorista de Ambato, no propone una estrategia correcta para mitigar los efectos negativos que causan los factores psicosociales en el desempeño laboral, es obvio que se va a ver afectado su rendimiento y, lo que es peor, se va a ver afectada o deteriorada su imagen corporativa. Es menester recalcar que existe un incremento considerable de la afluencia de usuarios a este centro de acopio debido al renombre del que goza y al incremento del parque automotor, por lo tanto, sus colaboradores deben capacitarse y mejorar sus aptitudes y destrezas, para hacer frente a esta problemática, no olvidemos que Ecuador está en crisis económica por la caída del precio del petróleo y los usuarios concurrentes, como la mayoría de ciudadanos de nuestro país, se han visto reducidos en lo que son medios económicos y van a cuidar más sus gastos, de ahí que la EP-EMA deberá garantizar la adquisición de bienes de calidad dentro de sus instalaciones, así como también ser eficiente y efectiva en la prestación de servicios. Los factores psicosociales además de afectar negativamente en el desempeño laboral pueden ser la causa de debilitamiento y de afecciones o enfermedades que pueden provocar deserción, despido intempestivo o jubilación temprana, lo que

también afectará el rendimiento colectivo y el alcance de los objetivos institucionales, he aquí la necesidad de poner solución a lo planteado y el reto inmediato de esta institución pública. No olvidemos que hay otras empresas de similares características en nuestro país en otras ciudades y la competencia obliga a renovarse y actualizarse constantemente para mantener su nivel de aceptación.

1.2.4.- Formulación del problema:

¿De qué manera influyen los Factores Psicosociales en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato en el periodo Octubre 2014 Marzo 2015?

1.2.5.- Preguntas directrices:

1.- ¿Cuáles son los Factores Psicosociales que afectan a los trabajadores de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato?

2.- ¿Cuál es el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato?

3.- ¿Cuál es la alternativa de solución al problema planteado en la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato?

1.2.6.- Delimitación del problema:

1.2.6.1.- Delimitación de Contenido:

Factores Psicosociales, Desempeño Laboral

Campo: Psicología Industrial

Área: Talento Humano

Aspecto: Factores Psicosociales

1.2.6.2.- Delimitación Espacial:

“Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato” Ubicada en la Provincia de Tungurahua Cantón Ambato, Avenida El Cóndor entre Julio Jaramillo y Tres Carabelas.

1.2.6.3.- Delimitación Temporal: El presente trabajo se desarrollara en El Periodo Octubre 2014 Marzo 2015

1.3.- Justificación:

La investigación acerca de los factores psicosociales y su influencia en el desempeño laboral son aspectos intrapersonales e interpersonales que presentan los trabajadores, estos pueden ser de índole positiva y negativa se tomará en consideración los dos aspectos porque es de vital importancia tener un desempeño laboral positivo para el crecimiento y mejora de la productividad de la empresa, y por ende a todo su personal que día a día trabaja con el fin de aportar a su crecimiento profesional y económico.

Es interesante esta investigación porque puede mejorar el estilo de vida de los trabajadores, esto se da por medio de diferentes técnicas a aplicarse, se detectará los aspectos que están siendo causantes de un bajo desempeño laboral, porque todos poseen necesidades que deben cubrir por medio de su trabajo y de las mejoras que este les representa.

Es algo novedoso el estudio de los factores psicosociales dentro de la empresa, estos son aspectos de índole intrapersonal que no se ve a simple vista pero que se puede detectar en el comportamiento del individuo, muchos trabajadores no tenían idea de lo que se trataba es por tal motivo que se tiene que explicar cuáles son estos factores tanto positivos como negativos que serán responsables del nivel de desempeño laboral que presente cada trabajador, a través del análisis de los factores psicosociales

El proyecto a realizarse es de vital importancia, gracias a la colaboración de los miembros de la organización, porque se tiene mucha acogida, ayuda, colaboración para realizar dicho trabajo de investigación dentro de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato, si todos ponen de parte todo saldrá de una manera correcta, considerando que la empresa no existe si no tiene a su personal, y en este caso trabajando en equipo, siendo personas de pensamiento crítico propositivo para el crecimiento personal y organizacional.

Es así como todos vamos a salir beneficiados al realizar la investigación, tanto los colaboradores que sentirán un cambio positivo en el momento de realizar la diferentes actividades de su puesto de trabajo, en si habrá un cambio en su vida personal y con los miembros de la organización se sentirá un clima laboral agradable y todos alcanzarán el éxito al cumplir los objetivos, metas y todo lo que se ha trazado.

Es factible y al mismo tiempo necesario la aplicación de un proyecto de capacitación ya que la EP-EMA es una empresa pública que aplica el sistema de autogestión, es decir que genera sus propios recursos para la aplicación del presupuesto anual, de tal forma que los recursos económicos a tomarse en cuenta para la realización de este proyecto son factibles y accesibles, debemos tomar en cuenta que el dinero que se vaya a invertir

en la capacitación se lo debe considerar como tal, es decir una inversión mas no un gasto, con lo cual se espera y aspira que se produzca un mejor rendimiento de los trabajadores en general.

El impacto de realizarse esta investigación es mantener y mejorar la imagen corporativa de la empresa en base a una reducción de los efectos negativos que causan los distintos factores psicosociales, que hasta hoy no han sido tomados en cuenta, pero que existen y de hecho provocan una disminución del desempeño laboral e incluso tienden a agravarse con el tiempo.

1.4.- Objetivos:

1.4.1.- Objetivo General:

Investigar la relación que tienen los Factores Psicosociales con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato en el periodo Octubre 2014 Marzo 2015.

1.4.2.- Objetivos Específicos:

- Diagnosticar los Factores Psicosociales que afectan a los trabajadores de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato.
- Analizar el nivel de Desempeño Laboral de los colaboradores de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato.
- Proponer una alternativa de solución al problema planteado en la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.- Antecedentes Investigativos:

La presente investigación se fundamenta en investigaciones realizadas anteriormente sobre temas relacionados, así:

Vargas Montiel Gloria Verónica (2013) Como influyen los factores psicosociales en el desempeño laboral de los servidores de la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General del Estado - Quito, proyecto realizado para la universidad central del Ecuador con el fin de obtener el título de psicóloga industrial.

Objetivo General:

Determinar la influencia de los factores psicosociales en el desempeño laboral en los servidores de la Dirección de Recursos Humanos.

Objetivos Específicos:

- Realizar un diagnóstico de los factores psicosociales en la Dirección de Recursos Humanos.
- Evaluar el desempeño laboral de los servidores de la Dirección de Recursos Humanos.
- Establecer la relación o influencia de los Factores Psicosociales en el Desempeño Laboral.
- Sugerir estrategias para disminuir, de ser necesario la influencia de los Factores Psicosociales sobre el desempeño de los servidores.

Conclusiones:

- Los factores de riesgo psicosociales que se encuentran en mayor porcentaje, evaluados con el Test de Navarra fue el factor de Formación, Información, Comunicación, este factor es inadecuado determina que existen una serie de problemas que están dificultando un inadecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial.

- En la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General del Estado se pretende conseguir y mantener el máximo bienestar mental, físico y social de los servidores se necesitará disponer de políticas y procedimientos que adopten un enfoque integrado de la salud. Especialmente deberán disponer de una política de salud mental con procedimientos de gestión del estrés, basados en las necesidades de la organización y de los servidores, sometidos periódicamente a revisión y evaluación.
- Los factores psicosociales de Participación, Implicación, Responsabilidad, Gestión del Tiempo, Cohesión de Grupo y Acoso Laboral el resultado fue adecuado indica una situación favorable desde el punto de vista Psicosocial.

Recomendaciones:

- En el factor de Formación, Información, Comunicación: Es necesario que dentro de la organización las funciones y/o atribuciones de cada persona estén bien definidas con el fin de garantizarla adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan.
- Comunicar a los servidores sus funciones, competencias, atribuciones, los métodos que deben seguir, así como los objetivos de cantidad y calidad, el tiempo asignado, su responsabilidad y su autonomía.
- Favorecer el manejo de habilidades cognitivas, la oportunidad de nuevos aprendizajes a través del trabajo que permitan aumentar las competencias del servidor.

Gómez Lucero (2012), se enfoca en el criterio de **Freud Sigmund, (1899)**, y manifiesta lo siguiente, Me enfocare ahora la visión que poseía al respecto de la conciencia y el ser humano esta escuela, el psicoanálisis poseía una idea de mente activa, por el motivo del filtro de represión sexual que separaba el lado consiente con el inconsciente, planteaba que ciertos factores atravesaban del lado inconsciente al lugar consiente, y esto afectaba en acciones, conversaciones, etc. Por lo mismo habla de sujeto pasivo, pues él no puede llegar hasta su lado inconsciente y saber lo que posee en ese sector, ahora con esto se da la creación del Yo, Súper yo y Ello; en pocas palabras, el Yo somos nosotros que se crea gracias a la interacción de Súper yo que son las normas, leyes y restricciones sociales (como base la familia) y en el Ello se alojan los deseos inconscientes que el individuo no puede llegar, por este motivo el hombre es pasivo pues de esta dinámica se logra forma el "Yo de uno mismo".

Según el autor Freud menciona que el ser humano está compuesto por varias partes que son fundamentales para su desarrollo, dentro de estas tenemos un aspecto muy importante como es la parte sexual, que se conforma por la parte consciente e inconsciente, donde se menciona que la parte inconsciente se aloja en la parte consciente provocando así actitudes que demuestran quien gobierna dentro de nosotros, por otro lado el ser humano es un sistema integrado formado por un todo, que es el yo que somos nosotros mismos, el súper yo, que es la parte ética, moral que nos da la conciencia para no hacer lo malo y el ello que son los deseos, las pasiones lo malo que tenemos cada ser humano es ahí donde existe una lucha por saber que se va hacer lucha el bien y el mal y al final decide el yo lo que se va a realizar.

Naranjo Vera Jessica Monserrate (2013) Los factores psicosociales y su incidencia en el rendimiento laboral en el sector de mantenimiento de las redes aéreas de la empresa eléctrica Ambato, en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato proyecto realizado para la universidad técnica de Ambato con el fin de obtener el título de psicóloga industrial.

Objetivo General:

Determinar los Riesgos Psicosociales y su incidencia en el rendimiento laboral en el sector de Mantenimiento de las Redes Aéreas de la “Empresa Eléctrica Ambato”, en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato.

Objetivos Específicos:

- Diagnosticar los Riesgos Psicosociales a los que se encuentran expuestos los colaboradores del sector de Mantenimiento de las Redes Aéreas de la “Empresa Eléctrica Ambato”.
- Analizar el Rendimiento Laboral en los colaboradores del sector de Mantenimiento de las Redes Aéreas de la “Empresa Eléctrica Ambato”.
- Elaborar una propuesta para difundir los factores de Riesgo Psicosociales que afectan el Rendimiento Laboral del personal disminuyendo su calidad de vida.

Conclusiones:

- La mayoría de los colaboradores manifiestan problemas durante su trayectoria laboral, sin tener el conocimiento previo de los factores Psicosociales a los cuales está expuesto, mientras realiza las funciones o tareas necesarias que requiere el puesto.

- Los colaboradores que se exponen a varios factores Psicosociales mientras están laborando suelen exteriorizar un rendimiento laboral con ciertas dificultades, lo que impide un buen desenvolvimiento.
- El único factor cambiante que nos ha demostrado los resultados estadísticos es que cuando hablamos de conducta que manifiestan cuando desempeñan una actividad, puesto que todos los colaboradores reaccionan de manera distinta ante un mismo factor Psicosocial.
- Las condiciones externas de cada colaborador sea por el nivel académico, el estatus social, el nivel económico, la cultura, la religión, ideología política o etnia que esté presente son condiciones que no tienen incidencia en el rendimiento laboral de del sector de mantenimiento de redes aéreas de la empresa EEASA, más bien pueden llegar a ser factores positivos que impulsen a un mayor desempeño del mismo colaborador.

Recomendaciones:

- Empoderar a los colaboradores del sector de mantenimiento de redes aéreas de la EEASA para que sean ellos quienes identifiquen los factores Psicosociales e intervenir o comunicar de manera inmediata a los respectivos interesados.
- Realizar un estudio de los factores psicosociales con minuciosidad del sector de mantenimiento de las redes aéreas de la EEASA en la cual se evalué las condiciones de trabajo.
- Lograr que el trabajo sea un factor de seguridad y calidad laboral en donde los colaboradores puedan desenvolverse con un rendimiento profesional adecuado y muy satisfactorio.

Cortés Andrea (2011), se enfoca en el criterio de, **Maslow Abraham (1950)**, y manifiesta que, Nace con el objetivo de desarrollar al máximo los potenciales humanos. Su teoría es que todos estamos motivados para crecer y si no es así, es porque no estamos en un ambiente adecuado, porque no se reúnen las condiciones y por eso se desmotiva. Se utiliza sobre todo en psicología del trabajo y psicología clínica. (Terapia humanista)

Según el autor considera que la persona posee potenciales que le diferencia de los demás, el ambiente que nos rodea nos motiva para ejecutar cierta actividad laboral, si posee todas las condiciones que necesitamos en base a nuestras expectativas como seres humanos y trabajadores

Erika Solange Realpe Vargas (2012) Identificación de factores psicosociales que afectan el desempeño de los trabajadores de BODYGUARD en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato proyecto realizado para la Universidad Técnica de Ambato con el fin de obtener el título de psicóloga industrial

Objetivo General:

Determinar cómo influyen los factores psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores de BODYGUARD

Objetivos Específicos:

- Identificar los riesgos psicosociales de los trabajadores de BODYGUARD
- Determinar cómo se encuentra el desempeño laboral del personal de la empresa

Conclusiones:

- El personal operativo a pesar de presentar distintos factores de riesgo psicosocial presenta un desempeño laboral positivo, seguramente lo que permite deducir tentativamente que este personal debido a su escasa instrucción formal tienen pocas oportunidades de empleo y cuidan mucho su puesto de trabajo.
- Las jornadas de trabajo de los guardias son muy largas y es un trabajo de alta responsabilidad lo cual les produce estrés, fatiga y cansancio, existen ocasiones que por faltas, enfermedad o accidente de algún guardia sus compañeros deben doblar sus turnos o incluso vender sus vacaciones.
- Los guardias no pasan tiempo suficiente con sus familias por sus horarios y días de trabajo no aportan mucho en el trabajo doméstico

Recomendaciones

- Se debería llevar a cabo una Evaluación al desempeño real en la empresa sin que los subordinados tengan miedo a represalias
- Fomentar la participación de los trabajadores en las distintas áreas desde la organización, distribución y planificación de las tareas a realizar, tomando en consideración las ideas de los mismos trabajadores.

- Realizar diferentes actividades que fomenten la participación conjunta del personal administrativo y operativo
- Capacitar periódicamente al personal en temas que se refieran a los Factores de Riesgo Psicosocial y cómo manejarlos de mejor manera en sus actividades cotidianas.

Lara Almendra (2013), se enfoca en el criterio de **Wertheimer Max, Köhler Wolfgang, Koffka Kurt, Lewin Kurt, Krueger Félix (1930)**, y manifiestan que, La mente configura, a través de ciertas leyes, los elementos que llegan a ella a través de los canales sensoriales (percepción) o de la memoria (pensamiento, inteligencia y resolución de problemas). En nuestra experiencia del medio ambiente, esta configuración tiene un carácter primario por sobre los elementos que la conforman, y la suma de estos últimos por sí solos no podría llevarnos, por tanto, a la comprensión del funcionamiento mental. Este planteamiento se ilustra con el axioma: El todo es mayor que la suma de sus partes, con el cual se ha identificado con mayor frecuencia a esta escuela psicológica. Con ello pretende explicar que la organización básica de cuanto percibimos está en relación de una figura en la que nos concentramos, que a su vez es parte de un fondo más amplio, donde hay otras formas, o sea, todo lo percibido es mucho más que información llegada a los sentidos. Supone una corriente que contrarresta la visión Conductista que reduce al organismo a un simple emisor de respuestas.

Según los autores la mente humana trabaja en equipo con la memoria, es así como la persona piensa, es inteligente y puede resolver problemas en estos tres ámbitos toma partido el carácter primario, porque solos no podrían hacer nada es por tal motivo que la frase, el todo es mayor que sus partes, se refiere a que el uno necesita del otro, se puede dar cuenta cuando nos concentramos en algo específico que se percibe a través de los sentidos así que el organismo no es simplemente un emisor de respuestas como se pensaba.

2.2.-Fundamentación Filosófica:

Leal Susana (2009), fundamentos filosóficos Reflexiona sobre los valores y fines para establecer prioridades en las dimensiones del aprender a: ser, conocer, hacer, convivir Realismo El mundo real existe independiente de la percepción y de la creencia individuo Idealismo del El mundo exterior es una idea procedente de la mente del ser humano, basado en sus ideas

Pragmatismo La realidad es un proceso de cambio permanente. La ciencia es la herramienta para resolver todos los problemas del ser humano.

Según la autora Leal Susana, la investigación se fundamenta en el paradigma crítico - propositivo porque nos permite conocer el problema tanto teórico como práctico para poder de esa manera determinar cada una de las causas de los efectos y problemas, teniendo en cuenta que las realidades de cada individuo están en su parte mental.

2.2.1.-Fundamentación Epistemológica:

Ricci Teodoro (1999), y manifiesta lo siguiente, Es a mi criterio, ese punto de vista desde el cual me relaciono con las cosas, con los fenómenos, con los hombres y eventualmente con lo trascendente. Esto, que se produce en el ámbito personal y cotidiano, también ocurre en el ámbito científico, donde proliferan distintas corrientes y sistemas de pensamiento que resultan ser, en definitiva, formas de ver el mundo..... Podríamos comparar la Epistemología con un mirador u observatorio de la realidad que, con lentes más o menos agudos, la miran críticamente, dándose cuenta que no se halla fuera de ella, sino contribuyendo a constituirla; es decir, no es meramente un proceso de observación, sino una participación activa en el hecho o fenómeno estudiado.

Según el autor La realidad como teoría del conocimiento, se ocupa de problemas tales como las circunstancias históricas, psicológicas y sociológicas a la que está expuesto el trabajador él sabe y es consiente que en una empresa se tiene que aprender no solo a trabajar sino a sociabilizar con los miembros de la empresa para que de esta manera se pueda tener un mejor estilo de vida organizacional desde hace muchos años se ha sabido que el rendimiento laboral tanto positivo como negativo es a causa de un factor que le impulsa a realizar la actividad de buena o mala manera.

2.2.2.-Fundamentación Ontológica:

Arcilla Gerardo (2008), se enfoca en el criterio de **Husserl Edmund (2005)**, y manifiesta que, La ontología es una ciencia de esencias y se clasifica en formal y material. La primera estudia las esencias formales, esto es, aquellas que convienen a todas las demás esencias. La ontología material, por su parte, estudia las esencias materiales y está constituida por las ontologías regionales. La ontología formal implica las formas de todas las ontologías posibles y en ella está fundada la ontología material.

Según el autor La investigación en este ámbito se la estudia porque la psicología es algo que no se ve no se palpa pero existe tantos años de estudio han demostrado que una gran parte de la conducta humana está relacionada netamente con la parte mental que es en si el complemento ideal para que el ser humano actué de tal manera todo tiene un porque y la psicología explica ese porque en este caso el desempeño del trabajador se debe algún factor interno que le impulsa a la ejecución de las actividades diarias dentro de su puesto de trabajo y de la organización.

2.2.3.-Fundamentación Axiológica:

Gómez Jesús (2011), se enfoca en el criterio de **Scheler Max (1913)**, y manifiesta que La fundamentación axiológica ha sido la descripción de la enorme riqueza e importancia ética que posee la vida emocional del hombre. La cual es primaria respecto de otra forma de saber. Así en *Esencia y formas de la simpatía*(1913), usa del método de Husserl de la descripción fenomenológica aplicada a las emociones que relacionan a los seres humanos unos con otros y con el mundo de los valores, especial importancia poseen el amor y el odio como las actitudes radicales para la captación de los fenómenos valóricos.

Partiendo del concepto husserliano de reducción fenomenológica, Scheler distinguió las esencias de lo que es tangible, real o existente, lo que llevó a la afirmación de la independencia de los valores (eternos e invariables) respecto de los bienes, que serían sólo sus portadores circunstanciales (lo que ha significado que a Scheler se le acusase de platónico). En importancia, a este título le siguió su obra más famosa.

El formalismo en la ética y la ética material de los valores (1913-1916), un tratado en dos volúmenes que intentan dar un nuevo fundamento personalista a la ética, desde este nuevo fundamento se critica el enfoque ético meramente formal del filósofo alemán Emmanuel Kant y lo cambia por un estudio de los valores en cuanto contenidos específicos de la ética, los que se presentan de un modo directo e inmediato a la persona y no a la conciencia como sostenía Husserl.

Según el autor Scheler Max, El ser humano por los valores morales, éticos, estéticos y espirituales que posee es valorado en esta investigación estudiaremos cada uno de los valores que posee cada trabajador o los valores que tiene que fomentar para que de esta manera pueda ser una persona íntegra ya que estos repercuten en el desempeño y son los

mismos los que ocasionan que los factores psicosociales se conviertan en riesgos laborales porque la forma de ser de una persona tiene mucho que ver y que decir de su formación desde la niñez y desde su vida escolar esa es la meta que el ser humano se dé cuenta que los valores hay que estudiarlos y ponerlos en práctica en todo lugar y más en el trabajo ya que ahí pasamos más de la mitad del día que en nuestros hogares, en este contexto, el valor, o lo que es valorado por las personas, es una decisión individual, subjetiva y producto de la cultura del individuo.

2.3.-Fundamentación Legal:

2.3.1.-Constitución del Ecuador:

Título II “Derechos” (Capítulo Primero - Sección Octava)

Trabajo y Seguridad Social En el Artículo 33 nos dice que: se garantiza a los trabajadores el derecho de ejercer un trabajo saludable, lo cual se ve respaldado por la normativa legal vigente.

Título VI “Régimen de Desarrollo” (Capítulo Sexto: Sección Tercera)

Formas de trabajo y su retribución En el Artículo 326, Numeral 5 Manifiesta que: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar, de igual manera en el Numeral 6 del mismo artículo garantiza el derecho de todo trabajador a ser reintegrado a su trabajo y a mantener la relación laboral luego de haberse rehabilitado después de un accidente de trabajo.

2.3.2.-Código de Trabajo:

(Título I, “Del contrato Individual de Trabajo”) (Capítulo IV, “De las Obligaciones del Empleador y del Trabajador”) (Artículo 42, “del empleador”)

En el Numeral 2 de este artículo se menciona que es obligación del empleador de proporcionar al trabajador un lugar de trabajo de acuerdo a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo, tomando en

cuenta facilitar el desplazamiento adecuado de las personas con discapacidad.

En el Numeral 3 se manifiesta que el empleador tiene la obligación de “Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Artículo 380

Decreto 2393. Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo. (Resolución 957. Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo) (Convenio 121 de la OIT (Organización Internacional del Trabajo))

Convenio relativo a las prestaciones en caso de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. El Convenio sobre las prestaciones en caso de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales fue aprobado en Ginebra por el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo en 1964.

Todo miembro del presente convenio tendrá la obligación de prescribir una lista de enfermedades, incluir en su legislación una definición general de las enfermedades profesionales, establecer una lista de enfermedades.

Además de garantizar a las personas protegidas asistencia médica y prestaciones monetarias en caso de contingencias. Cabe mencionar que todo Miembro cuya economía y cuyos recursos médicos estén insuficientemente desarrollados podrá acogerse, mediante una declaración motivada anexa a la ratificación del presente convenio.

2.3.3.-Normativa de funcionamiento de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato. (Ordenanza de creación de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato) (Sección I De la constitución, domicilio, denominación, finalidad, políticas, funciones y atribuciones)

Art. 4 De las políticas

- f. capacitar a su personal, mantener equidad remunerativa e incentivar el cumplimiento de los indicadores de gestión.

Art. 5 Funciones y atribuciones

- g. planificar y gestionar los aspectos de la finalidad empresarial.
- h. mantener un sistema adecuado de seguridad industrial y ciudadana.

Parágrafo III De la gerencia general (Art. 11 Atribuciones y deberes)

El gerente será nominado por el directorio de la EP-EMA de una terna que presentará el presidente a su conocimiento, cumpliendo los requisitos determinados en la presente ordenanza y la ley, sus deberes y atribuciones son:

- o. adoptar e implementar las decisiones comerciales que permitan la venta de productos o servicios para atender las necesidades de los usuarios en general y del mercado para lo cual podrá establecer condiciones comerciales específicas y estrategias de negocios competitivas

Parágrafo IV De los directores departamentales (Art. 14 Atribuciones y deberes)

- o. cumplir y hacer cumplir las funciones, atribuciones y deberes contemplados en las leyes, ordenanzas y reglamentos internos de la empresa.

Disposición transitoria

Quinta.- Se garantizará la participación de la ciudadanía, la misma que se orientará por los principios de igualdad, autonomía, deliberación pública, respecto a la diferencia, control popular, solidaridad, e interculturalidad, conforme lo dispone el inciso segundo del Art. 302 de la Ley Orgánica de Organización territorial, autonomía y descentralización.

Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato
Considerando Que, La constitución de la república del Ecuador

Art. 34 de la constitución de la república del Ecuador señala que el trabajo es un derecho y un deber social y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido y aceptado.

Ídem Art. 5 Funciones y atribuciones literales

d) Aplicar en la gestión empresarial criterios económicos, financieros y de servicio.

De las obligaciones de los usuarios

Art. 6 Todos los usuarios catastrados de los espacios físicos de la EP-EMA, para realizar alguna actividad económica están obligados a:

g) ocupar la bodega, puesto o local y ejercer su actividad únicamente para el giro del negocio para el cual fue autorizado en el contrato de arrendamiento o contrato de uso del espacio público;

Art. 7 Quienes comercialicen alimentos preparados, cuyo registro y catastro consta en la administración, (cubículos, ambulantes) cumplirán a más de las obligaciones anteriores las siguientes:

d.- Ofrecer al público alimentos en excelentes condiciones higiénicas y una atención adecuada.

Art. 10 En el caso de los ambulantes de ropa deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

c.- No podrá tener ayudantes para su actividad.

d.- Portar las facturas de compra-venta de la mercadería

De las prohibiciones a los usuarios

Art. 13 Queda terminantemente prohibido a todos los usuarios lo siguiente:

m.- Promover, practicar o tolerar transacciones comerciales inmorales o que desfiguren en cualquier forma las prácticas honestas del comercio.

ñ.- Sobornar o aceptar presiones de los empleados y/o funcionarios de la EP-EMA

o.- Sub arrendar, prestar o transferir a cualquier título, total o parcialmente a terceros el puesto, bodega o local, incluida la

administración por mandato, implicará la salida inmediata del oferente como del demandante.

Art. 18 En caso de enfermedad deberá presentar una solicitud adjunta al certificado validado por una institución pública de salud o cualquier otra causa que impida su asistencia normal a su lugar de trabajo, deberá presentar solicitud a la administración de la EP-EMA para su justificación y autorización para un plazo no mayor a 90 días. La presencia ocasional del usuario en el puesto, no desvirtúa la anterior presunción.

Del control sanitario y del servicio médico asistencial

Art. 27 Las normas sanitarias serán de aplicación obligatoria a usuarios y ayudantes que laboran en locales, bodegas, cubículos, núcleos, puestos y ambulantes catastrados en la EP-EMA. Con este fin los usuarios deberán portar el carné de higiene o certificado de salud emitido por la autoridad competente.

Sección tercera del sistema de comercialización

Art. 38. La EP-EMA ejercerá el control y autorizará el ingreso de los productos que cumplan con las normas establecidas.

Art. 43. Los vehículos que ingresen con carga

Se les colocarán un distintivo adicional en el ticket, para el pago de la tasa de ingreso de productos.

Art. 50. Las tarifas serán determinadas de acuerdo a las prioridades de la EP-EMA, las necesidades de inversión y serán fijadas mediante resolución aprobada por el directorio.

Sección sexta De los prestadores de servicios en la EP-EMA (De los tricicleros) (Art 62. Obligaciones de los tricicleros)

- a) Responsabilizarse de la carga transportada
- b) En caso de confusión en el destinatario de los productos acudir al personal administrativo de la EP-EMA para los trámites pertinentes

Art 63. Prohibiciones de los tricicleros

- a) Interrumpir la normal circulación peatonal y vehicular en el interior de la EP-EMA
- b) En las salidas pasar por los detectores y bajar las barreras.

Art. 66 Obligaciones de los estibadores

- f) Transportar de manera segura los productos para evitar daños a terceros.

Art. 67 Prohibiciones de los estibadores

- a) Pernoctar al interior de la EP-EMA fuera de horarios de funcionamiento

Sección octava Del servicio de información de mercado y precios

Art 76. La EP-EMA establecerá operativos de control de productos para lo cual se requerirá información de calidad, cantidad, procedencia y cualquier información necesaria para cuantificar la oferta y demanda

Art.77. La administración establecerá las normas de embalaje, peso, medidas y calidad, respecto al tipo de mercancía y formas de comercialización en acuerdo con los actores.

Sección novena Seguridad y manejo de riesgos

Art. 81. La EP-EMA contará dentro de su operación a más del personal administrativo designado para este fin, con el servicio de vigilancia y control del mercado y sus instalaciones. Con esta finalidad podrá mantener convenios o contratos con personas naturales o jurídicas que brinden este servicio, quienes no tendrán relación laboral de dependencia con la EP-EMA, Adicionalmente cuenta con el apoyo de la policía nacional.

Art. 85. Las infracciones a este reglamento serán consideradas en la siguiente escala:

- a) **Faltas leves.** Aquellas de palabra u obra que no afecten al normal desenvolvimiento de las actividades o infraestructura de la EP-EMA;

como también a los usuarios, funcionarios y miembros del directorio de la empresa.

- b) **Faltas graves.** Insultos verbales y/o agresiones físicas que demanden atención médica ambulatoria. Acciones que interrumpan de manera parcial el funcionamiento de la EP-EMA. La reincidencia de una falta leve.
- c) **Faltas muy graves.** La reincidencia de una falta grave. Agresiones físicas que demanden atención médica hospitalaria.

Art. 86. Considerando la gravedad de la falta, sin perjuicio de las contempladas en las leyes, ordenanzas, reglamentos y resoluciones administrativas, la EP-EMA sancionará de la siguiente manera:

Falta leve con \$ 10

Falta grave con \$ 50

Faltas muy graves con \$ 200 la primera vez; suspensión de 8 días del local, bodega, cubículo, núcleo o puesto; con 15 días la segunda vez y declaratoria de vacante la tercera.

A más de lo estipulado en los tres incisos anteriores, la EP-EMA tiene la facultad legal de asumir los siguientes actos administrativos:

- a) Se concede un plazo máximo de 24 horas en días concordantes con el funcionamiento de la EP-EMA, para receptor y procesar reclamos; de no hacerlo o no justificar, estas podrán donarse a casas asistenciales, albergues y guardería infantil, etc. Para lo cual se realizarán actas de entrega recepción entre la administración y los beneficiarios con sellos y firma.

Sección décimo primera Del funcionamiento de las baterías higiénicas de la forma de trabajo

Art. 92. El horario de trabajo será de 04h00 a 19h00, de lunes a domingo ininterrumpidamente, y los martes y sábados de acuerdo a los requerimientos del mercado, los que se cumplirán de forma rotativa entre todos los espacios e integrantes.

Art. 96. De las obligaciones para las personas encargadas de las baterías sanitarias:

- a) Asistir a su lugar de trabajo de manera puntual y personal
- b) Llevar el uniforme correspondiente
- c) Mantener basureros con tapa en cada uno de los sanitarios y uno general en la puerta.
- d) Evacuar los basureros de forma permanente.
- e) Mantener un jabón de uso público
- f) Cuidar y velar por el buen estado de las instalaciones.

Art. 97. De las prohibiciones para las personas encargadas de las baterías sanitarias:

Faltas leves: Incumplir los horarios establecidos por la EP-EMA para la atención al público

Faltas graves: cobrar valores no autorizados.

Sección décimo segunda De los vehículos que ingresan a la EP-EMA

Art. 107. El incumplimiento de lo dispuesto en el Art. 74 generará la inmediata inmovilización del vehículo, el que constituye un mecanismo de evidencia previo la sanción correspondiente por el comisario-abogado

Art. 108. Con la evidencia correspondiente y cumplido el debido proceso el funcionario impondrá las siguientes sanciones:

Vehículos pequeños de hasta 2 toneladas \$ 5

Vehículos medianos de hasta 5 toneladas \$ 10

Vehículos grandes de 5,1 toneladas en adelante \$ 20

Sección décimo tercera Disposiciones generales

Cuarta.- Ningún actor de la EP-EMA podrá argumentar como justificación del desconocimiento del presente reglamento, siendo este obligatorio de conocerlo y estudiarlo. Para este fin realizará una publicación y socialización de la ordenanza y reglamento.

Disposición transitoria

Octava.- No se permitirá ocupar nuevamente los espacios de parqueaderos, aceras, caminerías, accesos a naves por comerciantes menudeadores, los mismos que ocuparán exclusivamente la zona del consumidor final, para la ocupación de este espacio la administración presentará el proyecto de reglamento el que regulará el funcionamiento, recaudación y operación de esta área en un plazo de 60 días, entre tanto la administración operará con la resolución administrativa temporal.

Sección 1 Requisitos para el ingreso

Art. 3.- Del ingreso.- Para ocupar un puesto en el servicio público, debe cumplirse con los requisitos establecidos en el artículo 5 de la LOSEP, a cuyo efecto las personas deben cumplir con lo siguiente:

- 1.-** Presentar la certificación de no tener impedimento legal para ingresar al servicio público emitida por el Ministerio de Relaciones Laborales
- 2.-** Declaración juramentada en la que conste no encontrarse incurso en causales legales de impedimento, inhabilidad o prohibición para el ejercicio de un puesto público, prevista en la LOSEP y el ordenamiento jurídico vigente, la cual se hará constar en la respectiva acción de personal;
- 3.-** Presentar la correspondiente declaración patrimonial juramentada ante Notario en la que constará además, en caso de encontrarse en mora de obligaciones para con el sector público, legalmente exigibles, el detalle de la deuda con el convenio de pago suscrito, entre la persona que aspira ocupar un puesto en el sector público y la institución en la cual mantiene la obligación y señalar el lugar de su domicilio y residencia

Art. 17.- Clases de nombramientos

Los nombramientos extendidos para el ejercicio de un puesto en la función pública pueden ser:

- a) Permanentes:** El que se otorga a la o el ganador del concurso de méritos y oposición, una vez que haya aprobado el período de prueba;

- b) Provisionales:** Aquellos otorgados para ocupar temporalmente los puestos determinados en el literal b) del artículo 17 de la LOSEP; no generarán derecho de estabilidad a la o el servidor;
- c) De libre nombramiento y remoción:** Los expedidos a favor de personas que van a ocupar puestos de dirección política, estratégica o administrativa en las instituciones del Estado.
- d) De período fijo:** Aquellos cuyos titulares son nombrados para ejercer un puesto en el servicio público por un período determinado por mandato legal.

Título II del régimen interno de administración del talento humano capítulo I de los deberes, derechos y prohibiciones (Art. 23.- De su cumplimiento)

De conformidad con lo que determina el artículo 50 de la LOSEP, el Ministerio de Relaciones Laborales y la UATH o la que hiciere sus veces, vigilará el cumplimiento de los deberes, derechos y prohibiciones de las y los servidores establecidos en la citada ley y este Reglamento General. Los derechos de las o los servidores públicos previstos en el artículo 23 de la LOSEP son irrenunciables de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

Art. 25.- De la jornada de trabajo

- a) Jornada Ordinaria:** Es aquella que se cumple por ocho horas diarias continuas, de lunes a viernes y durante los cinco días de cada semana, con cuarenta horas semanales, con períodos de treinta minutos hasta dos horas diarias para el almuerzo, según el caso, que no serán considerados como parte de la jornada de trabajo.
- b) Jornada Especial:** Para la fijación de jornadas especiales de trabajo, las autoridades institucionales remitirán al Ministerio de Relaciones Laborales, para su aprobación, una solicitud que incluya un estudio técnico elaborado por la UATH con la descripción y análisis de las condiciones especiales del servicio que presta la institución y el o los puestos correspondientes. En la jornada especial se garantizará la atención permanente y continua a la ciudadanía. Las labores que se desarrollaren en días sábados y domingos como parte de la jornada especial de trabajo no tendrán recargo alguno. Bajo ningún concepto, la utilización de los períodos

para almuerzo o refrigerio dependiendo de la jornada, podrá generar la paralización del servicio público, para lo cual la UATH velará por la organización adecuada del uso del tiempo, implementando un sistema de turnos que garantice la continuidad del servicio y atención al ciudadano.

Capítulo III de las licencias, comisiones de servicios y permisos (Sección 1a. De las licencias con remuneración) (Art. 33.- Licencia por enfermedad)

La o el servidor público tendrá derecho a licencia con remuneración por enfermedad, de conformidad con lo que establece el artículo 27, letras a) y b) de la LOSEP, y la imposibilidad física o psicológica será determinada por el facultativo que atendió el caso, lo que constituirá respaldo para justificar la ausencia al trabajo.

Art. 35.- Licencia por maternidad y paternidad

La servidora podrá hacer uso del derecho a la licencia por maternidad desde dos semanas anteriores al parto, las que se imputará a las 12 semanas establecidas en la letra c) del artículo 27 de la LOSEP, que podrán ser acumulables. La licencia se justificará con la presentación del respectivo informe médico, y en caso de acumularse a más tardar dentro del término de tres días hábiles de haberse producido el parto mediante la presentación del certificado de nacido vivo otorgado por la autoridad competente; y, a falta de este, por otro profesional de la salud, y será validado en el IESS en el término de 15 días.

Art. 38.- Calamidad doméstica

La o el servidor tendrá derecho a licencia con remuneración por calamidad doméstica, definida en los términos del literal i) del artículo 27 de la LOSEP, y observando lo siguiente: a) Ante el fallecimiento, accidente o enfermedad grave del cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida, del padre, madre o hijos o sus parientes así como por los siniestros que afecten gravemente la integridad, propiedad o bienes de la o el servidor, hasta por ocho días en total, que serán conocidos y registrados por la UATH, de acuerdo a lo que se enuncia en el presente artículo:

A.1.- Por fallecimiento de los padres, hijos, hermanos, cónyuge o la o el conviviente en unión de hecho legalmente reconocida de la o el servidor, se concederá 3 días, que se justificará con la presentación de la correspondiente partida de defunción, dentro de los 3 días posteriores del reintegro a su puesto

A.2.- Por fallecimiento de los suegros, cuñados o nietos de la o el servidor, se concederá 2 días, que se justificará con la presentación de la correspondiente partida de defunción, dentro de los 3 días posteriores del reintegro a su puesto

A.3.- Por accidente grave que provoque imposibilidad física o por enfermedad grave, de los hijos, cónyuge o de la o el conviviente en unión de hecho legalmente reconocida de la o el servidor se concederá 8 días, que se justificará con la presentación del correspondiente certificado médico, dentro de los 3 días posteriores del reintegro a su puesto;

Art. 79.- Del reglamento interno de administración del talento humano

Las UATH elaborarán obligatoriamente, en consideración de la naturaleza de la gestión institucional los reglamentos internos de administración del talento humano, en los que se establecerán las particularidades de la gestión institucional que serán objeto de sanciones derivadas de las faltas leves y graves establecidas en la Ley.

Art. 82.- De la amonestación verbal

Las amonestaciones verbales se impondrán a la o el servidor, cuando desacate sus deberes, obligaciones y/o las disposiciones de las autoridades institucionales.

Art. 83.- De la amonestación escrita

Sin perjuicio de que las faltas leves según su valoración sean sancionadas con amonestación escrita, la o el servidor que en el período de un año calendario haya sido sancionado por dos ocasiones con amonestación verbal, será sancionado por escrito por el cometimiento de faltas leves.

Art. 84.- De la sanción pecuniaria administrativa

Sin perjuicio de que las faltas leves según su valoración sean sancionadas directamente con sanción pecuniaria administrativa, a la o el servidor que reincida en el cometimiento de faltas que hayan provocado amonestación escrita por dos ocasiones, dentro de un año calendario, se impondrá la sanción pecuniaria administrativa, la que no excederá del diez (10%) por ciento de la remuneración mensual unificada.

Capítulo VI de la cesación de funciones (Art. 101.- De la carrera en el sector público y la cesación de funciones)

En virtud de las disposiciones constitucionales que obligan al estado a desarrollar sus actividades bajo los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia, responsabilidad y estabilidad, y la consecución de los objetivos del régimen de desarrollo, y precautelando el buen vivir en las instituciones establecidas en el artículo 3 de la LOSEP, la cesación de funciones genera la terminación definitiva de la prestación de servicios de las y los servidores públicos con las instituciones del Estado, y se produce en los casos señalados en el artículo 47 de la LOSEP.

Art. 117.- De la Unidad de Administración del Talento Humano – UATH

Las UATH constituyen unidades ejecutoras de las políticas, normas e instrumentos expedidos de conformidad con la ley y este Reglamento General, con el propósito de lograr coherencia en la aplicación de las directrices y metodologías de administración del talento humano, remuneraciones, evaluación, control, certificación del servicio y mejoramiento de la eficiencia en la administración pública en lo que correspondiere a sus atribuciones y competencias. La UATH es responsable de administrar el sistema integrado de desarrollo del talento humano y las remuneraciones e ingresos complementarios del servicio público, bajo los lineamientos, políticas, regulaciones, normas e instrumentos pertinentes. Tendrán la competencia y responsabilidad en el cumplimiento de la LOSEP, este Reglamento General y las normas expedidas.

Art. 118.- Atribuciones y responsabilidades adicionales de las UATH

Las UATH a más de las atribuciones y responsabilidades establecidas en el artículo 52 de la LOSEP, tendrán las siguientes:

- a) Aplicar las normas, políticas y metodologías que sean determinadas por el Ministerio de Relaciones Laborales para el control y certificación de calidad del servicio;
- b) Administrar e implementar las estrategias de atención, a las y los usuarios internos y externos, especialmente para aquellas personas con discapacidad;
- c) Receptar las quejas, denuncias, sugerencias, felicitaciones y observaciones que efectúen los usuarios internos y externos y efectuar su trámite y seguimiento. Los resultados de esta actividad serán remitidos al Ministerio de Relaciones Laborales con la finalidad de transparentar la información; Este procedimiento será opcional

para los gobiernos autónomos descentralizados, sus entidades y regímenes especiales.

Art. 152.- Disponibilidad presupuestaria

Las UATH sobre la base del plan estratégico de necesidades de talento humano adoptados por la autoridad nominadora, solicitarán a través de la autoridad nominadora, la creación de puestos, unidades y áreas, siempre y cuando exista disponibilidad presupuestaria y no se exceda de la masa salarial aprobada, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 56 y 57 de la LOSEP.

Art. 187.- Declaratoria de ganadora o ganador del concurso

Concluida la etapa de selección que será regulada por el Ministerio de Relaciones Laborales, el Tribunal de Méritos y de Oposición mediante acta final, declarará ganadora o ganador del concurso a la o el aspirante que haya obtenido el mayor puntaje; y comunicará en un término máximo de tres días, a la autoridad nominadora para que esta expida el nombramiento provisional sujeto a período de prueba.

Sección 3a. Inducción (Art. 189.- Inducción)

Las UATH implementarán mecanismos de inducción a fin de garantizar una adecuada inserción de la o el ganador del concurso de méritos y oposición a su nuevo puesto de trabajo, y a la cultura organizacional de la institución en la cual laborará. Dicho período de inducción comprenderá aspectos relacionados con la promoción de derechos, obligaciones y responsabilidades del puesto, trato a sus compañeros y usuarios género, trato a personas con discapacidades y otros aspectos que se consideren relevantes.

Capítulo VI de la formación y la capacitación (Sección 1a. De la formación y capacitación de las y los servidores públicos) (Art. 195.- De la formación y capacitación)

El subsistema de capacitación y formación para el sector público constituye el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para regular los estudios de carrera del servicio público para alcanzar capacitación, destrezas y habilidades, que podrían realizar las y los servidores públicos acorde con los perfiles ocupacionales y requisitos que se establezcan en

los puestos de una organización, y que aseguran la consecución del portafolio de productos y servicios institucionales, su planificación y los objetivos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo.

Art. 196.- De los objetivos de la capacitación y formación

Los objetivos de la capacitación y formación serán los siguientes:

- a) Contar con servidoras y servidores con formación y capacitación técnica, profesional o con especializaciones de cuarto nivel vinculadas con las necesidades y objetivos institucionales y nacionales;
- b) Propender a la generación de conocimientos científicos a través de la investigación aplicada a campos de interés nacional
- c) Generar el desarrollo de capacidades, destrezas y habilidades en los servidores públicos.

Art. 198.- Planificación de la formación y capacitación

El Ministerio de Relaciones Laborales coordinará con el Instituto de Altos Estudios Nacionales, el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional - SECAP, las Redes de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y las UATH, en función de las políticas, normas e instrumentos emitidos con este propósito, la identificación de necesidades reales de capacitación. Esta información constituirá la base para la formulación de planes, diseño de programas y procesos de seguimiento y evaluación.

Las UATH serán responsables de la capacitación programada anualmente, en virtud de la programación que establezca el Ministerio de Relaciones Laborales, así como de generar para dicha planificación, las necesidades institucionales de capacitación de lo cual reportarán al Ministerio de Relaciones Laborales semestralmente.

Para la elaboración del plan de capacitación, las UATH serán responsables del control y seguimiento de la capacitación en todos los procesos internos; mientras que los responsables de los procesos tendrán a su cargo la programación y dirección de eventos de capacitación propios de la naturaleza y especialización de la misión y objetivo de cada uno de ellos, con el apoyo técnico y logístico de las UATH. Del mismo modo, las UATH ejecutarán la coordinación de los procesos de formación de cuarto nivel de las y los servidores de sus instituciones, conforme a las políticas y normas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales en coordinación con el Instituto de Altos Estudios Nacionales, para lo cual llevarán el control de la

designación de las y los servidores beneficiarios, los mecanismos de financiamiento y el control, seguimiento y evaluación.

Sección 3a. De la capacitación y desarrollo de personal (Art. 201.- De la capacitación)

La capacitación y el desarrollo profesional constituye un proceso programado, técnico, continuo, de inversión institucional, orientado a adquirir o actualizar conocimientos, desarrollar competencias y habilidades de las y los servidores, con la finalidad de impulsar la eficiencia y eficacia de los procesos, y motivar el respeto de los derechos humanos, la práctica de principios de justicia, calidad, calidez, equidad y solidaridad, basado en el Plan Nacional de Capacitación y Desarrollo Profesional, elaborado por el Ministerio de Relaciones Laborales y el Instituto de Altos Estudios Nacionales.

Sección 4a. Informes previos y efectos de la capacitación y formación (Art. 206.- Formación y capacitación dentro del país)

Previo informe favorable de la UATH, la autoridad nominadora concederá comisión de servicios con remuneración, a la o el servidor que dentro del plan de formación y capacitación institucional debidamente aprobado, fuere seleccionado para participar en estudios de cuarto nivel, cursos, seminarios, talleres o conferencias y pasantías, reuniones, visitas y otros que fueren necesarios para el desarrollo institucional. El Ministerio de Relaciones Laborales establecerá mediante normas el procedimiento a seguirse para los casos de excepción de formación o capacitación no programada.

Art. 209.- Efectos de la formación y capacitación

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 73 de la LOSEP, la UATH de cada institución, considerando el talento humano capacitado y que participó en procesos de formación o capacitación, diseñarán los programas internos de capacitación y formación mediante los cuales se transmitirán los conocimientos adquiridos. Es obligación de la o el servidor capacitado o formado acogerse a este programa interno diseñado por la UATH, y cumplir con el objetivo multiplicador.

Art. 216.- Objetivo específico

La evaluación del desempeño programada y por resultados tiene como objetivo medir y estimular la gestión de la entidad, de procesos internos y de servidores, mediante la fijación de objetivos, metas e indicadores cuantitativos y cualitativos fundamentados en una cultura organizacional gerencial basada en la observación y consecución de los resultados esperados, así como una política de rendición de cuentas que motive al desarrollo en la carrera del servicio público, enfocada a mejorar la calidad de servicio y a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Art. 217.- Ámbito de aplicación de la evaluación del desempeño

Estarán sujetos a la evaluación del desempeño todos y todos los servidores públicos que prestan servicios en las instituciones determinadas en el artículo 3 de la LOSEP.

Art. 220.- Responsabilidades de las UATH.- Las UATH

Sobre la base de las políticas, normas, instrumentos y metodologías emitidos, tendrán la responsabilidad de asesorar a cada unidad, área o proceso, en la aplicación del subsistema y de instrumentar y consolidar la información y resultados de la evaluación de las y los servidores, a fin de retroalimentar al sistema integrado de desarrollo del talento humano de la institución, con la finalidad de cubrir las debilidades determinadas en la evaluación de desempeño.

Capítulo VIII de la salud ocupacional (Art. 228.- De la prestación de los servicios)

Las instituciones asegurarán a las y los servidores públicos el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud ocupacional, comprendida ésta como la protección y el mejoramiento de la salud física, mental, social y espiritual, para lo cual el Estado a través de las máximas autoridades de las instituciones estatales, desarrollando programas integrales. Para este fin las instituciones contemplarán en sus respectivos presupuestos los recursos materiales y financieros necesarios. Por su parte las y los servidores públicos deben cumplir con las acciones de prevención y protección previstas y los programas que se establezcan.

Art. 229.- Del plan de salud ocupacional

Las instituciones que se encuentran comprendidas en el ámbito de la LOSEP deberán implementar un plan de salud ocupacional integral que tendrá carácter esencialmente preventivo y de conformación multidisciplinaria; este servicio estará integrado por los siguientes elementos:

- a) Medicina preventiva y del trabajo
- b) Higiene ocupacional
- c) Seguridad ocupacional
- d) Bienestar social Las instituciones contempladas en el artículo 3 de la LOSEP, que cuenten con más de 50 servidores públicos u obreras u obreros, y en virtud de la disponibilidad presupuestaria, podrán implementar dispensarios médicos para brindar servicio de salud ocupacional a las y los servidores y obreras u obreros.

Art. 232.- Seguridad ocupacional y prevención de riesgos laborales

Las instituciones que se encuentran en el ámbito de la LOSEP, deberán elaborar y ejecutar en forma obligatoria el Plan Integral de Seguridad Ocupacional y Prevención de Riesgos, que comprenderá las causas y control de riesgos en el trabajo, el desarrollo de programas de inducción y entrenamiento para prevención de accidentes, elaboración y estadísticas de accidentes de trabajo, análisis de causas de accidentes de trabajo e inspección y comprobación de buen funcionamiento de equipos, que será registrado en el Ministerio de Relaciones Laborales.

Art. 236.- Bienestar social

A efectos del plan de salud ocupacional integral, el Estado aportará dentro del programa de bienestar social, que tiende a fomentar el desarrollo profesional y personal de las y los servidores públicos, en un clima organizacional respetuoso y humano, protegiendo su integridad física, psicológica y su entorno familiar, con lo siguiente: Los beneficios de transporte, alimentación, uniformes y guarderías, que deberán ser regulados por el Ministerio de Relaciones Laborales, en los que se determinarán las características técnicas relacionadas con salud ocupacional, y techos de gastos para cada uno de ellos, para lo cual

previamente deberá contarse con la respectiva disponibilidad presupuestaria.

Art. 245.- Escalas nacionales de remuneraciones mensuales unificadas para servidoras y servidores públicos

Las escalas nacionales de remuneraciones mensuales unificadas para las y los servidores públicos no comprendidos en la escala del nivel jerárquico superior se estructurarán con grupos ocupacionales y niveles estructurales de puestos y serán expedidas por el Ministerio de Relaciones Laborales, contando en forma previa con el dictamen del Ministerio de Finanzas.

2.3.4.-Código de ética de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato: (Artículo 2.- Principios éticos constitucionales)

- Principio de igualdad de todas las personas y la necesidad de medidas de acción afirmativa para quienes se encuentran en situación de desventaja.

Artículo 3.- Principios éticos de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato

- **Beneficio social.** La Empresa Pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato privilegia el servicio a los intereses de la ciudadanía, garantizando una mayor eficiencia y mejore los niveles de calidad en la prestación de servicios públicos de su competencia o en el desarrollo de otras actividades de emprendimiento.

Artículo 4.- Valores de las servidoras y servidores de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato

Las servidoras y servidores de la Empresa pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato, en consonancia con la ley, misión y visión institucionales, deben mantener los siguientes valores, como orientación de su labor cotidiana y como expresión de la mejor disposición para el servicio al país y a la ciudadanía:

1. **Integridad.** Ser auténticos, profesionales, coherentes entre lo que piensan, dicen y hacen. No se aprovecharán de los demás, ni de sus recursos. No solicitarán a terceros prestaciones indebidas de ningún tipo, en beneficio propio o de terceros. Cumplirán el trabajo de modo honesto, completo y a tiempo. Es su obligación y responsabilidad desvincularse de cualquier conflicto de intereses y no aceptar la corrupción en ninguna de

sus formas: soborno, fraude, blanqueo de dinero, desfalco, ocultación y obstrucción a la justicia, tráfico de influencias, regalos a cambio de favores, uso abusivo de bienes y materiales públicos.

2. **Transparencia.** Poner a disposición y acceso oportuno de la ciudadanía toda la información posible. Establecer una comunicación abierta y fluida, tanto al interior como al exterior de la organización para el cumplimiento efectivo de su trabajo, socializar proyectos y documentar resultados.
3. **Responsabilidad.** Cumplir sus obligaciones sujetándose a los procesos institucionales y sociales de rendición de cuentas. Poner todo su empeño y afán en las tareas asignadas, para bien propio, de la institución y del país.
4. **Lealtad.** Ser positivos y propositivos a favor de la institución y sus principios. Dar primacía a los intereses y valores de la Empresa pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato antes que a los propios. Reconocer las virtudes de los compañeros de trabajo, hablar bien de ellos, no descalificarlos en las conversaciones. Esforzarse por crear un clima laboral beneficioso para todos y usar las instancias institucionales para resolver los conflictos en el ámbito laboral. Se presume la honestidad y buena fe de las personas, sin prejuicio por diversidad étnica, ideología, o clase social.

Artículo 5.- La Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato y la ciudadanía. (2. Promoción de la igualdad de género)

Mujeres y hombres tienen las mismas facilidades de acceso, representación e intervención en los procesos de participación, rendición de cuentas y oportunidades dentro de la Empresa pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato. En todos los casos se tiene que procurar un equilibrio de género en cuanto al número de los integrantes de los diferentes estamentos organizativos y jerárquicos.

Artículo 6.- Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato y los usuarios.

1. Los usuarios legalmente catastrados merecen, por parte de la Empresa pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato, la atención, asesoría e información profesional, referente al

cumplimiento de sus responsabilidades mutuas. Las servidoras y servidores de la Empresa pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato, procederán de manera veraz y oportuna.

2.3.5.-Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo

La Empresa Pública Mercado Mayorista Ambato, da un gran valor a la Seguridad y Salud de sus colaboradores, por tal motivo se compromete a:

- Dotar de los recursos económicos y humanos, para el cumplimiento de todos los planes y programas inherentes a seguridad y salud de los trabajadores.
- Respetar las legislaciones y normativas vigentes en el país, así como mantenerse al día en sus exigencias y modificaciones.
- Difundir la Política a todo el personal, la comunidad y terceros interesados.
- Reducir los riesgos laborales a través de una correcta gestión y mejora continua de la Seguridad y Salud Ocupacional.

Objetivos

- 1) El presente Reglamento, tiene por objeto dictar las normas y disposiciones pertinentes para la prevención de los accidentes derivados de la actividad que realiza la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato, con el objeto de:
- 2) Mantener las condiciones óptimas de seguridad y salud de los trabajadores, aplicando medidas de prevención, control y/o la eliminación de los riesgos.
- 3) Preservar las instalaciones y propiedades de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato, en perfecto estado de funcionamiento con el fin de preservar la seguridad de los trabajadores.
- 4) Generar entre sus colaboradores una cultura de seguridad, con el objetivo de garantizar la salud de los trabajadores tanto en el ambiente interno como externo.
- 5) Controlar el cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad y salud, establecidas en el presente reglamento.

- 6) Implementar la prevención de riesgos del trabajo en la estructura organizativa de la empresa.
- 7) Cumplir con las leyes y reglamentos vigentes en el país en materias de seguridad y salud del trabajo.
- 8) Establecer incentivos por el acatamiento de las disposiciones de este reglamento y las sanciones por su incumplimiento.

Artículo 1: De las obligaciones de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato

En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial, para tal fin, Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato, elaborará planes integrales de prevención de riesgos que comprenderán las siguientes acciones:

- a) Prever los objetivos, recursos, responsables y programas en materia de seguridad y salud en el trabajo;
- f) Entregar gratuitamente a sus servidores, obreros y obreras, el vestido adecuado para el trabajo y los medios de protección personal y colectiva necesarios.
- g) Efectuar exámenes médicos periódicos de los servidores y obreros.

Artículo 2: De los derechos y obligaciones de los trabajadores

- Todos los servidores y obreros tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar.
- Los servidores y obreros tienen las siguientes obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales:
- Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos directos;

- Cooperar en el cumplimiento de las obligaciones que competen al empleador;
- Usar adecuadamente los instrumentos y materiales de trabajo, así como los equipos de protección individual y colectiva;
- No operar o manipular equipos, maquinarias, herramientas u otros elementos para los cuales no hayan sido autorizados y, en caso de ser necesario, capacitados;
- Velar por el cuidado integral de su salud física y mental, así como por el de los demás servidores y obreros que dependan de ellos, durante el desarrollo de sus labores;
- Someterse a los exámenes médicos a que estén obligados por norma expresa, así como a los procesos de rehabilitación integral.

Artículo 3: De las prohibiciones para la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato

Obligar a los servidores y obreros a laborar en ambientes sin las debidas seguridades, salvo que por imperiosa necesidad del trabajo se hubiesen tomado anticipadamente todas las medidas de precaución necesarias.

- b) Facultar a los servidores y obreros el desempeño de sus labores sin el uso de la ropa y equipos de protección personal.
- f) Permitir que los servidores y obreros realicen una labor riesgosa para la cual no fue entrenado previamente.
- g) Dejar de acatar las disposiciones o recomendaciones contenidas en los Certificados Médicos, debidamente abalados por el IESS o por el dispensario Anexo de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato de ambos a la vez, según el caso, o de los certificados emitidos por la Comisión de Evaluación de las incapacidades del IESS, sobre cambio definitivo o temporal de los trabajadores en actividades que puedan agravar sus lesiones o enfermedades.

Artículo 4: De las prohibiciones a los trabajadores

Está prohibido al personal de la empresa, realizar acciones que entrañen riesgos para el servidor, y obrero o demás compañeros, por lo que el trabajador no podrá:

- Transgredir las Normas de Seguridad e Higiene impartidas o las normas emitidas para la correcta ejecución del trabajo.
- Usar ropa inadecuada para el tipo de trabajo que ejecuta.

Artículo 18: Funciones del servicio médico

- a) Elaborar la ficha médica ocupacional al momento del ingreso de los trabajadores a la empresa.
- b) Realizarán los chequeos médicos, periódicos a los trabajadores de la empresa.
- c) El médico de la Empresa, establecerá la naturaleza, frecuencia y otras particularidades de los exámenes a los que deberán someterse en forma obligatoria y periódica los funcionarios, teniendo en consideración los factores de riesgo de la labor o función que desempeñan.

Título 4 Responsabilidades de gerentes y mandos medios (Artículo 20: Responsabilidades de la gerencia)

- a) Promover una cultura de seguridad ocupacional, involucrando a todos.
- b) Liderar la aplicación de la política de Seguridad y Salud de la empresa.
- c) Cumplir las normas legales aplicables en el campo de la seguridad y salud en el trabajo.
- d) Financiar los requerimientos para la gestión administrativa, técnica, talento humano y procesos operativos relevantes.

Artículo 21: Responsabilidad de los mandos medios

- a) Velar por el cumplimiento de todos los procedimientos relativos a la seguridad y salud del personal a su cargo, corrigiendo cualquier condición o acción sub estándar que hayan sido identificadas o informadas por los trabajadores.
- e) Dar a conocer los riesgos específicos de cada uno de los puestos de trabajo del personal a su cargo y las medidas preventivas correspondientes.

Capítulo III De la población vulnerable (Artículo 22: Del embarazo y periodo de lactancia de las mujeres)

Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato, adoptará las medidas necesarias para evitar la exposición de mujeres embarazadas y madres en período de lactancia a factores de riesgo que afecten su salud reproductiva; gozaran de todos los beneficios que por ley están contemplados.

Artículo 23: De las personas con discapacidad

Las personas con discapacidad desempeñaran actividades acordes a sus potencialidades y evitaran exposición que agrave su condición psicofísica; se garantizará accesibilidad y diseño ergonómico en los puestos de trabajo

Artículo 27: Gestión de riesgos

- a) La Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato realizará continuamente las siguientes acciones correspondientes a la gestión de riesgos:
 - Identificación de riesgos
 - Evaluación de riesgos
 - Medición de contaminantes
 - Control de riesgos
- b) priorización de riesgos.- La priorización de riesgos de acuerdo a la probabilidad y a la consecuencia que puedan producir estos, dando prioridad a los riesgos clasificados como intolerables e importantes o los que tengan mayor repercusión en los trabajadores y la empresa de acuerdo a la metodología utilizada.
- c) Control de riesgos.- Al establecer los controles en los riesgos o considerar cambios en los controles existentes, se considerará la reducción de riesgos de acuerdo a la siguiente jerarquía:
 - Eliminación
 - Sustitución
 - Controles de ingeniería
 - Señalización / Advertencias y/o controles administrativos
 - Equipos de protección personal

Artículo 29: Iluminación

- b) En las actividades que se realicen en horarios nocturnos con iluminación deficiente el personal deberá ser provisto de luz artificial de apoyo.

Artículo 34: Del tránsito interior de vehículos

- a) Todos los vehículos aparcarán en posición de salida, en caso de presentarse una evacuación de emergencia, no se produzca obstrucciones por las maniobras a realizar.
- b) Los vehículos de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato podrán ser conducidos por la persona o personas autorizadas para ello. Para el efecto, deberán disponer de la licencia de conducir respectiva y del cargo correspondiente.
- c) Se prohíbe circular por el Mercado Mayorista con cualquier tipo de vehículo a una velocidad superior a los 10KM/h.
- d) Es obligatorio respetar todas las señales que puedan existir en el interior del Mercado Mayorista.

Artículo 39: Orden y limpieza

Se aplicarán los siguientes principios:

- a) Mantener los lugares de trabajos limpios y ordenados con el fin de conseguir un mejor aprovechamiento del espacio, una mejora en la eficacia y seguridad del trabajo y en general un entorno más cómodo y agradable.
- b) Realizar revisiones de orden y limpieza periódicas y llevar registros de los resultados y las medidas correctivas aplicadas

Factores de riesgos biológicos (Artículo 41: Riesgos biológicos)

- a) Durante las actividades de recolección y barrido se manipulan microorganismos y sustancias de origen animal o vegetal susceptibles de transmitir enfermedades infectocontagiosas, por lo que la empresa deberá adoptar medidas para la higiene personal.
- b) El personal de barrido y recolección de residuos sólidos urbanos está expuesto a una serie de accidentes y enfermedades ocupacionales, por tal motivo este personal debe ser dotado de un equipo mínimo de protección individual compuesto por lo siguiente.
 - Ropa de Trabajo (acorde a clima local)
 - Guantes de cuero o adecuados para recolección de residuos sólidos urbanos

- Botas de seguridad
 - Protector respiratorio
 - Gorro protector de la cabeza y cuello
 - chaleco reflectivo
- c) La Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato establecerá procedimientos para la recolección y barrido de residuos sólidos, que incluirán normas para la prevención de accidentes y enfermedades durante estas actividades.

Artículo 49: Los jefes inmediatos y el personal de supervisión controlarán la exposición de los trabajadores y empleados a las exigencias o demandas laborales

- Para el efecto, las exigencias laborales serán establecidas en el detalle y/o descripción de las funciones y actividades para cada cargo, a fin de evitar la posibilidad de causar daños físicos sociales y psicológicos.

Capítulo VI De la señalización de la seguridad (Artículo 57: Señalización)

La empresa colocará señalización de advertencia según lo indicado en la norma INEN 439, en los lugares donde exista peligro, por la presencia de materiales inflamables, circulación peatonal y vehicular, y otros riesgos que alteren la seguridad personal o colectiva, con el objeto de informar a sus trabajadores, estos avisos son de obligatoria aceptación por parte de los trabajadores.

Capítulo VII De la vigilancia de la salud de los trabajadores (Artículo 59: de la vigilancia de la salud de los trabajadores)

El plan de vigilancia de la salud será responsabilidad del Médico Especialista en Salud Ocupacional el cuál determinará los exámenes pre empleo, periódicos y de retiro los cuales se llevarán a cabo en función de los riesgos a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores.

2.3.6.- Reglamento de funcionamiento de la unidad médico-odontológica de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato (Título I De las disposiciones generales y beneficiarios) (Capítulo I Disposiciones generales) (Artículo 1.- La Unidad Médico-Odontológica (UMO) de la EP-EMA)

Tiene como objetivo brindar servicios en atención primaria en medicina general y odontología para asegurar un estado de completo bienestar físico, mental y social de los usuarios.

Dentro de la atención primaria, y según la OMS, el servicio se centrará en:

- Asistencia sanitaria a demanda, programada y urgente.
- Indicación o prescripción y la realización, según disponibilidad de recursos, de procedimientos diagnósticos y terapéuticos.
- Actividades en materia de prevención, promoción de la salud.
- Actividades de información y vigilancia en la protección de la salud.
- Rehabilitación básica.
- Atención a la salud bucodental.

Título II De los botiquines de primeros auxilios (Capítulo I Ubicación y contenido) (Artículo 18.-En caso de emergencias o urgencias médicas)

Se administrarán los medicamentos o materiales disponibles en la UMO y en los botiquines de primeros auxilios a las personas descritas como beneficiarios en los artículos anteriores. Estos botiquines estarán ubicados de forma estratégica en los siguientes lugares de las instalaciones de la EP-EMA:

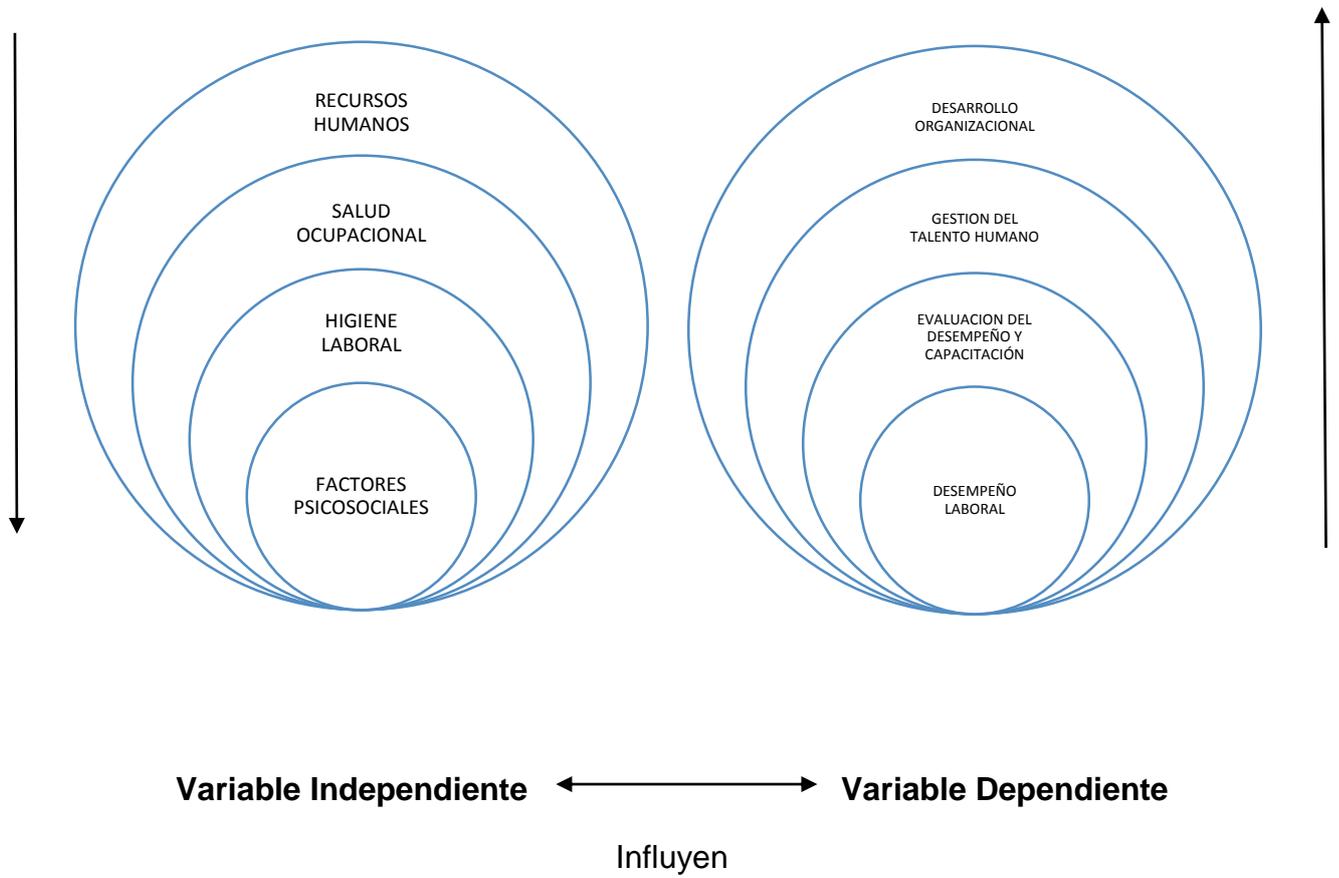
Artículo 19.- Teniendo en cuenta los requisitos para un botiquín

Dadas por la OMS, los botiquines de la EP-EMA deberán contener, entre otros, los siguientes insumos:

- a) Material de curación.
- b) Antisépticos.
- c) Medicamentos: analgésicos, antiinflamatorios, antihistamínicos y antiespasmódicos.
- d) Instrumental y material de uso

2.4.- Categorías Fundamentales

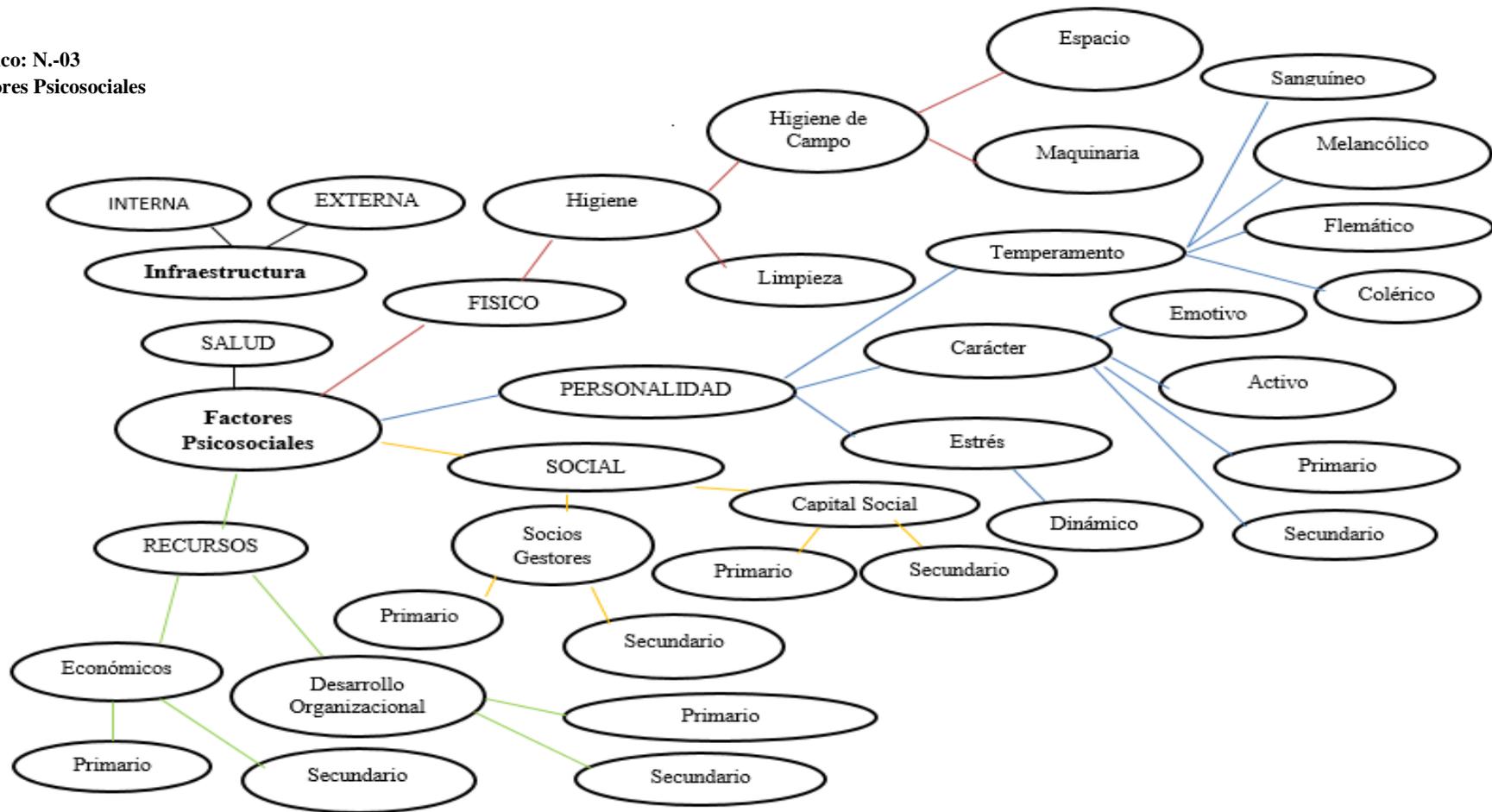
Gráfico: N.-02
Categorías Fundamentales



Fuente: ambato-ema.gob.ec/
Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

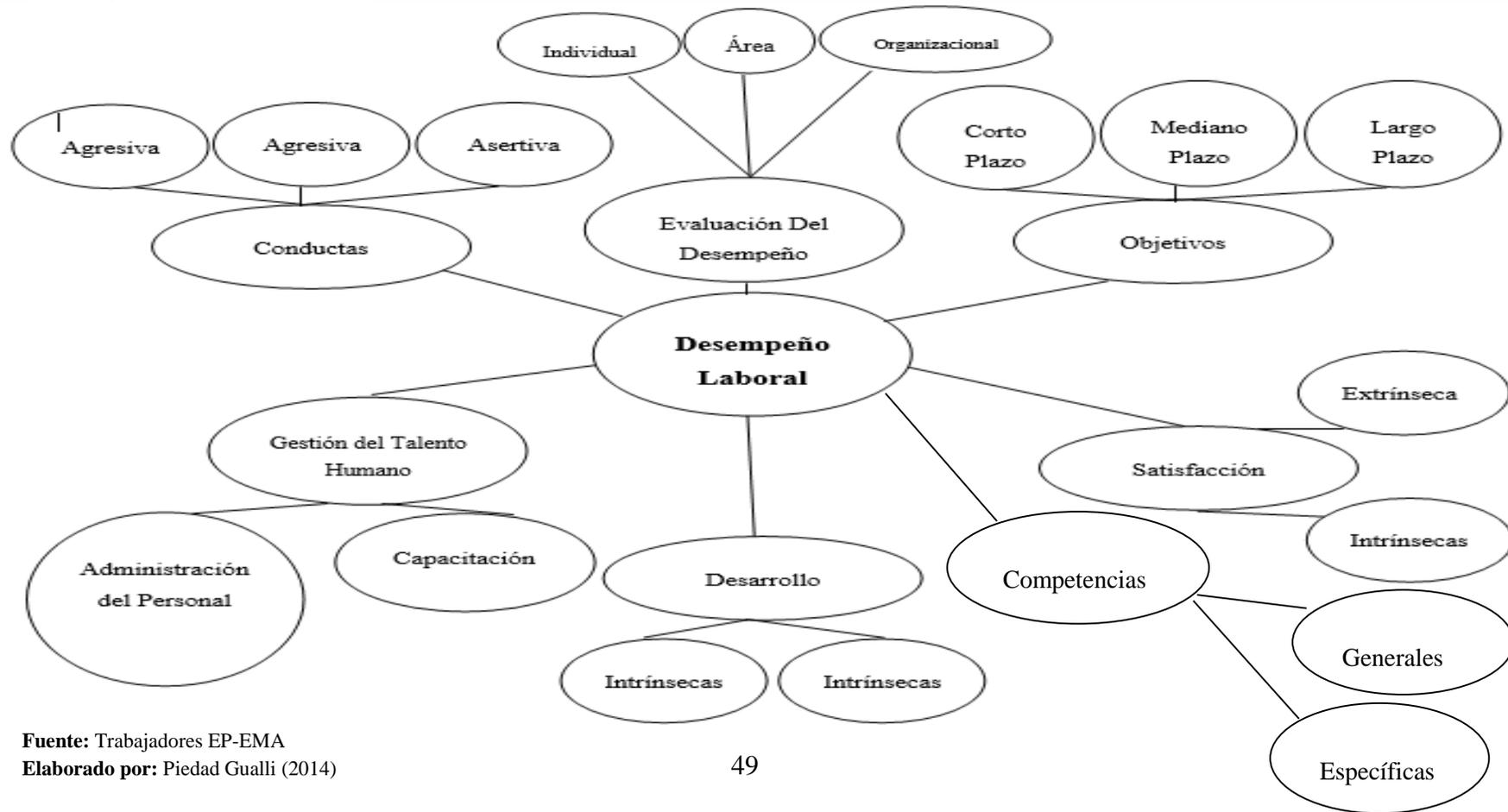
2.4.1.- Constelación de las variables:

Gráfico: N.-03
Factores Psicosociales



Fuente: Trabajadores EP-EMA
Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

Gráfico: N.-04
Desempeño Laboral



Fuente: Trabajadores EP-EMA
Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

2.4.2.- Factores Psicosociales:

Velásquez Manuel (2003), y manifiesta que, La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha presentado diversos documentos en los que se pueden encontrar distintas definiciones; en 1984 se señalaba que los agentes psicosociales, por su parte, pueden ser definidos como elementos externos que afectan la relación de la persona con su grupo y cuya presencia o ausencia puede producir daño en el equilibrio psicológico del individuo” (OIT, 1984). Los riesgos o "factores de riesgo" psicosociales se han definido por la OIT (1986) como "las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia.

Según el autor y basándose en la definición de la OIT manifiesta que los agentes psicosociales son todos aquellos elementos externos que influyen en la relación que tiene el individuo con los círculos sociales a los que pertenece, mientras que los factores de riesgo psicosociales son las interacciones entre el tipo de trabajo, la organización y el ambiente en el que se desenvuelve; pudiendo estas influenciar negativamente en la higiene y salud mental del individuo.

Félix Martín (1999), El concepto de factores psicosociales hace referencia a 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 o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador. Las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador que se derivan de una situación en las que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables son el estrés (con toda la problemática que lleva asociada), la insatisfacción laboral, problemas de relación, desmotivación laboral, etc. Ante una determinada condición psicosocial laboral adversa no todos los trabajadores desarrollarán las mismas reacciones. Ciertas características propias de cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.) determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias que

sufrirá. Así, estas características personales también tienen un papel importante en la generación de problemas de esta naturaleza.

Según el autor hablar de factores psicosociales se refiere a situaciones que se presentan en el entorno laboral y que están ligadas a la organización, al tipo de trabajo y a las labores que tiene que realizar, esto afecta en gran medida la salud y el bienestar, lo cual da lugar a la aparición de ciertas conductas y actitudes que perjudican el pleno desenvolvimiento del trabajador. La principal consecuencia de este fenómeno es la aparición del estrés y la desmotivación laboral.

Relación de los factores psicosociales con la salud

Karasek Robert (1998), quien a principios de los ochentas, trata de explicar la relación entre los factores psicosociales y la salud en función de las demandas psicológicas del trabajo generadoras de estrés y asociadas a enfermedades cardiovasculares (Karasek, 1998). En este modelo, las demandas del trabajo están determinadas por las exigencias de carácter psicológico que sufre el trabajador como consecuencia del desempeño de sus actividades laborales. El concepto de control, por su parte, incluye aquellos recursos u oportunidades que el centro de trabajo pone a disposición del trabajador para que este pueda desarrollar sus habilidades, contar con autonomía, administrar su tiempo, o participar en la toma de decisiones.

Según el autor Karasek Robert la relación que presentan los factores psicosociales con la salud de los trabajadores es una causalidad de deserción laboral y ausentismo en el trabajo, siendo de esta manera un ente primordial el estudio de las necesidades que presentan los trabajadores, en conjunto con el estrés que es provocado por diferentes causas en el trabajo, provoca enfermedades y accidentes tanto dentro de la empresa como fuera de la misma, la parte psicológica es la más afectada siendo una barrera para el cumplimiento de objetivos organizacionales.

Moncada Salvador (2000), Hace referencia que los aspectos de control no son un problema exclusivamente intra empresa, “el control en el trabajo tiene relación con la clase social y el género, de tal forma que los trabajadores manuales tienen un nivel de control inferior al de los trabajadores no manuales y las mujeres suelen alcanzar niveles de control inferiores a los de los hombres de la misma clase social, ocupación y categoría” Moncada (2000): 391. A partir de este modelo, el estrés laboral es la consecuencia no solo de un alto nivel de exigencia, sino del equilibrio entre control y demandas estructurado desde la organización del trabajo y donde las características personales juegan un papel secundario.

Según el autor Moncada Salvador nos habla del control que deben tener los trabajadores dentro de la empresa ante cualquier situación que se le presente teniendo en cuenta que cada trabajador tiene diferente forma de ser, empezando por su origen, su cultura, sus tradiciones, pensamientos y más es por tal motivo que a cada persona le afecta de diferente manera los problemas de su vida laboral, se manifiesta que el control que se tiene en las tareas por parte de trabajadores y trabajadoras es diferente en unos es más avanzado que en otros provocando de esta manera estrés laboral que repercute en enfermedades profesionales.

Principales Factores Psicosociales

El Estrés

Jorge Barron (2001), se enfoca en el criterio de **Ivancevich John & Matteson Michael (1992)**, y hacen referencia que, “El modelo identifica tres series de factores (el entorno, la organización y el individuo) que actúan como posibles fuentes de estrés. El hecho de que llegue a ser estrés real depende de diferencias individuales de experiencia laboral y la personalidad. Cuando una persona se siente estresada, sus síntomas se pueden manifestar de manera fisiológica, psicológica y conductual.” De acuerdo a experiencias realizadas sobre los problemas más frecuentes del estrés radican en las relaciones entre gerentes, profesionales y administrativos en las organizaciones en referencia a los roles desempeñados por los mismos.

Según los autores Ivancevich John & Matteson Michael manifiestan que existen tres series de factores psicosociales las cuales son el contorno que se refiere a las personas que le rodean como pueden ser los jefes, compañeros de trabajo y los usuarios o clientes, seguidamente de la organización que es el espacio físico en el cual desarrolla sus actividades cotidianas el colaborador y por último el individuo que es propiamente dicho el mismo trabajador siendo un ente importante dentro de la empresa aportando de sus conocimientos y destrezas a la hora de desarrollar su trabajo, el estrés es manifestado de diferente manera en el trabajador existen tres maneras las cuales son fisiológica que son problemas en el cuerpo en diferentes partes, psicológicas afecciones a la manera de pensar y sentir del individuo y conductuales serían las alteraciones que se producen en el comportamiento del mismo.

El modelo de estrés

Barron Jorge (2001), se enfoca en el criterio de **Matteson John & Ivancevich Michael (1987)**, y hacen referencia que este modelo pretende sintetizar los elementos relevantes del estrés de forma que resulten útiles para la Dirección de empresas, en vistas a intervenir sobre ellas; distingue seis componentes:

- 1) los estresores, entre los que incluyen no solo factores internos de la organización (del puesto, de la estructura organizacional, de los sistemas de recompensas, de los sistemas de clientes internos y de liderazgo) sino también externos (relaciones familiares, problemas económicos y otros); estos estresores inciden sobre él.
- 2) la apreciación de la situación por parte del individuo; esta a su vez incide sobre.
- 3) los resultados de esa apreciación (a nivel fisiológico, psicológico y comportamental); y estos, a su vez, sobre
- 4) las consecuencias, tanto las referidas a la salud del individuo como las referidas a su desempeño en la organización.

Según los autores Matteson John & Ivancevich Michael existen seis elementos que forman parte del estrés y son:

- 1) Los Estresores: que se dividen en internos considerando que es todo lo presente dentro de la empresa que le afecte al trabajador como: jefes, compañeros, usuarios, infraestructura, horas pico, etc.
- 2) La apreciación: del trabajador ante las diferentes situaciones en las que esté involucrado.
- 3) Resultados de la apreciación: como pueden ser en tres niveles el primero es fisiológico que es la utilización netamente del estado físico del cuerpo humano, el nivel psicológico que es la predisposición o estado de ánimo del trabajador para cumplir con las tareas y el nivel comportamental es la manera de reaccionar de cada individuo ante diferentes situaciones propias del cargo que desempeña.
- 4) Las consecuencias: Son los resultados que se obtienen ante determinada acción que se realizó o se piensa realizar.

El síndrome del *Burn-out*

Martínez Anabella (2010), Se enfoca en el criterio de **Maslach Cristina (1977)**, ante una convención de la Asociación Americana de Psicólogos, en la que conceptualizó el síndrome como el desgaste profesional de las personas que trabajan en diversos sectores de servicios humanos, siempre en contacto directo con los usuarios, especialmente personal sanitario y profesores. El síndrome sería la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, pero también afectaría a aspectos organizacionales y sociales. El síndrome de Burnout se define como una respuesta al stress laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabajan y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

Esta respuesta ocurre con mayor frecuencia en los trabajadores de la salud producida por la relación profesional-paciente y por la relación profesional-organización. Sin embargo, no sería completa la descripción del síndrome si no se describe el contexto económico, social y laboral en el cual surge.

Según la autora Maslach Cristina el síndrome del Burnout es el desgaste físico y emocional que tienden a presentar los colaboradores ante una sobrecarga de trabajo, de ahí que se manifestará con la aparición del estrés crónico deteriorando de esta forma la salud física que puede ser dolores musculares en diferentes partes del cuerpo y mental que es sentirse mal emocionalmente de tal modo que el colaborador se queda en un estado físico agotador existiendo cargos dentro de los cuales es más frecuente la aparición de este síndrome.

¿Qué es el *Mobbing*?

Leymann Heinz (1990), Hace referencia que la "Situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo".

Según el autor Leymann Heinz el mobbing es un acoso que sufre un trabajador por parte de uno más compañeros, siendo este abuso de manera física que son los golpes que recibe la víctima y psicológica los insultos que le dicen a la víctimas a más de amenazar intimidar sobajar a la persona con

el fin de sentirse bien con el dolor de la persona hasta que la víctima calla, sufre y abandona el trabajo.

2.4.3.- Higiene Laboral:

Chiavenato Idalberto (1999), La higiene en el trabajo se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan. La higiene en el trabajo está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales, a partir del estudio y el control de dos variables: el hombre y su ambiente de trabajo.

La higiene en el trabajo o higiene industrial, es eminentemente preventiva, ya que se dirige a la salud y al bienestar del trabajador para evitar que éste se enferme o se ausente de manera temporal o definitiva del trabajo. La higiene en el trabajo implica el estudio y control de las condiciones de trabajo, variables situacionales que influyen de manera poderosa en el comportamiento humano. La higiene en el trabajo se ocupa del primer grupo: condiciones ambientales de trabajo, aunque no descuida en su totalidad los otros dos grupos. Las condiciones ambientales de trabajo son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización. Es el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña su cargo. Los tres elementos más importantes de las condiciones ambientales de trabajo son: iluminación, ruido y condiciones atmosféricas

Un plan de higiene en el trabajo cubre por lo general el siguiente contenido. Un plan organizado. Incluye la prestación no sólo de servicios médicos, sino también de enfermería y primeros auxilios, en tiempo total o parcial, según el tamaño de la empresa.

Servicios médicos adecuados. Abarcan dispensarios de emergencia y primeros auxilios, si es necesario.

Según el autor la higiene laboral se refiere a las normas a tomarse en cuenta, para la protección de la integridad del trabajador, tanto física como mental, para lo cual se necesita un diagnóstico y prevención de enfermedades ocupacionales. La higiene en el trabajo debe ser preventiva y encaminada a evitar las enfermedades que pueden causar la ausencia temporal o definitiva del trabajador; dentro de la higiene laboral se recalcan las condiciones ambientales de trabajo, que es la parte física en la que se desenvuelve el trabajador. Para la aplicación de un plan de prevención de enfermedades ocupacionales se debe tomar en cuenta a más de la

prestación de servicios médicos, la prestación de primeros auxilios y enfermería que van direccionadas a salvaguardar la vida del trabajador, tomando en cuenta que cada puesto de trabajo tiene sus propios riesgos los cuales pueden darse en cualquier momento. Es importante que el trabajador esté atento a las recomendaciones que le dan los capacitadores al momento de utilizar la indumentaria y los diferentes equipos de protección, considerando que estos equipos le protegen de los riesgos laborales, siempre y cuando se utilicen de manera correcta.

Higiene en el trabajo

Chiavenato Idalberto (1999), Hace referencia que la higiene en el trabajo se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan. La higiene en el trabajo está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales, a partir del estudio y el control de dos variables: el hombre y su ambiente de trabajo.

Según el autor Chiavenato Idalberto la higiene en el trabajo se refiere a las normas del trabajo que son los reglamentos vigentes con los cuales se debe trabajar es decir los deberes y derechos de los trabajadores y empleadores y los procedimientos que están inmersos en el trajinar de las tareas diarias de cada puesto de trabajo de esta manera se mejorará la parte física y mental de cada colaborador, las enfermedades ocupacionales se las debe detectar a tiempo y combatirlas siendo los entes primordiales la persona y el ambiente de trabajo de los diferentes cargos y de la empresa en general.

Plan de higiene

Chiavenato Idalberto (1999), Un plan de higiene en el trabajo cubre por lo general el siguiente contenido:

- 1) **Un plan organizado:** Incluye la prestación no sólo de servicios médicos, sino también de enfermería y primeros auxilios, en tiempo total o parcial, según el tamaño de la empresa.
- 2) **Servicios médicos adecuados:** Abarcan dispensarios de emergencia y primeros auxilios, si es necesario. Estas facilidades deben incluir: Exámenes médicos de admisión.
 - a) Cuidados relativos a lesiones personales, provocadas por enfermedades profesionales.

- b) Primeros auxilios.
 - c) Eliminación y control de áreas insalubres.
 - d) Registros médicos adecuados.
 - e) Supervisión en cuanto a higiene y salud.
 - f) Relaciones éticas y de cooperación con la familia del empleado enfermo.
 - g) Utilización de hospitales de buena categoría.
 - h) Exámenes médicos periódicos de revisión y chequeo.
- 1) Prevención de riesgos para la salud:**
- a) Riesgos químicos.
 - b) Riesgos físicos.
 - c) Riesgos biológicos.
- 2) Servicios adicionales,** como parte de la inversión empresarial sobre la salud del empleado y de la comunidad; éstos incluyen:
- a) Programa informativo destinado a mejorar los hábitos de vida y explicar asuntos de higiene y de salud.
 - b) Programa regular de convenios o colaboración con entidades locales para la prestación de servicios de radiografías, programas recreativos, conferencias, etc.
 - c) Verificaciones interdepartamentales entre supervisores, médicos y ejecutivos- sobre señales de desajuste que implican cambios de tipo de trabajo, de departamento o de horario.
 - d) Previsiones de cobertura financiera para casos esporádicos de prolongada ausencia del trabajo por enfermedad o accidente, mediante planes de seguro de vida colectivo, o planes de seguro médico colectivo.
 - e) Extensión de beneficios médicos a empleados pensionados, incluidos planes de pensión o de jubilación.

Según el autor Chiavenato Idalberto el plan de higiene consta de los siguientes pasos:

- 1) Plan Organizado: Es decir que se realice un trabajo con anticipación y que este bien planificado para que no exista errores a la hora de ser aplicado el mismo.
- 2) Servicios Médicos Adecuados: En el área de medicina debe haber todos los implementos necesarios para primeros auxilios en el caso de ser necesarios, ante algún accidente o enfermedad ocupacional que pueda suscitarse.
- 3) Prevención de riesgos para la salud: Existe tres clases de riesgos en el trabajo el primero es el riesgo químico que es cuando el cuerpo está expuesto a inhalaciones dañinas para la salud, el riesgo físico que es cuando el cuerpo de la persona está expuesto a ser lastimado o perdida de algún órgano vital y el riesgo biológico es cuando la persona viene con malformaciones o enfermedades hereditarias desde su niñez.
- 4) Servicios Adicionales: Son apoyos extras que se le brinda al trabajador con el fin de mejorar su desempeño laboral utilizando motivaciones daré unos ejemplos de estos servicios: guardería, garaje, sala de eventos, bar, etc.

Objetivos de la higiene en el trabajo

Chiavenato Idalberto (1999), Hace referencia que, la higiene en el trabajo o higiene industrial, es eminentemente preventiva, haya que se dirige a la salud y al bienestar del trabajador para evitar que éste se enferme o se ausente de manera temporal o definitiva del trabajo.

Entre los objetivos principales de la higiene en el trabajo están:

- Eliminación de las causas de enfermedad profesional.
- Reducción de los efectos perjudiciales provocados por el trabajo en personas enfermas o portadoras de defectos físicos.
- Prevención del empeoramiento de enfermedades y lesiones.
- Mantenimiento de la salud de los trabajadores y aumento de la productividad por medio del control del ambiente de trabajo. La higiene en el trabajo implica el estudio y control de las condiciones

de trabajo, variables situacionales que influyen de manera poderosa en el comportamiento humano.

Según el autor los objetivos de la higiene en el trabajo van encaminados a la prevención de enfermedades ocupacionales es decir la salvaguarda de la vida del trabajador para que no se ausente temporal que es un lapso de tiempo y definitivamente que es para siempre por diferentes causales como pueden ser por el ausentismo y por la enfermedad propiamente dicha, estos objetivos son:

- Detección y eliminación de las causas de enfermedades laborales.
- Reducir las molestias que son ocasionadas por alguna enfermedad o accidente laboral considerando parte de este objetivo a las personas discapacitadas.
- Salvaguardar a los trabajadores evitando que las enfermedades o lesiones les puedan causar más daño
- Mantener la salud de los colaboradores en buen estado para que su desempeño sea óptimo.

2.4.4.- Salud Ocupacional:

Castillo Yunior (1999), De acuerdo con la **OMS**, la salud ocupacional es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo. Además procura generar y promover el trabajo seguro y sano, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo realzando el bienestar físico mental y social de los trabajadores y respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo. A la vez que busca habilitar a los trabajadores para que lleven vidas social y económicamente productivas y contribuyan efectivamente al desarrollo sostenible, la salud ocupacional permite su enriquecimiento humano y profesional en el trabajo.

Según el autor la salud ocupacional está ligada al control y prevención de enfermedades y a su seguimiento, lo cual se puede lograr eliminando los factores que atentan contra la salud y seguridad de los trabajadores. De esta manera se puede crear un ambiente propicio para el desarrollo de las actividades cotidianas de trabajo.

Aspectos laborales que afectan la salud del trabajador

Ingrid Gómez (2007), Se enfoca en el criterio de **Artazcoz Lucía (2002)**, señala que aunque en los diferentes contextos de trabajo todavía persisten los riesgos laborales clásicos, cada vez es mayor el protagonismo de los factores de riesgo psicosocial y del estrés laboral derivados de las nuevas formas de organización en el trabajo. Anota que los dos cambios más relevantes han sido la flexibilización del empleo y la intensificación del trabajo (ampliación de horarios a los fines de semana, incremento de horarios irregulares con horas de trabajo impredecibles, entre otros). Este aumento de las exigencias del trabajo no parece estar acompañado del control (autonomía y oportunidad de desarrollar las habilidades) sobre el trabajo.

Según la autora Ingrid Gómez los aspectos laborales que afectan la salud del trabajador son los que están relacionados con los factores psicosociales principalmente, los cuales amas de conservarse en el tiempo también se van incrementando, debido a que aparecen nuevas formas de presión sobre el empleado, por ejemplo se tiene la flexibilización del empleo que tiene que ver con la competencia interna y externa, así como también la intensificación en el sector laboral, la cual está dada por las funciones que debe cumplir el trabajador, su incremento, el incremento de horarios, la irregularidad de los turnos, etc. Todos estos factores o aspectos no le van a permitir desarrollarse al individuo como tal.

Gómez Ingrid 2007 Se enfoca en el criterio de **Peiró José (2004)** anota que las implicaciones de los nuevos sistemas de trabajo sobre la actividad de los trabajadores están relacionadas con los siguientes aspectos:

- El trabajo pasa de ser una actividad meramente física a ser una actividad mental, que requiere del procesamiento de información, de la solución de problemas y de la gestión de incertidumbre.
- El incremento de la flexibilidad en sus múltiples formas: funcional, basada en nuevos aprendizajes y cualificaciones; horaria y geográfica, las cuales requieren una mayor capacidad de adaptación.
- Se incrementa el trabajo en equipo y también la diversidad de los equipos con que se trabaja.
- Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación representan una superación de diversas barreras relacionadas con el tiempo y el espacio; se redefine así el contexto físico y social del

trabajo en relación con el grupo de trabajo, la supervisión, la propia vida y el entorno familiar.

- Está cambiando lo que se entiende por buen desempeño laboral; toman peso características como la iniciativa, la toma de decisiones, el asumir riesgos para solucionar problemas, la innovación en el puesto del trabajo, los mecanismos de autocontrol y autorregulación y el desarrollo de estrategias de auto motivación.

Según el autor Gómez Ingrid los aspectos laborales que afectan la salud del trabajador son los siguientes:

- Las actividades que desempeñan los trabajadores en la actualidad requieren no solo del esfuerzo físico sino también del desgaste mental debido a que deben procesar o manejar información que le servirá para resolver problemas y tomar decisiones.
- La flexibilidad en el desempeño de los cargos se ve incrementada por muchos aspectos tales como: el cumplimiento de nuevas funciones, los horarios e inclusive la situación geográfica, lo que no concuerda con la facilidad de adaptación del trabajador.
- Es menester un ritmo de adaptación a los trabajos en equipo dejando a un lado las individualidades e inclusive procurando formar parte de varios equipos de trabajo a la vez
- Al no existir una capacitación y renovación constante las nuevas tecnologías no pueden ser asumidas y no podrá haber una renovación de los procesos productivos lo cual ira en desmedro de la productividad y la competencia frente a empresas similares.
- De todos los factores mencionados anteriormente este es el único de influencia positiva y resalta los valores y beneficios que resultan por la toma de decisiones, la autoevaluación y proposiciones a las que tiene acceso el colaborador sin tomar en cuenta su rango o puesto de trabajo.

La salud mental

Gómez Ingrid (2006), Se enfoca en el criterio de **Artazcoz Lucía (2002)**, señala los siguientes aspectos a tener en cuenta para el fortalecimiento del quehacer del psicólogo en el campo de la salud laboral: fomentar la investigación con respecto a los efectos de las nuevas formas de trabajar

sobre la salud; impulsar la evaluación y la prevención de los factores de riesgo psicosocial en la empresa, desde una visión preventiva centrada en el entorno del trabajo y no en el individuo; adoptar un enfoque que tenga en cuenta las desigualdades entre hombres y mujeres, tanto en el trabajo pagado como en el ámbito familiar, y desarrollar sistemas de información con indicadores sensibles a la mayor complejidad del mundo laboral y al amplio abanico de trastornos de salud relacionados con el trabajo (más allá de los accidentes laborales y las enfermedades profesionales), así como a las diferencias según género y grupo.

Según el autor Artazcoz Lucía existen cuatro elementos de la salud mental y son:

1. Fomentar la investigación: Sobretudo a los nuevos métodos de prevención para la salud.
2. Evaluación y prevención: De los factores de riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores como una especie de cultura preventiva.
3. Enfoque: Propende a culturizar al individuo sobre la igualdad de oportunidades que debe haber entre el sexo masculino y femenino.
4. Sistemas de información: Debido al mundo cambiante en el que vivimos es necesario proveer información actualizada sobre las nuevas tendencias de medicina, así como las nuevas enfermedades propias de nuestro tiempo.

Weare Katherine (2000), El concepto de salud mental es, una construcción social y cultural, aunque pueden definirse o determinarse algunos elementos comunes. Por esta razón, diferentes profesiones, comunidades, sociedades y culturas tiene modos diferentes de conceptualizar su naturaleza y sus causas, determinando qué es salud mental y decidiendo cuáles son las intervenciones que consideran apropiadas. Sin embargo, los estudiosos tienen a su vez diferentes contextos culturales y religiosos y diferentes experiencias que pueden determinar las metodologías aplicadas durante los tratamientos.

Según el autor Weare Katherine la salud mental tiene un enfoque relacionado con los paradigmas de sociedad, es decir que hay ciertos aspectos de carácter cultural e inclusive religioso o costumbrista que van a influenciar en el tratamiento que se le va a dar a la salud mental del individuo, por lo tanto habrá ciertas conductas inapropiadas e inaplicables en una sociedad mientras que en otras serán necesarias e imprescindibles.

Seguridad en el trabajo

Chiavenato Idalberto (1999), Hace referencia que la seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas. Su empleo es indispensable para el desarrollo satisfactorio del trabajo. Los servicios de seguridad tienen la finalidad de establecer normas y procedimientos que aprovechen los recursos disponibles para prevenir accidentes y controlar los resultados obtenidos. La seguridad es una responsabilidad de línea y una función de staff. En otras palabras, cada jefe es responsable de los asuntos de seguridad de su área, aunque exista en la organización un organismo de seguridad para asesorar a todas las jefaturas con relación a este asunto.

Según el autor Chiavenato Idalberto la seguridad en el trabajo es mantener en buenas condiciones la salud de los trabajadores en base a la implementación de técnicas que utilicen los colaboradores como una práctica preventiva de riesgos laborales, para que de esta manera el desenvolvimiento en el trabajo sea más satisfactorio, siendo cada jefe responsable de la seguridad de sus subordinados, ayudándoles y guiándoles en temas relacionados a la seguridad de los mismos.

Un plan de seguridad implica los siguientes requisitos:

- a) La seguridad en sí misma es una responsabilidad de línea y una función de staff frente a su especialización.
- b) Las condiciones de trabajo, el ramo de actividad, el tamaño, la localización de la empresa, etc., determinan los medios materiales preventivos.
- c) La seguridad no debe limitarse sólo al área de producción. Las oficinas, los depósitos, etc., también ofrecen riesgos, cuyas implicaciones afectan a toda la empresa.
- d) El plan de seguridad implica la adaptación del hombre al trabajo (selección de personal), adaptación del trabajo al hombre (racionalización del trabajo), además de los factores socio psicológicos, razón por la cual ciertas organizaciones vinculan la seguridad al órgano de recursos humanos.

- e) La seguridad en el trabajo en ciertas organizaciones puede llegar a movilizar todos los elementos para el entrenamiento y preparación de técnicos y operarios.

Según el autor Chiavenato Idalberto el plan de seguridad tiene requisitos los cuales son:

- a) La responsabilidad que tiene cada persona por cuidar su seguridad es el principal requisito para que el jefe pueda ayudarlo en aspectos netamente profesionales en la seguridad laboral.
- b) El lugar donde el trabajador está inmerso en las tareas debe estar en óptimas condiciones, por ejemplo la infraestructura, la señalética, la indumentaria y más, siendo este un ente motivador para la ejecución de dichas actividades
- c) La limitación no debe existir en ciertas áreas como es el caso del área de producción hay que tomar en consideración que existen diferentes riesgos que pueden afectar a la empresa en sí y mucho más a la salud de los trabajadores.
- d) Existen aspectos por los cuales el trabajador se siente seguro dentro de la organización los cuales son: selección del personal idóneo realizando inducción dentro de las instalaciones del trabajador, la racionalización que es la manera por la cual el trabajador se va adaptar a su puesto de trabajo, y el aspecto socio psicológico que es la manera en la cual la persona se inter relaciona con los miembros de la empresa y los diferentes usuarios o clientes de la misma.
- e) La preparación que deben tener las personas especialistas en el área de talento humano siendo esta rama la seguridad e higiene en el trabajo, para determinar aspectos preocupantes solucionarlos y convertirlos en fortalezas.

Zuñiga Geovanny (2004), Los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales son factores que interfieren en el desarrollo normal de la actividad empresarial, incidiendo negativamente en su productividad y por consiguiente amenazando su solidez y permanencia en el mercado; conllevando además graves implicaciones en el ámbito laboral, familiar y social.

Según el autor recalca que la parte más sensible de la salud ocupacional son los accidentes de trabajo y las enfermedades del cargo, que son

ocasionadas por diferentes factores extrínsecos e intrínsecos, que van a ocasionar que el desempeño laboral no sea óptimo.

Martínez Carmen (2010), se enfoca en el criterio de **Ramazzini Bernardino (1700)**, y manifiesta que, publica la obra considerada fundacional de la actual medicina de trabajo " *De morbis artificum diatriba*" (Disertación en torno a las enfermedades de los artesanos) y por la cual se lo considera el padre de la Medicina del Trabajo, en ella vuelca los conocimientos adquiridos en años de estudio de los diferentes trabajadores y los ambientes en los que ejecutaban su trabajo desarrollando un método que comprendía: la observación de la supuesta causa de daño profesional, examen clínico del trabajador para determinar la influencia del trabajo sobre la salud, documentación sobre el tema, normas higiénicas y medidas de prevenciones individuales y colectivas.

Según el autor ya en tiempos de la edad media se tomaron en cuenta estudios referentes a trabajadores de distintas ramas del comercio y de la industria, a los cuales se les aplicaba métodos para determinar las causas de enfermedades y su influencia en el trabajo, aplicando normas básicas y medidas de prevención simples pero efectivas.

2.4.5.- Recursos Humanos:

Taylor Frederick (1920), referencia que, Esta categoría se divide en las subcategorías de área administrativa la cual cuenta con el área contable, recursos humanos y servicios básicos la siguiente subcategoría es el área técnica y se divide en la parte central y local y la subcategoría operacional y se divide en obreros y productores. "El término recursos humanos (abreviado como RRHH, y también conocido como capital humano) se originó en el área de economía política y ciencias sociales, donde se utilizaba para identificar a uno de los tres factores de producción, también conocido como trabajo (los otros dos son tierra y capital). Como tales, durante muchos años se consideraba como un recurso más: predecible y poco diferenciable. El concepto moderno de recursos humanos surge en la década de 1920, en reacción al enfoque de "eficiencia" de Taylor. Los psicólogos y expertos en empleo iniciaron el movimiento de recursos humanos, que comenzó a ver a los trabajadores en términos de su psicología y adecuación a la organización, más que como partes intercambiables. Este movimiento creció a lo largo del siglo XX, poniendo cada día mayor énfasis en cómo el liderazgo, la cohesión y la lealtad jugaban un papel importante en el éxito de la organización. A medida que el mundo empresarial se daba cuenta que un empleado era mucho más que "trabajo", y que podía aportar más que eso a la empresa y a la

sociedad, se creó el concepto de "capital humano", que engloba la complejidad de este recursos. Cuando se utiliza en singular, "el recurso humano", generalmente se refiere a las personas empleadas en una empresa u organización. Es sinónimo de "personal". Cuando se habla en plural, "recursos humanos", suele referirse al área de la administración que se ocupa de gerenciar al personal de la empresa. Para una cobertura más extensa y actualizada sobre temas de carrera, empleo y recursos humanos (incluyendo noticias, recursos, bolsas de empleo, headhunters, etc.) Se divide en subcategorías que son administrativa que es el área que se encarga de administrar los procesos de la empresa aquí como subtema es el área contable que se encarga de todo lo relacionado el dinero de empresa controla los ingresos y egresos el área de recursos humanos se encarga de organizar al talento humano y el área de servicios básicos que son los diferentes cargos y se encargan de realizar las diferentes actividades acorde al análisis y descripción de puestos la otra subcategoría es el área técnica que se encarga del mantenimiento de maquinaria reparación y cambio cuando es necesario este tiene como subtemas la parte central que se encuentra en la empresa principal de la organización y la local que es en las diferentes instalaciones que esta tenga y la subcategoría que es operacional que se encarga de la realización de elaboración de productos o la prestación de servicios aquí tenemos como subtema los obreros.

Según el autor los recursos humanos son las personas que colaboran en el desarrollo de las actividades de la organización, estos recursos humanos se dividen en dos categorías principales: la parte administrativa y la parte operativa, cada una es importante y cumple sus propias funciones dentro de la empresa, sin embargo se debe recalcar la interacción que debe existir entre las partes para lograr un clima laboral óptimo.

Participación de los empleados en la toma de decisiones

Arias Galicia (1999), Hace referencia que en los últimos años se han popularizado diversos formatos organizacionales tendientes a elevar la competitividad de las empresas. (...) Una idea fundamental estriba en reconocer tácitamente un aspecto trascendente: las personas que realizan un trabajo son quienes mejor lo conocen y, por tanto, pueden aportar ideas para la solución de los problemas.

Son tres los grados que diferencia el autor en relación a la participación de los trabajadores, a saber:

Cuando los trabajadores no sólo toman parte en las decisiones sino también en la propiedad de la empresa, entonces se habla de autogestión.

En otros casos en que los sindicatos toman parte en la dirección de la empresa aunque sin propiedad exclusiva, entonces se trata de una cogestión.

Por último, si los trabajadores intervienen en la toma de decisiones dentro de propio ámbito, aunque no en los aspectos estratégicos y generales de la empresa, entonces se trata de participación. Esta participación tendrá diversas modalidades según las políticas y los tipos de empresas y organizaciones. Si bien no es un campo profundamente estudiado e investigado, se trata de un punto de influencia que ha cobrado gran importancia en la productividad de las empresas. Sin embargo, el éxito de un sistema participativo pareciera depender de distintos factores:

La educación y la motivación de los trabajadores para participar, corriendo riesgos de fracaso ya que se trata de un cambio cultural que sólo tendrá efectos a mediano y largo plazos. Por ello, se recomienda implementar los cambios participativos en una sola unidad organizativa para luego mostrar y contar con un modelo.

La congruencia necesaria a la hora de implementar un sistema participativo, ya que en muchas ocasiones sólo se desea implementarlo como medio para lograr la productividad esperada, aunque sin el convencimiento y compromiso de los directivos.

Un examen cuidadoso de las premisas socioculturales y la planeación estratégica pueden favorecer el éxito del cambio de sistema.

La planeación cuidadosa y la evaluación de los resultados evitan caer en la búsqueda de resultados rápidos y atropellados que conllevan al fracaso.

La presencia de un líder, con compromiso y entusiasmo provenientes del propio convencimiento, parece tener gran influencia positiva a la hora de implementarse un sistema participativo en una organización.

La creatividad y todas las facultades humanas, así como el compromiso de las personas, marcará la diferencia para las organizaciones competitivas. No puede pensarse en el éxito sin la participación decidida de todos. (...) Por la competencia en el ámbito mundial y la generación de conocimientos, últimamente se ha mencionado como una necesidad imperiosa de las empresas y las organizaciones, el facultamiento. (p.102)

Según la autora Arias Galicia la participación de los trabajadores en la toma de decisiones es importante y primordial porque quien más que ellos que

conocen de la situación en la que se encuentra la empresa de tal manera que existen tres grados que se mencionará:

Autogestión: es cuando los colaboradores toman decisiones no solo por ellos sino por la empresa en general.

Gestión: es cuando en la empresa se forman sindicatos es decir son organizaciones de grupos de personas que se unen para conseguir objetivos comunes en beneficios de todos.

Participación: Siendo partícipe de los aspectos estratégicos y generales a la hora de tomar las decisiones se lo considera formar parte de la empresa

Existen factores que determinarán el éxito de la empresa estos son:

- **La educación y motivación:** Es de suma importancia que el trabajador se comprometa a participar en los cursos, seminarios, capacitaciones que le brinde la empresa o costear de su bolsillo considerando que esas temáticas le servirán para un mejor desempeño laboral.
- **La congruencia:** Es permitir que las partes trabajen en equipo logrando un desenvolvimiento pleno y total al momento de tomar las decisiones considerando que el resultado debe ser productivo y satisfactorio para todos los miembros de la empresa.
- **El liderazgo:** Existen personas que están al mando de grupos de trabajo pero para la toma de decisiones es necesario que se fomente el liderazgo democrata, para que los propios participantes analicen y lleguen a un consenso.
- **La creatividad:** Hay que saber innovar en cuestión de decisiones para que se pueda estar abierto al cambio porque muchas de las veces se debe pensar diferente para estar atentos a las demandas que presenta el medio de trabajo.

Administración de Recursos Humanos

Arias Galicia (1999), Hace referencia que consiste en: diagnosticar, planear, organizar, integrar, ejecutar, controlar y evaluar. Sin bien no en todos los casos se siguen de manera esquemática los pasos mencionados ni el orden, lo importante a considerar son todos los aspectos a la hora de emprender un proyecto de mejoras frente a problemáticas y/o nuevos desafíos por enfrentar desde la organización.

A continuación se dará una breve explicación de las diferentes etapas:

- a) **Diagnóstico:** siempre que se presenta una situación de insatisfacción imperante en la organización o la necesidad de una mejora, será necesario determinar cómo sería la situación deseada a partir de una serie de estándares o normas a fin de poder diagnosticar y analizar en detalle los posibles factores ocasionadores de la diferencia entre la situación presente y la deseada.
- b) **Planeación:** comenzará siempre con la determinación de la misión y la visión de la organización, si no la tuviera, o en su revisión y actualización, para luego continuar con la fijación de los objetivos por alcanzar de acuerdo a los cambios necesarios revelados en el diagnóstico. Determinando los plazos para la consecución de dichos objetivos, se tiene un programa, el cual es importante recalcar, no debe ser un esquema rígido, sino más bien lo suficientemente flexible como para adecuarse a situaciones imprevistas. Por otro lado, los objetivos servirán para: determinar los cursos de acción (dirigir el esfuerzo), justificar y legitimar las acciones, asignar los recursos, motivar y evaluar las acciones.
- c) **Integración:** se trata de la unión de los diversos responsables de las distintas acciones que serán necesarias para alcanzar la misión. Un punto importante a tener en cuenta es la flexibilidad, ya que en muchas ocasiones podrán presentarse aportaciones de ideas y conocimientos de los nuevos miembros del equipo, que pueden derivar en cambios o modificaciones de los planes y programas, y hasta incluso del diagnóstico mismo.
- d) **Organización:** "se fijan las responsabilidades de cada miembro del equipo. Así como las acciones a emprender por cada cual" (Arias Galicia, 1999). Sin embargo, lo importante será siempre alcanzar la misión, y esto será responsabilidad de todo el equipo.
- e) **Ejecución:** luego de establecer los planes y distribuir las tareas, llega entonces el momento de pasar a la acción, de llevar a cabo las diferentes actividades previamente estipuladas. Serán de vital importancia para el éxito de la planeación la comunicación, la motivación y el compromiso de todos los miembros de la organización.
- f) **Control:** un punto que no debe saltarse desde el inicio de la planeación será el control y la verificación de la congruencia y la cercanía de los planes, las acciones y los logros. El control va

íntimamente ligado al establecimiento de los estándares y las normas.

- g) **Evaluación:** también esta etapa debe iniciarse con la planeación, y tendrá como base dos cuestionamientos fundamentales: En primer lugar, suponiendo que se han alcanzado algunos avances, habrá que evaluar si los beneficios resultaron mayores a los costos, a fin de poder considerar si ha predominado la eficiencia (logros con costos menores a los beneficios) sobre la eficacia (avanzar sobre los objetivos, cueste lo que cueste) o viceversa. Aquí entrará en juego también la calidad de vida como parte de los beneficios, ya que las acciones que se lleven a cabo no tendrían sentido si no contribuyeran también favorablemente en la calidad de vida de las personas. Y en segundo lugar, habrá que evaluar si los logros alcanzados se debieron a las acciones emprendidas, si son independientes de éstas o si en realidad se dieron a pesar de dichas acciones. Para este tipo de evaluación será necesario un estudio minucioso en todos sus detalles.

Según la autora Arias Galicia las etapas de la administración de recursos humanos derivan en:

- **Diagnóstico:** Debe considerarse que existen necesidades que presentan los trabajadores como tal al formar parte de la empresa, siendo importante detectar estas necesidades para poder combatirlas.
- **Planeación:** Es básicamente las ideas que se tiene para un fin determinado, organizándolas y dejándolas presentes para el momento de su aplicación realizarlo como quedo planteado
- **Integración:** Los miembros de la empresa deben sentirse parte de la misma es decir que todos colaboren para el fin mutuo del éxito organizacional.
- **Organización:** Existen líderes que están a cargo de los diferentes grupos de trabajo es obligación de ellos coordinar las actividades a realizarse y la delegación de funciones con el fin de trabajar en equipo y alcanzar los objetivos que se plantearon.
- **Ejecución:** Es la aplicación propiamente dicha de la administración que se tuvo ante una determinada necesidad de la empresa

- Control: Básicamente se trata de percatarse que lo que se está realizando se vaya dando de la mejor manera posible, solucionando los altercados que se den en el transcurso de la aplicación de dicha actividad.
- Evaluación: El paso último trata de llegar a una conclusión de lo realizado es decir realizar actividades que determinen lo que se aprendió.

El Capital Humano

Arias Galicia (1999), Hace referencia que el capital humano se entiende como todos aquellos factores poseídos por los individuos cuyo ejercicio facilita la obtención de la misión individual y social de incrementar la calidad de vida general. (p. 373)

Es por eso que las grandes empresas cada vez cobran más conciencia sobre la administración cuidadosa que requiere el capital humano, ya que mayor será su éxito, cuanto mejor provecho obtengan de él. Por ello, será de gran importancia para la organización contar con un inventario del capital humano con que cuenta. De esa manera, se tendrá conocimiento sobre las experiencias, las habilidades y los intereses de cada uno de los empleados. Además, con base en un inventario, se podrán determinar reemplazos, ascensos y transferencias (Arias Galicia, 1999).

Sin importar si se trata de una organización de tipo piramidal, circular u horizontal, en todas se llega siempre al interrogante sobre el capital humano y qué departamento lleva adelante su administración. De acuerdo con Arias Galicia (1999), la "responsabilidad es de cada miembro de la empresa u organización" (p.376). Sin embargo, el área de los recursos humanos será la que concentrará mayores conocimientos y experiencia respecto a las facultades humanas, su administración, desarrollo y conservación, transformándose a sí en un área de servicios, cuya tarea fundamental será brindar apoyo y asesoramiento a las demás áreas, a fin de lograr entre todas un alto desempeño.

Según la autora Arias Galicia el capital humano es el conjunto de personas, que son los colaboradores que tiene la empresa a su disposición, lógicamente se tiene que tomar en cuenta a cada una de las personas con sus habilidades, destrezas, funciones y aspiraciones; de tal forma que, tengamos una perspectiva de lo que posee la empresa en cuanto a

recursos humanos y sus necesidades de incrementarlos, de remplazarlos o de ascenderlos si se diera el caso.

2.4.6.-Desarrollo Organizacional:

Lewin Kurt (1898 - 1947) es reconocido como el padre fundador de la teoría del desarrollo organizacional como ahora lo entendemos, aunque murió antes de que el concepto se afianzase a mediados de la década de 1950. Lewin planteó las ideas de la dinámica de grupo, y la investigación-acción que inspiran el proceso de desarrollo organizacional. Institucionalmente, Lewin fundó el "Centro de Investigación para la Dinámica de Grupo" en el MIT. También colaboró en la creación del Laboratorio Nacional de Aprendizaje (NTL).

Según el autor se considera que el individuo por sí solo no es capaz de generar ideas encaminadas a poner en práctica el desarrollo de una empresa, ya que este tiene otras metas que cumplir. En cambio si hablamos de grupos de trabajo la situación cambia y este es el verdadero motor del desarrollo organizacional, ya que las ideas generadas dentro del grupo van acorde con los fines que se pretende alcanzar; siendo parte de lo anteriormente mencionado la dinámica grupal y su interacción entre los distintos grupos de trabajo, dejándole a la parte gerencial un mínimo de esfuerzo y una labor encaminada a fortalecer esta interacción y a hacerlo perseverante. Un dato a tomarse en cuenta en las empresas de distinto rango es la formación de grupos a nivel administrativo y a nivel operativo, cada uno de los cuales aporta a la sustentabilidad y crecimiento organizacional, de tal forma que su armonía garantiza la imagen corporativa a la que se hace referencia en este párrafo.

Pérez Ricardo (2015), se enfoca en el criterio de **Bennis Warren (1966)**, y manifiesta que, El desarrollo organizacional se define como aquellas actuaciones dentro de la organización destinadas a aumentar su eficacia., la teoría del desarrollo organizacional es una compleja estrategia que pretende cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones para que puedan adaptarse mejor a las nuevas tecnologías, mercados y desafíos. Por tanto no es cualquier cosa hecha para mejorar una organización, ni la función de capacitación de la organización, es un tipo particular de cambio en el proceso destinado a lograr un determinado tipo de resultado final.

Así el desarrollo organizacional puede implicar intervenciones en la organización de procesos, la utilización de habilidades englobadas dentro

de la economía del comportamiento, así como la reflexión, la mejora de sistemas, la planificación y el auto-análisis.

Según el autor al hablar de desarrollo organizacional se refiere a todas las acciones que se toman en la empresa y que están encaminadas a lograr la consecución de dos objetivos primordialmente. El uno es mantener el renombre y el reconocimiento de la empresa, que tiene dentro de la sociedad que se desenvuelve y el segundo objetivo es abrirse hacia nuevos retos y alcances de acuerdo a la razón social de la organización. Es por esto que no se debe confundir esta categoría con una acción aislada o parte de la función de la capacitación sino más bien con una estrategia de marketing inherente a la parte administrativa.

Antecedentes Históricos

Bennis Warren (1966), considera que el Desarrollo Organizacional nació en 1958, con los trabajos dirigidos por Robert Blake y Herbert Shepard en la Standard Oil Company, EUA. Allí surgió la idea de utilizar la tecnología de los laboratorios de “adiestramiento de sensibilidad”, dinámica de grupo o “T-Groups” no para favorecer, esencialmente el desarrollo de los individuos, si no para desarrollar la organización, a través del trabajo realizado con grupos de personas pertenecientes a la misma empresa

Según el autor Bennis Warren el desarrollo organizacional es por sobre todas las cosas la conformación de grupos, los cuales tendrán la difícil tarea de velar por el crecimiento de la empresa ante todo, sin importar los intereses o aspiraciones que puedan tener cada uno de los miembros del grupo; solo de esta manera se garantizará el éxito y la consecución del desarrollo organizacional de acuerdo con los planes previstos.

Torres Suguey (2003), Se enfoca en el criterio de **Bennis Warren (1969)**, y hace referencia que el Desarrollo Organizacional es “una respuesta al cambio, una compleja estrategia educacional con la finalidad de cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, de modo que éstas puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, nuevos mercados y nuevos desafíos, y al aturdidor ritmo de los propios cambios”

Según el autor Torres Suguey en este caso el desarrollo organizacional depende en sumo grado de la actualización de conocimientos que se lo haga en la parte administrativa y a su vez ellos lo puedan difundir a todo el personal que labora en la empresa, de tal forma que se puedan aplicar las nuevas técnicas y métodos de desarrollo organizacional con eficacia y de acuerdo a los parámetros de los tiempos nuevos.

Torres Suguey (2003), Se enfoca en el criterio de **Burke Hornstein (1971)**, el Desarrollo Organizacional es “un proceso de creación de una cultura que institucionalice el uso de diversas tecnologías sociales para regular el diagnóstico y cambio de comportamiento, entre personas, entre grupos, especialmente los comportamientos relacionados con la toma de decisiones, la comunicación y la planeación en la organización”.

Según el autor Torres Suguey el desarrollo organizacional es la implementación de una cultura dentro de la empresa siendo ésta el principal promotor para la creación de un clima laboral deseando que se lo haga en condiciones óptimas para que se tenga una interacción idóneas más con los temas que se relaciona a la toma de decisiones que se la hace en base a las necesidades del área de trabajo, la comunicación que es lo primordial dentro de la empresa tanto entre compañeros como con los usuarios y jefes y el último proceso es la planeación nos ayudará a seguir y conseguir los objetivos planteados.

Técnicas del Desarrollo Organizacional.

Chiavenato Idalberto (1998), considera que "el (Desarrollo Organizacional) contiene 5 técnicas: Método de retroalimentación de datos, desarrollo de equipos, enriquecimiento y ampliación del cargo, entrenamiento en sensibilidad y la consultoría de procesos". (p.455).

Según el autor Chiavenato Idalberto menciona que el desarrollo organizacional está conformado por cinco técnicas las cuales son:

- 1) La retroalimentación de datos: Es el método por medio del cual se hace un recuento de lo que ha formado parte de la empresa hasta la actualidad.
- 2) Conformación de equipos de trabajo: Designación de cargos y tareas de acuerdo a los grupos de trabajo que estén constituidos.
- 3) Enriquecimiento y polifuncionalidad: Hace referencia a las guías que se darán para la realización de tareas, así como los alternantes en casos extremos.
- 4) Capacitación para combatir la sensibilidad: Son los parámetros adicionales que se tomarán en cuenta para fortalecer la unión y consistencia de los grupos conformados.

- 5) Búsqueda de asesoramiento para la realización de procesos: Hay ciertas tareas que requerirán un asesoramiento externo para que se puedan llevar a cabo de óptima manera lo cual tiene que estar previsto y considerado dentro del plan constituido.

Modelo de Desarrollo Organizacional

Perrow Charles (1970), capitaliza sobre los aportes de todos estos expertos y sugiere entonces que una estructura burocrática puede llegar a absorber muchos cambios sin que ello signifique un cambio en cuanto a su estructura. Pero de todas maneras estos cambios externos han de influir sobre la eficiencia interna de la organización si es que la llegamos a comparar con la entidad organizada burocráticamente (en un principio) (Charles Perrow: "Organizational analysis: a sociological view; ya citado – 1970).

Charles Perrow sugiere que la burocratización es útil en la medida que venga acompañada con eficiencia (lo que se acerca a un pensamiento tautológico), y concluye afirmando que esa eficiencia no siempre compensa la rigidez con que viene asociada". Pareciera que el modelo de Perrow surge a partir de ésta concepción y de allí es que su modelo intenta responder a la siguiente pregunta:

¿Qué es lo que tenemos que burocratizar, y que es aquello que no conviene burocratizar?

En un libro posterior ("Complex Organizations"; Scott, Foresman & Co. – 1972) Charles Perrow señala que después de "quince años de estudio de las organizaciones complejas arribó a dos conclusiones que tienen muchos puntos de coincidencia con la literatura organizacional.

En primer término, que las fallas que son generalmente atribuidas a la burocracia no son realmente errores del todo o consecuencia del fracaso de burocratizar en exceso". Y es en este sentido que Perrow defiende a la burocracia "como principio dominante de organización en nuestras grandes y complejas organizaciones". En pocas palabras, Perrow reconoce que sería muy difícil alcanzar el éxito de General Motors Corporation, o de Hewlett-Packard, o de McDonalds, sin contar con un importante grado de burocratización (resulta obvio que existe un manual que le "dice" a la persona que atiende al Cliente, que debe sonreír al entablar la conversación inicial, pero de todas maneras parece que eso es mejor que dejarlo al criterio de cada empleado que está en el mostrador de McDonalds). En segundo término, Perrow sugiere que la importante

preocupación por humanizar y descentralizar las burocracias – aunque reconoce que son convenientes – "solamente han servido para obscurecer la verdadera naturaleza de la burocracia de los teóricos organizacionales y nos ha desviado de su impacto sobre la sociedad.

Y para fundamentar su posición Perrow ingresa al terreno de la primera unidad de análisis: el individuo o participante organizacional. Charles asegura que no está de acuerdo en que los funcionarios de empresas burocráticas sean "funcionarios nerviosos, inseguros, mezquinos, principalmente ocupados de mantener el statu quo a cualquier precio, o que tengan como principal interés aumentar su poder e influencia personal".

Según el autor Perrow Charles el modelo de desarrollo organizacional está basado en la conformación de un buen aparato burocrático, si entendemos por burocracia a la parte administrativa de la institución, es evidente que a medida que vaya creciendo la empresa se irá incrementando el aparato burocrático. Aquí lo importante es darles funcionalidad a los miembros burócratas, ya que solo así se verán reflejados los resultados en una mejora del desempeño laboral y la reducción de conflictos.

Desarrollo Organizacional

Chacin Adriana (2010), se enfoca en el criterio de **Moyers Robert (1992)**, y manifiesta que, se refiere a todos los cambios que ocurren en forma unidireccional en la vida de un individuo desde su existencia como una sola célula hasta su elaboración como una unidad multifuncional que termina en la muerte. Los términos Desarrollo y Crecimiento no son sinónimos:

Según el autor, el desarrollo es enfocado desde el punto de vista biológico y se fundamenta en el ciclo de vida de todos los seres humanos, que como sabemos tiene sus etapas principales a saber: nacer, crecer, desarrollarse, reproducir y morir, destacándose en este aspecto lo multifuncional, que viene a ser como la parte de peregrinación de los seres vivos y su continuidad en la existencia y a través del tiempo.

2.4.7.-Gestión del Talento Humano:

Vargas Carlos (2015) Se enfoca en el criterio de **Watkins David (1998)**, El término fue acuñado por David Watkins de Softscape publicado en un artículo en 1998, El proceso de atraer y de retener a colaboradores productivos, se ha tornado cada vez más competitivo entre las empresas y tiene además importancia estratégica de la que muchos creen. Se ha llegado a convertir en una "guerra por el talento" y aún más en una etapa donde la competencia entre empresas es muy dura. Por qué no ser el mejor si podemos serlo”

Aquí tenemos las subcategorías estrategia que es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión de ahí se divide en subtemas como son estrategias intensivas que es la penetración en el mercado, desarrollo del mercado y desarrollo del producto las integrativas es la Integración hacia delante, integración hacia atrás e integración horizontal y las diversificada que es la diversificación concéntrica, diversificación de conglomerado y diversificación horizontal la siguiente subcategoría son los intermedios que son las personas que están involucradas directa e indirectamente en cierto tema o acción de ahí tenemos al jefe que es la persona que tiene autoridad o poder sobre un grupo para dirigir su trabajo o sus actividades seguidamente por el psicólogo en este caso industrial que es un profesional especializado en el comportamiento de las personas en el ámbito de las organizaciones.

Su rol general abarca el estudio, diagnóstico, coordinación, intervención, gestión y control del comportamiento humano en las organizaciones, es un profesional que contribuye a la generación de valor mediante la gestión y el desarrollo del talento humano y por último tenemos a los compañeros de trabajo que es el **individuo** que se acompaña con otro para algún fin. El vínculo que se establece entre compañeros se conoce como **compañerismo**.

Según el autor al referirse a la gestión de talento humano, nos hace notar la importancia que ha llegado a tener en los últimos tiempos la selección y contratación del mejor talento humano, siendo este un paso estratégico para mejorar la prestación de servicios, las subcategorías para la gestión del talento humano son: La estrategia: Se refiere al conjunto de acciones previstas para el cumplimiento de objetivos ya determinados y que nos van a permitir tener acceso a la siguiente subcategoría, que es el Mercado: Este nos sirve para tener acceso a un conglomerado de personal más amplio, para satisfacer sus necesidades de la contratación de personal en la medida que sea requerido. Diversificación: Se entiende en esta categoría a la acción encaminada a garantizar la participación mayormente equilibrada de los distintos grupos de trabajadores, sin distinción de ninguna clase. Intermedios: Los sujetos encargados de lograr la consecución de lo anteriormente dicho son los mandos intermedio entre los cuales podemos mencionar al Jefe, que es la persona encargada de tomar las decisiones claves acerca del personal que labora en la empresa, el Psicólogo es el profesional encargado de evaluar y mejorar los aspectos organizacionales y los Compañeros de trabajo que son el soporte diario que tiene cada colaborador en el desarrollo e interacción de sus labores cotidianas.

Manson Heather (2014), se enfoca en el criterio de **Chiavenato Idalberto (2002)**, menciona que “La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.” (Pág.6) La gestión del talento humano es considerada uno de los aspectos más importantes en las organizaciones, y este depende de las actividades y la forma en que desarrollan, tomando en consideración varios aspectos como puede ser características, costumbres, habilidades y aptitudes de cada uno de los miembros que conforman la organización y las actitudes para realizar el trabajo.

Según el autor, la gestión del talento humano es primordial para el crecimiento y sostén de una empresa, y depende de muchos aspectos, que pueden influenciar negativa o positivamente, de ahí que hay maneras de potencializarlo, eso sí depende mucho de los parámetros que se utilicen y de las facilidades que se tengan para potencializarlo. No se trata por lo tanto, solo del escogitamiento del personal idóneo que necesita la empresa, sino de brindar adecuadas condiciones para los trabajadores y su eficaz

Administración del talento humano

Maristany Jaime (2008), dice que la administración del talento humano tiene por objeto reconocer, administrar y evaluar las técnicas y métodos de administración del área, como parte de las estrategias generales de la empresa siendo eficaces y logrando la confianza de los empleados a todos los niveles.

Según el autor Maristany, Jaime al hablar de la administración del talento humano estamos hablando en primer término que es una tarea que se lo encarga al respectivo departamento en forma conjunta con la gerencia de la empresa para lo cual se debe en primer término hacer un reconocimiento de los recursos humanos disponibles; seguidamente se deberá detectar las necesidades de incremento o redistribución de los colaboradores y por último se tiene que buscar las formas de evaluar y mejorar su desempeño, como un aporte para lograr la confianza y estabilidad de los trabajadores.

La administración del talento humano

Dorta Amelia (2012), Se enfoca en el criterio de **Orellán Rafael (2012)**, Es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano

coordinado. Si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará. De aquí a que toda organización debe prestar primordial atención a su personal. En consecuencia, el contexto en que se sitúa la gestión del talento humano está representado por las organizaciones y las personas.

Según el autor Orellán Rafael la gestión del talento humano es una tarea que depende de la mutua cooperación entre empleados y administradores y en sumo grado está condiciona a la predisposición que tengan las dos partes para su éxito y buen desempeño. No olvidemos que si una de la dos partes no está dispuesta a cooperar la gestión del talento humano será un fracaso; he ahí el enfoque que tiene que darle el departamento de talento humano.

Importancia de la gestión del talento humano

Vásquez, Aldel (2008), afirmó que la gestión del talento humano es una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos. Señaló la importancia de una participación de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores de la empresa, con los objetivos empresariales, el pago de salarios en función de la productividad de cada trabajador, un trato justo a estos y una formación profesional.

Según el autor Aldel Vásquez la importancia de la gestión del talento humano radica en el compromiso que tienen que asumir los trabajadores y el departamento de talento humano, por ende la beneficiaria va a ser la empresa en primer término y para lo cual se deberá aportar medidas en beneficio principalmente de los trabajadores, lo cual permitirá incrementar la productividad y mejorar su desempeño.

Enfoque del talento humano

Lledó Pablo (2011), él afirma que el talento humano tienen un enfoque de aplicación y practica de las actividades más importantes dentro de la organización o empresas siendo la gestión del talento humano un pilar fundamental para el desarrollo exitoso de los procesos, pues al final las personas son las responsables de ejecutar las actividades porque los proyectos no se desarrollan por si solos.

Según el autor Lledó Pablo el departamento de talento humano tiene que enfocarse a las tarea propias de la empresa y que son cotidianas pero esenciales para su subsistencia y crecimiento de ahí que se tendrán en cuenta métodos y procesos tendientes a establecer responsabilidades en

los procesos que tiene proyectado llevar a cabo la institución con lo cual se tomará en cuenta que estos proyectos no se realizan por si solos.

El talento humano como una herramienta estratégica

Mora Carlos (2012), resalta que la gestión del talento humano es una herramienta estratégica, indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales de acuerdo a las necesidades operativas donde se garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas “de lo que saben hacer” o podrían hacer.

Según el autor Mora Carlos el talento humano es una herramienta estratégica, la cual nos va a servir para enfrentar los nuevos desafíos que imponen los avances tecnológicos y los nuevos tiempos, lo que permite y hace factible la administración eficaz de los recursos humanos, de los cuales dispone la empresa; en este sentido se trata de mejorar el desempeño aprovechando sus capacidades y potenciales aun no descubiertos.

Las personas como recursos o socios de la organización

Vásquez Ezequiel (2013), Las organizaciones inteligentes tratan a sus miembros como socios y no como simple empleados, en este particular **Chiavenato Idalberto (2002)**, define a las personas como los proveedores de conocimientos, habilidades, y sobre todo, el más importante aporte de las organizaciones: la inteligencia, que permite tomar decisiones racionales e imprime significado y rumbo a los objetivos generales.

Según el autor Chiavenato Idalberto las personas como recursos o socios de la organización son la base del buen crecimiento de la misma. En este sentido hay organizaciones que consideran a sus colaboradores no como simple trabajadores o empleados sino que los da el rol de socios de la misma, a tal punto que el colaborador se siente comprometido y sabe que del desarrollo y subsistencia de la organización depende su estabilidad y crecimiento, tanto en lo económico como a nivel de profesionalización.

2.4.8.- Evaluación del Desempeño y Capacitación:

Quevedo William (2010), se enfoca en el criterio de **Chiavenato Idalberto (2002)**, y hace referencia que, Nos dice que la evaluación de desempeño nos indica el valor del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar, y de su posible desarrollo; es un proceso que sirve para juzgar, estimar, la

excelencia de las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización.

Según el autor la evaluación del desempeño se toma en consideración al aspecto positivo en el momento de realizar las actividades cotidianas dentro del puesto de trabajo, porque la empresa desea que este trabajo se lo realice de la mejor manera posible en pro de la organización.

Amoros Eduardo (2008), se enfoca en el criterio de **Dessler Gary (2001)**, y hace referencia que, En contraste con esta información, indica que la evaluación de desempeño significa calificar a un empleado por su actuación presente o pasada según las normas establecidas y el trabajo indicado.

Según el autor para evaluar el desempeño laboral hay que tomar en cuenta, primeramente las acciones del trabajador tanto las del momento actual, como las que se llevaron a cabo anteriormente, esta evaluación se lo realizarán en concordancia con normas preestablecidas y de acuerdo a las labores que desempeña.

Amoros Eduardo (2008), se enfoca en el criterio de **Arias Fernando & Heredia Víctor (2004)**, y hace referencia que, Menciona que la evaluación de desempeño representan una serie de factores o aspectos que apunten directamente hacia la productividad y la calidad en el cumplimiento del trabajo de un empleado.

Según el autor el desempeño laboral se evalúa principalmente tomando en cuenta la productividad de la empresa que se da por aspectos que son relevantes para el cumplimiento de las metas que se establecen en forma individual, grupal y empresarial, todos estos aspectos están direccionados al éxito de la empresa.

Amoros Eduardo (2008), se enfoca en el criterio de **Chiavenato Idalberto (2002)**, y hace referencia que, nos hace la pregunta ¿Qué medir?, los resultados: resultados concretos y finales, que se pretenden alcanzar dentro de un periodo determinado; desempeño: comportamiento o medios instrumentales que se pretenden poner en práctica; factores críticos de éxito: aspectos fundamentales para que la organización sea exitosa en sus resultados y en su desempeño.

Según el autor la pregunta clave en la medición de resultados es ¿Qué medir? Y hace referencia a la obtención de resultados, los cuales han sido previstos a alcanzarse en un lapso de tiempo preestablecido, para lo cual se deberán utilizar ciertos medios adicionales que van a influenciar en el desempeño laboral a través del cambio de comportamiento; estos aspectos

hacen referencia a los factores críticos de éxito dentro de la organización, siendo esta una de las propuestas claves y que van a generar una mutua interacción entre el obrero como persona calificada y la parte administrativa como generadora de ideas y metas a conseguir en un lapso de tiempo determinado.

La evaluación del desempeño como una técnica

Ureña Santiago (2013), Se enfoca en el criterio de **Chiavenato Idalberto (1995)**, es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Este autor plantea la Evaluación del Desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa.

Según el autor Chiavenato Idalberto al hablar de la evaluación del desempeño como una técnica nos da a conocer que dentro de las organizaciones debe existir una constante evaluación o medición de conocimientos a los trabajadores de acuerdo al cargo y funciones que desempeñen, esto nos permitirá llegar a los colaboradores tratando de opacar sus debilidades e incentivando a incrementar sus fortalezas. Esta es una técnica básica en la administración de personal y la puerta abierta para el mejoramiento del desempeño laboral en general.

La evaluación del desempeño como un proceso

Perdomo Vanessa (2011), Se enfoca en el criterio de **Martínez Carlos (2002)**, Es medir el grado en que cada trabajador mantiene su idoneidad y cumple o alcanza los objetivos del cargo o puesto que desempeña (eficacia), así como la forma en que utiliza sus recursos para lograr dichos objetivos (eficiencia).

Según el autor Martínez Carlos la evaluación del desempeño como un proceso dos ejes fundamentales que son la eficacia y la eficiencia; al hablar de eficacia nos referimos a la capacidad del trabajador para cumplir con las funciones que ha sido designada, mientras que la eficiencia hace mención al tiempo y al desgaste de recursos en el cumplimiento de dichas funciones. Por tal motivo la evaluación del desempeño tiene que ser constante tratando de mejorar los parámetros de eficiencia sin que esto implique influir negativamente en la eficacia del trabajador.

Perdomo Vanessa (2011), Se enfoca en el criterio de **Morales Cartaya (2009)**, Proceso continuo y periódico de evaluación a todos los trabajadores del cumplimiento de la idoneidad demostrada, las competencias y los resultados de trabajo para lograr los objetivos de la empresa, realizado por

el jefe inmediato, partiendo de la autoevaluación del trabajador y los criterios de los compañeros que laboran en el área. Sin la evaluación del desempeño no hay desarrollo individual. Recoge en su definición, aspectos como la idoneidad, la competencia y los resultados del evaluado, vinculado a los objetivos de la organización, da participación al evaluado a partir de su autoevaluación y a los criterios del resto de los colaboradores y aprecia la importancia de la evaluación para el desarrollo individual de la persona. Es el proceso de evaluar el desempeño y las calificaciones del empleado con relación a los requerimientos del puesto del cargo para el cual fue contratado. Es utilizada para la administración de promociones, fijación de reconocimientos materiales y otras acciones que requieran un tratamiento diferenciado de los integrantes de un grupo. Mediante la utilización de un procedimiento de ranqueo sistemático, la gerencia registra el grado de aporte que cada empleado hace al desempeño global de la organización.

Según la autora Morales Cartaya al referirse a la evaluación del desempeño como un proceso manifiesta que es necesario y en forma constante una medición de los parámetros de cumplimiento de las funciones que desempeña cada trabajador. Esta medición tiene que hacérsela empezando desde la autoevaluación, la evaluación por parte de los compañeros y a continuación la evaluación del jefe inmediato superior, lo cual tiene lógica porque son las personas más allegadas y afines a su cargo; solo así se garantiza la transparencia en los resultados obtenidos de las evaluaciones.

Responsable de la evaluación de desempeño

Brazzolotto Sofía (2012), Se enfoca en el criterio de **Chiavacci María (2008)**, y hace referencia que la evaluación del desempeño es responsabilidad primaria del supervisor inmediato del calificado, ya que éste es el que mantiene el contacto personal con ellos, conociendo mejor que nadie las condiciones y características del desempeño a evaluar.

El área de Recursos Humanos (RRHH) actúa como órgano asesor encargado del diseño, aplicación y mantenimiento del sistema de evaluación del desempeño, como así también del entrenamiento de los calificadores.

En síntesis el sistema de calificación es centralizado en cuanto a su diseño e implementación y descentralizado en cuanto a la aplicación y ejecución.

Según la autora Chiavacci María considera que el principal responsable de la evaluación de desempeño del trabajador es su jefe inmediato superior o supervisor, esto garantiza el objetivismo en la evaluación por cuanto el

supervisor es la persona más allegada y que le conoce a fondo al obrero, sabe cuáles son sus funciones, sus debilidades y fortalezas. Sin embargo es menester recalcar que esta evaluación pasará después al área de talento humano en donde se hará de tomar las decisiones que corresponde; por eso se habla de una evaluación centralizada y una aplicación descentralizada.

Brazzolotto Sofía (2012), Se enfoca en el criterio de **Chiavenato Idalberto (2001)**, Y hace referencia que sin embargo, existen alternativas en cuanto a quien puede realizar la evaluación de desempeño, según el autor Idalberto Chiavenato, estas son:

- El empleado: algunas organizaciones permiten que el individuo realice su propia evaluación del desempeño. En estas organizaciones cada persona autoevalúa su desempeño teniendo en cuenta parámetros establecidos por el gerente o la organización.
- El empleado y el gerente: bajo un esquema de “Administración por objetivos” (APO), el empleado junto con su supervisor formulan los objetivos que van a regir para el empleado para todo el periodo bajo análisis. Luego se evaluará su desempeño en cuanto a la consecución de esos objetivos.
- Equipo de trabajo: el equipo de trabajo es quien evalúa el desempeño, programando con el empleado las medidas necesarias para mejorarlo.
- El órgano de gestión del personal: es una alternativa corriente en organizaciones más conservadoras. El área de RRHH es quien procesa e interpreta la información del desempeño de cada empleado, la que ha sido proporcionada por cada gerente. De esta forma envía informes o implementa programas para la mejora del desempeño. Presenta la desventaja de trabajar con medias y medianas, y no con el desempeño individual y singular de cada persona. Se basa en lo genérico y no en lo particular.
- Comité de evaluación: en este caso la evaluación de desempeño está a cargo de un comité nombrado para este fin, y constituido por empleados permanentes o transitorios pertenecientes a diversas dependencias o departamentos. Evalúan en forma conjunta a un grupo de empleados de entre 20 y 30 personas. Recibe críticas por su aspecto centralizador y su espíritu de juzgamiento.

- Evaluador de 360°: consiste en la evaluación del empleado por las personas de su entorno, esto significa que es evaluado por sus supervisores, pares y subordinados, como así también por él mismo. Cualquier persona con la que mantenga cierta interacción o intercambio participa en la evaluación de su desempeño.

Según el autor Chiavenato Idalberto existen alternativas de la persona encargada de realizar la evaluación del desempeño y son:

- El empleado: Se trata de una autoevaluación que la puede realizar cada trabajador en base a las funciones que desempeña y a los parámetros establecidos por la organización.
- El empleado y el gerente: En este caso se trata de una evaluación en procura de la consecución de objetivos los cuales son formulados por el gerente, el supervisor y el empleado en un tiempo determinado luego del cual se vuelve a realizar la evaluación en base a la consecución de objetivos.
- Equipo de trabajo: Cuando la empresa tiene muchos colaboradores a cargo se forma equipos de trabajo y uno de estos está designado a realizar la evaluación del desempeño.
- El órgano de gestión del personal: En esta ocasión el encargado de llevar a cabo la evaluación del desempeño es el área de talento humano, lógicamente esta evaluación se lo hará en base a los parámetros que han sido propuestos por la gerencia de la empresa, luego de lo cual se propondrá medidas para su mejoramiento. Puede surgir aquí el problema de una evaluación generalizada sin tomar en cuenta los casos particulares de cada trabajador.
- Comité de evaluación: Si la evaluación la realiza un comité designado para este efecto, se corre el riesgo de perder la objetividad al momento de llevarla a cabo debido a que en el comité están personas de distintos departamentos y no conocen muy a fondo las funciones que desempeña el trabajador, sus necesidades y requerimientos.
- Evaluador de 360°: Se puede considerar a esta evaluación la más acertada, por cuanto en ella participan el mismo trabajador, los miembros de su equipo de trabajo, su inmediato jefe superior y los de más alto rango, e inclusive los más allegados al trabajador. Por esta razón la evaluación será muy oportuna y la aplicación de medidas para mejorarla también.

Razones por las que fracasan los programas de evaluación de desempeño

Brazzotto Sofía (2012), se enfoca en el criterio de **Bohlander George, Sherman Arthur, Snell Scott (2001)**, Principales causas por las que estos programas fallan:

- El gerente carece de información respecto del desempeño real del empleado.
- Normas por las que la evaluación de desempeño de un empleado no es clara.
- El gerente no toma en serio la evaluación.
- El gerente no está preparado para la revisión de la evaluación con el empleado.
- El gerente no es honesto o sincero durante la evaluación.
- El gerente carece de habilidades para evaluar
- El empleado no recibe retroalimentación continua sobre su desempeño.
- Los recursos para recompensar el desempeño son insuficientes.
- Existe un análisis ineficaz del desarrollo del empleado.
- El gerente utiliza un lenguaje poco claro o ambiguo en el proceso de evaluación.

Según el criterio de los autores Bohlander George, Sherman Arthur, Snell Scott existen razones por las cuales los programas de evaluación fracasan, entre los cuales se tiene:

- El empleado realiza funciones que son de desconocimiento casi general del gerente.
- Las normas en base a las cuales se lleva a cabo la evaluación no son bien claras y no las entiende el trabajador.
- La evaluación que se realiza al empleado es por cumplir con una norma más no por iniciativa gerencial.

- En ocasiones las evaluaciones que se realizan quedan solo en papel porque el gerente no dispone de tiempo para revisar en forma conjunta con el trabajador.
- En ciertos casos el gerente a demostrar afección hacia ciertos colaboradores, con lo cual se pierde la objetividad al momento de la evaluación.
- Si el gerente no tiene un equipo de trabajo su predisposición para evaluar posiblemente no esté acorde con sus habilidades y destrezas para llevarlas a cabo.
- Existen trabajadores que conocen el desempeño de sus funciones en forma básica, pero haya casos en los que se hace necesario una retroalimentación y actualización de funciones.
- En muchas empresas no se reconoce el desempeño de los trabajadores que merecen incentivos porque no todos trabajan de la misma manera, esto se da porque la empresa carece de recursos para ello y también porque no están presupuestados.
- Todo empleado aspira en un momento dado a su crecimiento y ascenso dentro de la empresa, pero esta situación no se da por la ineficacia de la evaluación de que son objeto.
- Hay ocasiones en las que el proceso de evaluación no es claro y conciso por lo cual no está al alcance de una buena comprensión por parte del evaluado.

Criterios del desempeño

Brazzotto Sofía (2012), Se enfoca en el criterio de **ABS Escuela de Negocios (2011)**,

Los criterios del desempeño son indicadores, tasas o datos del resultado deseado, en la ejecución de alguna tarea. Los criterios de desempeño están relacionados con las funciones principales del puesto y constituyen no solo, una lista de tareas, sino que describen lo que el empleado debe lograr en el desempeño de su puesto. Fijar criterios de desempeño, permite minimizar la aparición de elementos de subjetividad en el proceso de evaluación.

Según el pensamiento de ABS Escuela de Negocios los criterios del desempeño están relacionados con los indicadores y otros elementos

inherentes al desempeño de las funciones de cada trabajador. Estos criterios nos van a permitir visualizar en cada puesto de trabajo las tareas, funciones y limitaciones, con lo cual se podrá presentar una evaluación lo más coherente y objetiva sin que esto signifique la imposibilidad de adoptar nuevas medidas para su mejoramiento.

Capacitación:

Cabral Manuel (2013), se enfoca en el criterio de **Chiavenato Idalberto (1988)**, y manifiesta que, la formación es el desarrollo de capacidades nuevas mientras que el entrenamiento es la mejora de capacidades ya en ejercicio. La formación y el entrenamiento comparten los objetivos de mejorar las capacidades, los conocimientos y las actitudes y aptitudes de las personas.

El **adiestramiento** según Chiavenato se considera como el proceso mediante el cual la empresa estimula al trabajador o empleado a incrementar sus conocimientos, destrezas y habilidades para aumentar la eficiencia en la ejecución de la tarea, y así contribuir a su propio bienestar y al de la institución, además de completar el proceso de selección, ya que orienta al nuevo empleado sobre las características y particularidades propias del trabajador.

Según el autor, La capacitación está formada por dos elementos esenciales que son: por un lado la formación, que se refiere a la preparación del individuo a desarrollar nuevas funciones y potencializar sus capacidades para volverlo poli funcional y apto para nuevos retos en caso de que la empresa lo requiera; y el adiestramiento, que se trata del perfeccionamiento del obrero en sus funciones, que le garanticen mejores réditos económicos y porque no decirlo ascensos o reconocimientos por la labor desempeñada.

2.4.9.- Desempeño Laboral:

León Mariela (2012), Se enfocan en el criterio de **Chiavenato Idalberto (2000)**, y hacen referencia que, Define el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Según el autor el desempeño laboral juega un papel muy importante en la empresa ya que es la base primordial para el logro de objetivos, si bien es cierto que el trabajador individualmente aporta con las funciones que

merite su cargo, pero al interactuar con los demás trabajadores de las otras ramas de la empresa y con la parte administrativa de la misma, forman un equipo de trabajo muy sólido, capaz de sustentar la prestación de servicios y el constante crecimiento organizacional, garantizando inclusive en circunstancias adversas el normal desenvolvimiento de las actividades cotidianas. El autor recalca la importancia que tiene cada trabajador y sus actividades para el engrandecimiento de la empresa, de tal forma que se debe garantizar las condiciones del ambiente laboral, como un sustento de un desempeño laboral óptimo.

Camacho Lisbeth, Lozano Martha & Muñoz Williams (2011) se enfocan en el criterio de **Bittel Lester (2000)**, y hacen referencia que, Plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. La importancia de este enfoque reside en el hecho que en el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas, normas, visión y misión de la organización.

Según el autor Bittel Lester el desempeño laboral está íntimamente ligado con las expectativas que tiene el trabajador al momento de asumir sus funciones que vienen acompañadas de un deseo de crecimiento tanto individual como empresarial, lo cual está vinculado a las acciones del trabajador encaminadas a lograr la consecución de objetivos de la empresa. Lo primordial de este planteamiento radica en la aplicación de actitudes y aptitudes acertadas y encaminadas a la consecución de objetivos en base a los requerimientos de la empresa. Las políticas, normas, misión y visión de la empresa deben estar encaminadas hacia las expectativas de los trabajadores y de los usuarios, considerando que es el desempeño laboral es lo primordial dentro de la empresa considerando que no se debe descuidar el mismo porque es la fuente económica de la empresa; los trabajadores deben saber la misión y la visión porque se debe tener en claro lo que la empresa desea conseguir y lo que el trabajador quiere satisfacer que en este caso sería necesidades de crecimiento personal y laboral trabajando todos como un equipo y desarrollando el liderazgo democrático para el beneficio de todos los integrantes de la empresa.

Factores negativos influyentes en el desempeño laboral

Chiavenato Idalberto (2000), plantea que uno de los problemas básicos de cualquier organización es cómo motivar al trabajador, en una sociedad

moderna esto no es tarea fácil, ya que muchas personas obtienen escasa satisfacción de sus empleos y gozan de muy poco sentido de realización o de creatividad lo que representaría un obstáculo que se debe enfrentar dentro de los programas o actividades motivacionales, es identificar aquellos factores que realmente motivan a las personas de manera individual o colectiva, y que por lo general son obviados en este tipo de programa.

Ante esta situación se hace importante que los gerentes conozcan las fuerzas motivacionales de las necesidades humanas, por lo tanto la motivación en general se ocupa del esfuerzo para alcanzar cualquier meta. Un empleado motivado permitirá su mejor y mayor desenvolvimiento en el logro de objetivos de la organización. No obstante en la actualidad se pueden observar muchas organizaciones públicas y privadas donde su personal no es motivado, y esto trae consigo que el trabajo sea más lento y muchas veces hasta ineficiente. También suele ocurrir que la desmotivación lleve al empleado a sentir ciertas reacciones como desorganización del comportamiento, agresividad, reacciones emocionales y muchas veces hasta la apatía.

Según el autor Chiavenato Idalberto el desempeño laboral tiene factores que pueden influenciar negativamente, por eso es necesario llevar a cabo un seguimiento minucioso a fin de identificar cuáles son estos factores y a la vez combatirlos. No olvidemos que cada trabajador es un mundo diferente con metas y objetivos distintos, e inclusive con capacidades y experiencias únicas; de ahí que la gerencia y dicción de talento humano tiene la ardua tarea de generar un clima y ambiente agradable y armonioso dentro de la empresa.

Factores motivadores en el desempeño laboral

Los motivadores

Koontz Hill (1999), la motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Decir que los administradores motivan a sus subordinados es decir, que se realizan cosas con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos e inducir a los subordinados a actuar de determinada manera.

Un administrador puede hacer mucho por una intensificación de las motivaciones mediante el establecimiento de condiciones favorables a ciertos impulsos. Los empleados que, por ejemplo, se han creado un

prestigio de excelencia y alta calidad tienden a sentirse motivados a contribuir a favor de ese prestigio.

De igual manera las condiciones de una empresa favorable a la eficacia y eficiencia del desempeño lo administrativo tienden a alimentar el deseo de una administración de alta calidad entre la mayoría, o la totalidad, de los Administradores y empleados. Así pues, un motivador es algo que influye en la conducta de un individuo. Hace una diferencia en lo que una persona realiza. Es obvio que los administradores de toda organización deben interesarse en los motivadores, así como aplicar su inventiva en la manera de usarlo.

Según el autor Koontz Hill al hacer referencia a los motivadores nos dice que son las medidas que deben ser puestas en práctica para incentivar el desempeño laboral, estas medidas pueden ser de carácter material o también pueden ser verbales, lo cual no excluye los incentivos de cambio de funciones o ascensos. Si un colaborador recibe una motivación va a poner más empeño y va esforzarse más, lo que redundará en un incremento sustancial de la productividad.

Las competencias en el desempeño laboral

Santos Maily (2012), Se enfoca en el criterio de **Boyatzis Richard (1982)**, y hace referencia que Las competencias son “características subyacentes a la persona, que están causalmente relacionados con una actuación exitosa en un puesto de trabajo”

Según el autor Boyatzis Richard al hablar de las competencias en el desempeño laboral nos dice que son las características propias de la persona y que le van a servir para cumplir con eficacia y eficiencia las labores inherentes de cargo. Es menester que el empleado este consiente de estas competencias, por cuanto es la única manera de ir perfeccionándose y de adquirir nuevas habilidades y destrezas para un incremento en la productividad.

Santos Maily (2012), Se enfoca en el criterio de **Cuesta Armando (2001)**, plantea que “las personas no sólo son competentes desde el punto de vista cognitivo, sino también emocional y como un todo: biológico, psicológico y social, es competente la persona en determinadas dimensiones del desempeño laboral”

En resumen podemos expresar que “el desempeño exitoso de los Recursos Humanos, y en especial de los directivos, incluye no sólo conocimientos y habilidades para hacer el trabajo (saber hacer) sino también actitudes,

valores y rasgos personales vinculados al buen desempeño en el mismo (querer hacer)”

Según el autor Cuesta Armando las competencias en el desempeño laboral también tienen que estar ligadas a muchos factores, a parte de los conocimientos que tenga el trabajador sobre las funciones inherentes a su cargo, también deberá considerarse como un factor parte de la competencia lo emocional, ya que las personas deben ser consideradas como un todo en el orden biológico, psicológico y social. De ahí que los valores y rasgos personales también deben ser tomados en cuenta para un buen desempeño laboral.

Pérez Benito (2005), Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

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

de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.

Según el autor Pérez Benito existen seis competencias para el desempeño laboral y son:

- 1) Adaptabilidad: Cuando hablamos de esta categoría nos referimos a la capacidad del trabajador para actuar con polifuncionalidad, esto es ocupar otras funciones en caso de ser requerido.
- 2) Comunicación: Para que las labores que cumplen los trabajadores individualmente o en equipo sean eficaces y eficientes debe existir una buena comunicación, la cual necesariamente implica un buen entendimiento entre las personas y los grupos que interactúen.
- 3) Iniciativa: En ciertos momentos el trabajador deberá demostrar iniciativa en la toma de decisiones, debido a que son situaciones no planificadas pero que pueden darse y que están dentro de las competencias del puesto de trabajo.
- 4) Conocimientos: Todo cargo dentro de la empresa implica la aplicación de conocimientos, los cuales nos van a permitir cumplir a cabalidad con las funciones, sin embargo es necesario que exista una actualización e inclusive una capacitación para una mejor aplicación de estos conocimientos.
- 5) Trabajo en equipo: Por lo general las empresas se dividen en equipos de trabajo, cada uno de los cuales cumple con ciertas funciones y su efectividad al momento de concretarlas depende de la consolidación que tengan los equipos de trabajo constituidos.
- 6) Estándares de trabajo: Todas las empresas se proponen metas y objetivos a alcanzar, dentro de los cuales se identifican los estándares que son los que nos van a permitir alcanzarlos pero a través del desempeño de todos y cada uno de sus colaboradores, inclusive se pueden establecer correctivos durante los procesos para que el logro sea un éxito.

Infraestructura:

Karl Marx (1867), Además, puesto que el modo de producción es esencial de cada etapa Marx lo llama también "infraestructura" o estructura económica de la sociedad. El concepto de modo de producción o infraestructura es uno de los conceptos fundamentales del materialismo

histórico. Modo de producción puede ser definido como la forma o manera cómo los hombres de una determinada época histórica producen socialmente los medios de subsistencia. Es, además, lo que define y caracteriza esencialmente a cada época histórica (Marx también utiliza la palabra "sociedad" para referirse a cada época histórica) y lo que permite explicar el cambio o devenir histórico. En efecto, si Marx habla de cinco etapas históricas es porque según él hay cinco modos de producción y si se ha producido un paso o cambio de una época a otra es porque ha tenido lugar un cambio radical en el modo de producción.

Según el autor, la infraestructura se refiere a todo lo que dispone el hombre para transformar a la naturaleza, aprovechar sus recursos y transformarlos para satisfacer sus necesidades, por eso habla de modo de producción que incluyen los medios de producción y el trabajo del hombre. Inclusive lo subdivide a los medios de producción en medios de trabajo (o sea la naturaleza) e instrumentos de trabajo

Elementos de la infraestructura

Karl Marx (1847), Corresponde a la estructura económica de la sociedad, esto es, la manera en cómo se ordenan los distintos medios para satisfacer la vida material de los individuos. Está determinada por:

- Fuerzas productivas: aquellos elementos que se precisan para procurar los productos de una sociedad en una época específica. Son obvias fuerzas productivas los recursos naturales a los que se tiene acceso (y que, en distintos tiempos, son diferentes, debido a nuevas técnicas para obtenerlos [p. ej: carbón, petróleo]), así como todos los instrumentos, maquinaria, el saber acumulado, las técnicas, la mano de obra, etc.
- Relaciones de producción: las que se configuran entre los distintos individuos con arreglo a la posición jerárquica de cada uno dentro del sistema de producción. Pueden dar lugar a relaciones de subordinación o dominación, por ejemplo, y atañe a los responsables de los medios de producción (empresarios, mandatarios, directores, etc.) y a los que prestan su fuerza productiva (proletariado).

Basándonos en cómo se armonizan estos dos elementos de la infraestructura de todo sistema productivo podemos observar la creación de diferentes tipos de sociedad, que cambia a lo largo del tiempo.

Hasta Marx eran tres tipos, principalmente (“esclavista”, “feudal” y “capitalista”, que analizaremos en la siguiente entrega de esta serie), a los que se sumaría el comunismo.

Según el autor Karl Marx la infraestructura está conformada por dos principales elementos y que sirven para la producción de bienes materiales, estos son:

- Fuerzas productivas: Están conformadas por todos los bienes materiales incluido la mano de obra que utiliza el hombre en el proceso de producción, se hace referencia aquí a la materia prima o recursos naturales y a los instrumentos de los cuales se vale el hombre para transformar la naturaleza.
- Relaciones de producción: En el proceso de producción se identifican dos grupos de personas, los administradores que por lo general son los gobernantes, empresarios o gerentes de las empresas, los cuales son encargados de administrar y distribuir los bienes; y por otro lado están los obreros y colaboradores que están directamente inmiscuidos con el proceso de producción de bienes materiales.

Higiene:

Cortés José (2007), se enfoca en el criterio de **Lazo Humberto (1949)**, y manifiesta que, Higiene industrial: arte científico que tiene por objetivo evitar accidentes conservar y mejorar la salud física de los trabajadores en relación con el trabajo con el que se está expuesto.

Higiene del trabajo: conjunto de procedimientos y recursos técnicos aplicados a la eficaz prevención y protección de las enfermedades del trabajo.

Según el autor, al hablar de higiene se refiere netamente a las medidas a tomarse en cuenta para que el trabajador pueda desarrollar sus tareas y desempeñar sus funciones laborales sin mayores contratiempos y en un ambiente seguro, de tal forma que se puedan evitar las enfermedades prematuras y las lesiones laborales que puedan causar despidos intempestivos o jubilaciones prematuras por invalidez u otras causas.

Condiciones para una buena higiene

Ruiz Luis (1889), veracruzano de Alvarado, partero en la práctica diaria e higienista por un autodidactismo cuyos frutos no fueron nada malos, por tratarse de un hombre inteligente.

En 1889, al tomar posesión de su cátedra, el maestro Ruiz expresó conceptos y trazó un programa que nos permiten saber qué era la higiene para los médicos mexicanos de hace casi un siglo. Para Ruiz, la higiene es el arte científico de conservar la salud y vigorizar el organismo. En consecuencia, la higiene es "la primera de las artes, puesto que la salud es el primero de los bienes".

Según Ruiz, la conservación de la salud consiste en la prevención de las enfermedades. Por lo que toca a la vigorización del organismo.

Se tienen tres recursos soberbios: primero, dar buena y adecuada alimentación y llevar vida activa, sobre todo muscular, porque de esta manera serán evitadas o vencidas las enfermedades que nos invaden cuando el organismo está debilitado; segundo, someterse de un modo incesante a la eficaz hidroterapia, pues de este modo es seguro que nos precavemos de todas las enfermedades que nos vienen del frío y de la humedad [...] y tercero, debemos someternos a las vacunaciones.

Según el autor Ruiz Luis la higiene tiene que ver con la conservación de las facultades físicas y mentales con las que el individuo propende a realizar sus actividades, para lo cual se debe hacer un seguimiento constante tratando de evacuar las patologías a la que puede estar expuesto el trabajador; las condiciones para una buena higiene son tres:

1. Alimentación y ejercicio: El cuerpo humano tiende a ser saludable cuando goza de una equilibrada alimentación y al mismo tiempo propende a realizar ejercicios en forma constante y de acuerdo a la etapa que está transcurriendo en su vida.
2. Hidroterapia: Existen lesiones, enfermedades y síntomas que pueden atacar al organismo humano e inclusive pueden ser circunstanciales, para lo cual, la mejor manera de combatirlas es poner en práctica la hidroterapia que es la utilización del agua en sus distintos estados que arremete al cuerpo humano en aras de combatir las patologías y síntomas de enfermedades.
3. Vacunas: Para que el cuerpo humano no sea vulnerable a la presencia y ataque de enfermedades, desde su nacimiento debe recibir las dosis

de vacunas que recomienda la OMS, de tal forma que se fortalezca y endurezca ante el ataque de enfermedades y patologías.

Higiene personal e higiene laboral

Ruiz Luís (1889), el acierto de que la higiene se fundamenta en el conocimiento "del mundo del hombre"; de ahí que su curso comprenda el estudio del suelo, del "aire y atmósfera", de la habitación, el vestido, los alimentos, el ejercicio y el reposo, todo lo cual queda englobado en lo que él llama higiene general.

Después de un corto espacio dedicado a la higiene especial o individual, donde se ocupa del hombre y sus funciones "bajo el aspecto de la salud", el maestro Ruiz trata de la higiene pública o social. Me ocuparé de algunos aspectos de la higiene general y de la higiene social.

En el primer caso, cuando Ruiz habla del suelo, dice que lo hace desde el punto de vista de su "importancia y valor higiénico". Con láminas que contienen planos y cortes geológicos, les enseña a los alumnos cómo es el suelo del valle de México, cuál es su "capacidad para el calor, los gases y el agua", y cuál la distribución de la vegetación "y su valor higiénico". Después extiende estos conocimientos, de manera general o superficial, a toda la República, incluyendo el tema del agua. En seguida Ruiz habla del saneamiento en general "y de sus aplicaciones a la ciudad de México".

Según el autor Ruiz Luís la higiene personal e higiene laboral están vinculadas al hombre y su entorno partiendo por la higiene personal que hace referencia a la higiene personal en el domicilio donde habita y que debe tener aspectos mínimos a tomar en cuenta; en lo que respecta a la higiene laboral trata de la higiene del individuo en el lugar donde labora, tomando en cuenta el ambiente físico que le rodea el suelo y sus características y el agua que le sirve para muchos aspectos de su vida cotidiana.

La higiene y el desarrollo industrial

Rampazzo Verónica & Sanseviero Roselyn (2002), Se enfocan en el criterio de **Bloomfield John (1964)**, Y hace referencia que "Las condiciones modernas han traído nuevos problemas al campo de la Higiene y Seguridad Industrial, a los que hay que atribuir, en particular, el desarrollo de la industria química, las nuevas industrias y la invención de nuevos procesos, así como los cambios y mejoras en los sistemas de transporte, la especialización y el congestionamiento de las ciudades y centros de trabajo, modificaciones en las relaciones entre el capital y el trabajo y la

inexorable presión de los años. Los desarrollos técnicos de la industria son tan rápidos y dinámicos que ponen a prueba la capacidad de los profesionales para mantenerse al paso del progreso en los problemas de seguridad y salud del trabajador

Según el autor Bloomfield John la higiene y el desarrollo industrial son factores de mutua interacción y al mismo tiempo van ligados a las nuevas tendencias de la época. Esto tiene lugar debido a que día a día hay nuevas innovaciones, se renuevan los procesos, existen adelantos tecnológicos; todo esto involucra una renovación y actualización constante de los procesos tecnológicos, a la par con lo cual se da el cambio de maquinarias, aparecen nuevos problemas por resolver (congestionamiento en los lugares de trabajo). Sin tomar en cuenta la competencia y otros factores a los que tiene que enfrentarse la organización.

Salud:

Orozco Julio (2006), se enfoca en el criterio de, **Dubos René (1956)**, expresó lo que para él significaba salud: "Salud es un estado físico y mental razonablemente libre de incomodidad y dolor, que permite a la persona en cuestión funcionar efectivamente por el más largo tiempo posible en el ambiente donde por elección está ubicado". En esta definición, Dubos circunscribe a la salud entre dos dimensiones, una física y la otra mental.

Según el autor, al hablar de salud lo relaciona principalmente con la parte fisiológica o física de la persona y que mientras más completa esté y libre de cualquier tipo de lesiones, pues mejor va a poder desenvolverse en todos los ámbitos, incluyendo el aspecto laboral; también esta salud física se complementa con la salud mental, que depende mucho del aspecto psíquico de la persona,

Canul Felipe (2012), se enfoca en el criterio de **Herbert Dunn (1959)**, describió a la salud de la siguiente manera:

1. Alto nivel de bienestar:

- Un método integrado de funcionamiento orientado hacia maximizar el potencial de que el individuo es capaz.
- Requiere que el individuo mantenga un continuo balance y de dirección con propósito dentro del ambiente en que está funcionado.
- Tres dimensiones: Orgánica o Física, Psicológica y Social: El ser humano ocupar una máxima posición en las tres dimensiones para

gozar de buena salud o tener alto grado de bienestar, lo cual dependerá en gran medida del ambiente que lo rodea.

- Buena salud: Estado pasivo de adaptabilidad al ambiente de uno.
- Bienestar: Un crecimiento dinámico hacia el logro del potencial de uno.

Según este autor, en cambio, la salud se vislumbra desde otros parámetros, dentro de los cuales se destaca en primer lugar un equilibrio entre su accionar y el ambiente que lo rodea, en segundo lugar destaca la armonía que debe haber entre las tres dimensiones del ser humano, la parte física, la psicológica y la social; seguidamente destaca la buena salud o la capacidad de adaptación de la persona al medio y; por último, propone un cuarto elemento llamado bienestar, que tiene que ver con las expectativas de crecimiento personales.

Aspecto Físico:

Lázaro Carlos (2011) se enfoca en el criterio de **Sánchez Bañuelos (1996)**, y manifiesta que, En este amplio espectro, que tiene como base y soporte común al movimiento, podemos encontrarnos con la actividad física, en la cual, el movimiento adquiere intencionalidad para el logro de ciertos propósitos, en los cuales, la participación del plano físico o corporal es fundamental. Como señala Sánchez Bañuelos (1996), “la actividad física puede ser contemplada como el movimiento corporal de cualquier tipo producido por la contracción muscular y que conduce a un incremento sustancial del gasto energético de la persona”.

Este autor señala dos parámetros esenciales a tener en cuenta en la consideración de las actividades físicas; por un lado, lo cuantitativo, que hace referencia al grado de consumo y movilización de energía necesaria para realizar el movimiento, aspecto que es controlado a través del volumen, la intensidad y la frecuencia de dicha actividad (Shepard, 1995; González y Gorostiaga, 1995; Navarro, 1994) y, por otro lado, lo cualitativo, vinculado al tipo de actividad a realizar, así como el propósito y el contexto en el cual se realiza.

Según el autor, el aspecto físico es determinante en la realización de movimientos corporales que cada persona hace con la intención de poder actuar y transformar los bienes materiales, o para realizar acciones tendientes a mejorar su modo de vida; debemos recalcar que, el desgaste y reposición de energías es parte importante del mantenimiento y crecimiento físico y espiritual de la persona.

Actividad física, salud y calidad de vida

Sánchez Bañuelos (1996), En este amplio espectro, que tiene como base y soporte común al movimiento, podemos encontrarnos con la actividad física, en la cual, el movimiento adquiere intencionalidad para el logro de ciertos propósitos, en los cuales, la participación del plano físico o corporal es fundamental. Como señala Sánchez Bañuelos (1996), “la actividad física puede ser contemplada como el movimiento corporal de cualquier tipo producido por la contracción muscular y que conduce a un incremento sustancial del gasto energético de la persona”.

Este autor señala dos parámetros esenciales a tener en cuenta en la consideración de las actividades físicas; por un lado, lo cuantitativo, que hace referencia al grado de consumo y movilización de energía necesaria para realizar el movimiento, aspecto que es controlado a través del volumen, la intensidad y la frecuencia de dicha actividad.

Según el autor Sánchez Bañuelos la actividad física tiene dos parámetros fundamentales a tomar en cuenta: el primero se relaciona con los movimientos físicos que tiene que desplegar para la realización de alguna tarea en particular, y como es sabido cada trabajador cumple distintas funciones por ende los movimientos físicos también serán distintos, el otro aspecto a tomarse en cuenta es el desgaste de energía necesaria para realizar dichos movimientos, en este sentido los dos aspectos son distintos pero vinculantes entre sí.

Becerro Marcos (1989), citando a **Caspersen Carl (1985)**, señala que “La actividad física no es otra cosa que un movimiento de algunas estructuras corporales originado por la acción de los músculos esqueléticos, y del cual se deriva un determinado gasto de energía. El ejercicio físico supone una subcategoría de la anterior, la cual posee los requisitos de haber sido concebida para ser llevada a cabo de forma repetida, con el fin de mantener o mejorar la forma física”.

Según el autor Becerro Marcos la actividad física tiene dos lineamientos a saber: el primero que es el movimiento físico propiamente y sus articulaciones que se los debe realizar para llevar a cabo una actividad determinada y la segunda parte que tiene que ver con el desgaste de energías al realizar estos movimientos de la actividad anteriormente citado. Como complemento de la actividad física se toma en cuenta los ejercicios que son los que nos van a permitir mantener y mejorar nuestra salud física.

Temperamento:

Atienza Joaquín (2010), explica que el temperamento hace referencia a una serie de características conductuales y emocionales e individuales. Nos manifiesta el cómo los individuos reaccionan ante determinadas circunstancias. Suele tener una base genética, constitucional y correlatos biológicos identificables.

Presenta una cierta estabilidad a lo largo del tiempo y contextual, aunque al mismo tiempo va a presentar una cierta flexibilidad necesaria para la adaptación. La mayoría de las investigaciones sobre el temperamento se han planteado los objetivos siguientes:

- Evaluación de algunas características temperamentales y su asociación con los problemas de conducta en la infancia y la adolescencia.
- Establecer algunos clusters de temperamento y su asociación con determinados subtipos de trastornos de conducta.
- Establecer características temperamentales como fuente de futuros problemas psicopatológicos.

Según el autor, el temperamento está conformado por las reacciones de las personas ante hechos que se presentan en su diario vivir, sean estos planificados o espontáneos. Por lo general en estas reacciones influyen muchos aspectos, entre los cuales identificamos lo genético, la constitución del individuo y la parte biológica identificable. De ahí que, es como si empezara con una base y con el tiempo se va adaptando a los cambios pertinentes y necesarios, ocurridos en el transcurrir de su vida.

La influencia hereditaria en el temperamento

Lahaye Tim (1977), la carga hereditaria que se trasluce a través del temperamento son de una trascendencia mayor de lo anteriormente expresado: "Humanamente hablando, no hay nada que tenga una influencia más profunda sobre el comportamiento que el temperamento que heredamos. La combinación de los genes de los padres en el momento de la concepción que determinó nuestro temperamento básico nueve meses antes de que respirásemos por nuestra cuenta, es el responsable en buena medida, de nuestras acciones, de nuestras respuestas emocionales y, en mayor o menor grado, de casi todo lo que hacemos.

Según el autor Lahaye Tim el temperamento está determinado básicamente por los factores hereditarios, es decir que todas las personas al momento de ser concebidas heredan el temperamento en la cual influyen

los genes del padre y la madre de cuya combinación resultan las emociones y reacciones que podemos dar ante ciertos estímulos y ante los fenómenos que se nos presentan.

Chess Stella (1984), profesora de psiquiatría infantil en el centro médico de la Universidad de Nueva York, ha estudiado, junto con su esposo Alexander Thomas, el "temperamento biológico natural", para comprobar si la propia naturaleza del niño reacciona con el ambiente para producir la personalidad. La revelación principal de sus trabajos puso de manifiesto que la biología heredada (temperamento, naturaleza, constitución y rasgos innatos) son el factor más importante de la personalidad. La Dra. Chess comprobó que la naturaleza básica del niño, vista a partir de su nacimiento, dicta, a menudo, su conducta, y añade: "Si no se toma en cuenta el temperamento del niño, el maestro, el psicólogo y hasta los padres, pueden cometer equivocación en su crianza".

Según la autora Chess Stella el temperamento también influye en el carácter de las personas, debido a que desde muy niños ya tenemos nuestro temperamento formado y que se refiere al producto de los genes que nos han concebido, por eso es fundamental tomar en cuenta que hay ciertos rasgos temperamentales que no los podemos cambiar en los niños y que más bien tendríamos que moldearlos y adaptarlos a las nuevas circunstancias. Es muy importante que el temperamento del niño sea tomado en cuenta por los padres, familiares, educadores y por todos los que le rodean al niño, para no cometer el error de querer formarlo en circunstancias inapropiadas.

Los cuatro tipos de temperamento

Eysenck Hans (1971), ha pretendido hallar en su sistema de análisis de la personalidad los cuatro temperamentos de Hipócrates, sorprende que lo lograra a partir no de un modo empírico, sino a través de cálculos estadísticos.

Una vez aisladas las variables de introversión-extraversión y estabilidad-inestabilidad advirtió que combinadas obtenía cuatro tipos que se correspondían bastante bien con los cuatro temperamentos de Hipócrates y Galeno.

Introvertido-Inestable resulta el Melancólico.

Introvertido-Estable resulta el Flemático.

Extrovertido-Inestable resulta el Colérico.

Extrovertido-Estable resulta el Sanguíneo.

Eysenck establece por otra parte un anillo en el que se inscriben los rasgos de carácter vinculados estadísticamente a los cuatro tipos.

Según el autor Eysenck Hans los cuatro tipos de temperamento son:

- 1) Melancólico: Es una persona que guarda sus sentimientos y no puede tomar decisiones.
- 2) Flemático: Es un ser tranquilo que puede asumir responsabilidades.
- 3) Colérico: Aflora sus sentimientos en momentos que no son apropiados.
- 4) Sanguíneo: Puede tomar decisiones pero se controla en ciertos momentos.

Las predisposiciones temperamentales

Pulver Max (1973), las predisposiciones temperamentales fundamentales son las siguientes:

- a) La vida sensible y afectiva; ritmo de los afectos.
- b) Ritmo e intensidad psíquica.
- c) Fundamentos de la actividad.
- d) Propiedades afectivas.
- e) Reactividad.
- f) Inclinationes múltiples del impulso del Yo (retención, defensa, etc.).
- g) Reacciones autoconservativas (egoísmo, etc.).
- h) Sensualidad. Impulsos sexuales.
- i) Impulso de dominación (avasallamiento, amor propio, etc.).

Según el autor Pulver Max las predisposiciones temperamentales son las siguientes:

- Hay momentos de la vida en los que la persona va a necesitar del cariño y afecto de los que le rodean.

- La manera de pensar y la capacidad para actuar en base a lo que piensa.
- Son los motivos que le incentivan a realizar actividades.
- Los sentimientos que se tiene hacia sí mismo y hacia los demás.
- Es la capacidad de reacción frente a diferentes situaciones a las que se enfrenta el individuo.
- Las decisiones que se toma ante una determinada situación cotidiana.
- Hay ciertos pensamientos y sentimientos que se consideran propios de la persona y no afloran al menos que sea necesario.
- Todas las personas necesitamos del cariño y aceptación de los demás y sobretodo del cariño de una pareja.
- De acuerdo a las funciones que desempeña hacemos florecer nuestro orgullo dando órdenes a los subordinados.

Dimensiones del temperamento

Alomoto Josué (2012), Los investigadores han desarrollado una variedad de definiciones específicas de temperamento, pero la definición de **Thomas Alexander & Chess Stella (1977)** es la más relevante para los padres cuando se trata de analizar cómo interactúan los niños con sus familiares. Ellos definen temperamento como un término general que se refiere al "cómo" de la conducta. Se diferencia de la capacidad, que se refiere al "qué" o "qué tan bien" de la conducta y se diferencia de la motivación, que se refiere al "por qué" un persona hace lo que hace. Thomas y Chess identificaron nueve dimensiones de temperamento basándose en su experiencia clínica y en sus investigaciones con niños y familias. Estas dimensiones proveen el marco de trabajo para describir las diferencias individuales en temperamento y son capturadas en las definiciones de Jan Kristal (2005) de las nueve dimensiones.

Dimensiones de temperamento:

- Umbral de sensibilidad: describe el nivel de estímulo necesario para generar una respuesta.

- Nivel de actividad: es el nivel general de actividad motora del niño cuando está despierto o dormido.
- Intensidad: es la energía reactiva de la respuesta, ya sea feliz, triste o de enojo; y describe qué tan expresivo es el niño.
- Ritmo: determina qué tan predecible son las funciones corporales como el apetito, el ciclo vigilia/sueño, y los patrones de eliminación.
- Adaptabilidad: describe con qué facilidad el niño se ajusta a los cambios y transiciones.
- Estado de ánimo: es la calidad básica del temperamento. Puede ser más positiva (un niño feliz o alegre) o más negativa (un niño irritado o serio).
- Actitud/Retraimiento: es la reacción inicial que tiene el niño ante algo novedoso: nuevo lugar, situación o cosa.
- Empeño: describe la capacidad para continuar una actividad cuando es difícil o cuando se enfrenta a un obstáculo, describe si el niño se "apega" a una tarea.
- Distracción: es la facilidad con la que el niño puede distraerse por estimulación externa, o a la inversa, su nivel de enfoque o concentración.

Según el autor Kristal Jan manifiesta que el temperamento en los niños es algo innato y que depende de los genes de los padres de tal manera que abra ciertos rasgos del temperamento con los cuales no los podemos combatirlos en pos de cambiarlos.

Las dimensiones del temperamento son:

- Umbral de sensibilidad: Es la intensidad con la que se debe estimular al niño para que reaccione ante una situación determinada.
- Nivel de actividad: Es el ritmo motriz que desgasta al niño ya sea cuando está dormido o despierto.

- Ritmo: Se refiere a las funciones del cuerpo tales como el apetito, el sueño y otros factores de evasión, así como a sus características y predicciones.
- Adaptabilidad: Los niños por lo general se enfrentan a nuevas situaciones en las cuales se va a vislumbrar su capacidad de adaptación y de acostumbrarse a estos cambios.
- Estado de ánimo: Este es el principal rasgo del temperamento de un niño, por lo general ellos pueden ser alegres o tristes y eso es por su naturaleza.
- Actitud/Retraimiento: Tiene que ver con la reacción que ofrece el niño ante nuevos fenómenos o nuevas cosas, la curiosidad es una cualidad innata en los niños.
- Empeño: Es el esfuerzo que pone un niño a manera de reto para el cumplimiento de ciertas labores en la apariencia muy difíciles de llevar a cabo.
- Distracción: Hay ocasiones en las que un niño desarrolla una actividad, pero surgen circunstancias o aparece algo inesperado que capta la atención del niño y no lo permite realizar esta actividad en forma concreta y concentrada.

Personalidad:

Rogers Karl & Kinget Marian (1967), el organismo posee la tendencia innata a la actualización, la cual preside el ejercicio de todas las funciones, tanto físicas como de la experiencia. Tiende constantemente a desarrollar las potencialidades de los individuos para asegurar su conservación y enriquecimiento, teniendo en cuenta las posibilidades y los límites del ambiente. Por lo tanto, ya que el yo o "si mismo" es parte del organismo podemos concluir que también está sujeto a lo que es la tendencia actualizadora. La tendencia a la actualización del yo actúa constantemente y tiende, también constantemente a la conservación y al enriquecimiento del yo, es decir, se opone a todo lo que lo comprometa. Sin embargo, el éxito o la eficacia de esta acción, no depende de la situación real u objetiva, sino de la situación tal como el sujeto la percibe, y el sujeto percibe la situación en función de la noción que tiene de su yo. Podríamos decir entonces que, de acuerdo a Rogers, el mundo es percibido a través del prisma del yo, o sea, lo que se refiere al yo tiene tendencia a ser percibido en relieve y es susceptible de ser modificado en función de los deseos del sujeto, mientras que lo que no tiene relación con el yo, tiene tendencia a

ser percibido de forma más vaga o a ser totalmente pasado por alto. De tal modo que en última instancia, es la noción que se tiene del yo la que determina la eficacia o ineficacia de la tendencia actualizante

Según el autor, al hablar de personalidad hace referencia a la capacidad innata de cada ser humano para adaptarse a los retos que le plantea la vida y su transcurrir, lo que le asegura en la medida de lo posible su supervivencia y su enriquecimiento material y espiritual. Cabe recalcar que en este orden de cosas influye mucho el yo de cada persona y la manera que percibe el accionar de los demás el suyo mismo, de ahí que nuestras reacciones pueden ser distintas ante un mismo estímulo o accionar exterior.

Teoría de la personalidad

Espinoza Fátima (2013), Se enfoca en el criterio de **Gordon Allport (1974)** Allport define: "la personalidad es la organización dinámica, interna al individuo, de aquellos sistemas psicofísicos que determinan su ajuste único a la situación". Esta definición atiende tanto a aspectos psicológicos como biológicos. En 1974 desarrolla una teoría descriptiva y contempla la existencia de tres tipos de rasgos de la personalidad: 1. Rasgos cardinales: caracterizan la personalidad total del individuo. Son tan dominantes que influyen prácticamente en todos los aspectos de la conducta. 2. Rasgos centrales: Son el conjunto de tendencias características que describen la personalidad de cada individuo. Entre cinco y diez rasgos son suficientes para caracterizar la personalidad de un individuo. 3. Rasgos secundarios: son rasgos que las personas muestran de forma esporádica en algún momento o situación.

Según el autor Gordon Allport la teoría de la personalidad se basa en dos aspectos básicos la parte biológica, o sea el cuerpo y sus características que se van acentuando a medida que pasa el tiempo y la parte psíquica que está conformada por el temperamento y el carácter del individuo y su entorno más cercano.

Tres tipos de rasgos de la personalidad

- 1) Rasgos Cardinales: Estos son los rasgos que ejercen influencia total en la conducta del individuo y predominan en su personalidad a tal punto que son difíciles o imposibles de cambiarlos.
- 2) Rasgos Centrales: Hay ciertas características o rasgos de la personalidad que le definen lo que es en forma conjunta y que tienden a moldear su carácter en base a su temperamento.

- 3) Rasgos Secundarios: Para ciertas situaciones que pueden ser catalogadas como impredecibles se deben aplicar los llamados rasgos secundarios, por ende son esporádicos y difíciles de definir hasta que la situación lo amerite.

Los tres tipos de personalidad

Freud Sigmund (1920), comienza a ocuparse de un nuevo problema psicológico: el problema de la “angustia”. En 1923 publica “El Yo y el Ello”, donde establece las bases de esta segunda etapa. Para Freud, la angustia significa un miedo que no tiene un objeto definido. La angustia se produce no por el miedo del consciente ante los deseos reprimidos en el inconsciente, sino por el miedo ante la censura. Esta nueva perspectiva le llevará a incluir en el inconsciente las normas sociales interiorizadas (la represión social interiorizada).

Freud, de esta manera, dividió la personalidad en tres instancias o estructuras:

- 1) El Yo, Ego. Se compone de los elementos conscientes, preconscientes (recuerdos recuperables) e inconscientes (mecanismos de defensa).

Realiza una misión conciliadora entre el Ello y el Súper- Yo. Nuestra salud mental depende de su éxito.

- 2) El Ello. Del latín “illud”, es un término inspirado en la terminología de Nietzsche. Se compone de las pulsiones innatas reprimidas (sexualidad y agresividad), así como de todo aquello que hemos reprimido y olvidado, porque nos resultaba doloroso.
- 3) El Súper-yo. Se origina en el “Yo”, en el proceso de interiorización de las normas y valores morales. Por tanto, representa la moral y los valores que hemos ido interiorizando a partir de las prohibiciones familiares. Es la censura moral. Es una instancia inconsciente que vigila y amenaza al “Yo” (el causante de la culpabilidad). El “Yo”, ante el miedo (angustia) que siente hacia el “Súper-yo”, se defiende mediante los mecanismos de defensa (compensación, sublimación...etc.), que serían la parte inconsciente del Yo.

Freud, concluye que el Yo consciente se angustia, no por el deseo reprimido o inconsciente, sino por la amenaza del Súper-yo (censura). Por lo tanto, el Yo no se puede identificar con la parte consciente del ser

humano, sino que en el Yo hay elementos preconcientes y elementos inconscientes, que son los mecanismos de defensa.

El Principio de Placer, que se corresponde con el “Ello”.

El Principio de Realidad, que se corresponde con el “Yo”.

La compulsión de repetición, que se corresponde con el “Súper-yo”.

Según el autor Freud Sigmund la personalidad tiene un carácter ineludible que se llama angustia, la cual hace referencia a la desesperación de la persona al cumplir ciertas actividades lo cual se manifiesta no en el temor de no poderlas cumplir sino en temor de no tener la aceptación de los demás en la medida que se lo esperaba.

Existen tres tipos de personalidad los cuales son:

- 1) El yo: Es la parte egocentrista de la persona que no tiene que ser muy profundizada porque tiene que existir el equilibrio entre el ello y el súper yo.
- 2) El ello: Está conformado por las partes o sentimientos negativos que se han ido acumulando dentro de la persona, del ello también forman parte impulsos sexuales y agresiones que han sido reprimidas o evadidas por el individuo.
- 3) El súper yo: Es la parte bondadosa y más centrada de la personalidad, y la que le permite tomar decisiones acertadas en la mayoría de ocasiones. Es un equilibrio entre la parte egocentrista e la persona y la parte que propende hacer el mal a los demás y que todos la llevamos dentro. El súper yo es el ángel de la guarda de todo ser humano.

Rasgos de la personalidad

Espinoza Fátima (2013), Se enfoca en el criterio de **Allport Gordon (1974)**, 1. Escalable: el rasgo entendido como un continuo de donde derivan las diferencias entre las personas, dependiendo del punto en que cada cual se sitúe. 2. Unipolares o bipolares: Los unipolares se extienden desde un punto cero (ausencia de rasgo) hasta una cierta cantidad. Bipolares van de un polo al opuesto pasando por cero (el cero sería un punto de equilibrio entre los polos) 3. Grado de universalidad: desde los que sólo son aplicables a un sujeto concreto hasta los que se pueden aplicar a toda la población. 4. Generalidad: de un rasgo es proporcional al nº de indicadores de rasgo que se le pueden aplicar. 5. Organización: mayor cuanto más fuerte sea el grado de coherencia y estabilidad existente

entre los distintos indicadores que le definen. 6. Independencia/Correlación: cada rasgo se define por la relación que guarda con los otros rasgos que configuran la personalidad de un sujeto. 7. Consistencia y estabilidad: se refiere al grado de estabilidad temporal y la consistencia transituacional respectivamente, que presentan los rasgos.

Allport propone que "el rasgo tiene una existencia normal; es independiente del observador, está realmente ahí". De esta manera, el autor ratifica el rasgo, lo concibe como algo que existe por sí mismo. No todos los autores concuerdan con esta idea. □ Gordon Allport considera que todas las funciones del ego o de la persona (el sentido de la identidad, el sentido del cuerpo, el sentido del amor propio, el pensamiento racional y la autoimagen) deben considerarse como funciones de la personalidad.

Según el autor Allport Gordon los rasgos de la personalidad son:

- 1) Escalable: Se refiere a la reacción de las personas en particular ante determinados estímulos, variando esta reacción de acuerdo a las circunstancias.
- 2) Unipolares o Bipolares: Unipolar significa que tiene un rango determinado de reacción, mientras que el bipolar siempre reacciona de manera extremada.
- 3) Grado de universalidad: Hay ciertos rasgos de un individuo que pueden ser similares en otros individuos e inclusive en un conglomerado humano, en estos casos aplicamos la universalidad.
- 4) Generalidad: El rasgo de la personalidad de un individuo puede ser aplicado o extendido a un número determinado de casos, resultando que es aplicable el principio de generalidad.
- 5) Organización: Este rasgo tiene el criterio de llevar a cabo una personalidad centrada al individuo en comparación a la sociedad en la que se desenvuelve.
- 6) Independencia/Correlación: Hay ciertos rasgos conductuales que nos permiten identificarnos en el mundo en el que vivimos y que nos hacen originales e independientes en la toma de decisiones.
- 7) Consistencia y estabilidad: Este rasgo de la personalidad tiene que ver con la fuerza de carácter que muestran las personas ante determinadas situaciones y al mismo tiempo se debe considerar que no cambian en su manera de ser con el tiempo.

Carácter:

Jiménez Jaime (2001), se enfoca en el criterio de **Freud Sigmund (1908)**, y manifiesta que, formula que en el análisis a menudo se encuentra con un tipo de persona que se distingue por una combinación de rasgos de carácter específicos asociados a un particular interés del individuo hacia ciertas funciones corporales durante su niñez. De esta manera, en individuos en quienes el placer de la evacuación de los intestinos y sus productos había desempeñado un papel de gran importancia durante su niñez, S. Freud encontraba tres rasgos distintivos de carácter: espíritu de orden, parsimonia y obstinación.

Según el autor, el carácter está íntimamente relacionado con los rasgos corporales que adquieren las personas desde su infancia, no olvidemos que Freud fue el padre de la Psicología y sentó las bases de muchos de sus aspectos, que después fueron complementados por otros relevantes psicólogos. Como complemento a su teoría sobre el carácter de las personas debemos anotar que el autor distingue tres principales tipos de carácter, cada uno de los cuales tiene sus propios rasgos.

Millon Theodoro (1998) Etimológicamente el término carácter proviene del griego y significa "marca" o "sello" que distingue inconfundiblemente a una persona. En el mundo griego el concepto carácter suponía lo que uno debe ser, lo que implicaba que cada uno es responsable de su comportamiento, así el carácter tiene un contenido ético e indica lo distintivo de una persona o de un sistema. Ya en el siglo XIX el carácter era la suma de los valores permanentes de una persona, mantenía su contenido ético, y quedaba impreso en las elecciones de "lo que se debe hacer", inmerso en un contexto familiar y social y determinado por él, Millon Theodoro 1998 nos dice que el carácter alude a aquellas cualidades personales que representan la adhesión de la persona a los valores y costumbres de la sociedad.

Según el autor Millon Theodoro el carácter es el rasgo que le distingue a la persona de los demás o de las personas que lo rodean. A pesar de que el carácter etimológicamente significa marca o sello, se lo debe entender también como las reacciones de las personas ante las situaciones cotidianas, e inclusive dentro de un ámbito familiar o un grupo social. Este carácter se puede ver influenciado por los valores y buenas costumbres propias de la sociedad en la que habita.

Diferencia entre carácter y temperamento

Según la escuela de la fe (2006), Con frecuencia se confunden los términos temperamento y carácter. La diferencia es que El temperamento es el conjunto de las inclinaciones íntimas que brotan de la constitución fisiológica de los individuos, El carácter, en cambio, es el conjunto de las disposiciones psicológicas que nacen del temperamento, modificado por la educación y el trabajo de la voluntad y consolidado por el hábito.

Según el autor la escuela de la fe la diferencia entre carácter y temperamento radica en que el temperamento es innato en ser humano y viene y viene moldeado a nacer y de acuerdo a las características de los genes que le concibieron mientras que el carácter hace referencia a las actitudes que toma en el transcurso de la vida en base al temperamento e influenciadas por el tipo de educación que recibe al mismo tiempo que, se ve fortalecido por la influencia de factores como el hábito y el trabajo que realiza.

Diferencia entre temperamento, carácter y personalidad

Eraso Isabel (2012), Por tanto, el Temperamento es la “materia prima”, el material sobre el que se modela el carácter y la personalidad, es innato, heredado e inmodificable, mientras que el Carácter es el resultado de actuar sobre esa “materia prima” mediante la interacción con el entorno y las personas que nos rodean y mediante las acciones educativas. Es, por tanto, adquirido, modificable y educable y podemos controlar su manifestación externa. Mientras que con el temperamento nacemos, es en la etapa de la niñez y adolescencia cuando vamos configurando el carácter, mediante el proceso relacional y educativo.

Como resultado la Personalidad constituye la Integración de los diferentes hechos físicos y psíquicos de la persona, de su temperamento y su carácter y determina su modo de actuar. Es, además de un modo de ser, un modo de actuar: una persona puede ser cobarde (carácter) pero comportarse valerosamente (personalidad). La personalidad de cada individuo es además única pues es el resultado de la relación “característica” que tienen sus sistemas psíquicos: percepción, cognición, emoción, motivación y acción.

Según el autor Isabel Eraso el temperamento nace con la persona, de acuerdo a ciertos rasgos que tienen los padres del niño, el carácter tiene que ver con las actitudes que toma el niño de acuerdo a su temperamento y ante ciertos estímulos o fenómeno que se le presente y la personalidad

es la conjunción de carácter con temperamento y va moldeando su manera de ser y lo que representa ante la sociedad.

Social:

Ibarra Idilio (2009), se enfoca en el criterio de **Karl Marx (1847)**, y hace referencia que, tuvo su propia interpretación al respecto, por lo que es más considerable comprender su sentido dialéctico como que la realidad es un proceso de transformación que se da en base al conflicto de los hechos, y por cuanto el proceso es inestable e insuficiente para mantener un equilibrio perfecto, dando lugar a sucesivas transformaciones sociales.-

Una etapa social dada es la negación de la anterior pero no la eliminación total de la primera, el pasado se conserva de manera superada, pero latente, en un estado social presente que a su vez habrá de volver a ser superado.-

Marx y su concepción social

Marx entiende que lo prioritario en el hombre como parte del reino animal es su reproducción y mantenimiento, para lo cual, obviamente, ha de valerse de su interacción con el medio natural.-

La singularidad del hombre es que puede administrar la producción necesaria para su subsistencia; es capaz de producir instrumentos con los que puede modificar el desarrollo normal de la naturaleza.

"...En la medida en que el hombre se sitúa de antemano como propietario frente a la naturaleza, primera fuente de todos los medios y objetos de trabajo, y la trata como posesión suya, su trabajo se convierte en fuente de valores de uso, y, por tanto, en fuente de riqueza."(5)

Según el autor, al hablar de lo social nos propone una característica que es la diferencia sustancial entre el hombre y el animal, de tal suerte que, lo social es inherente a las relaciones e interacciones entre las personas y su diario convivir.

También se complementan estos puntos de vista con uno fundamental, que es necesidad de cambiar constantemente como una cualidad de los seres humanos, pero estos cambios deben tender a mejorar las condiciones de vida del hombre y su entorno, procurando una armonía entre el accionar del hombre y la naturaleza.

Capital Social:

Fernández Pablo (2012), se enfoca en el criterio de **Bourdieu Pierre (1985)**, y manifiesta que, conjunto de recursos reales o potenciales a disposición de integrantes de una red de relaciones más o menos institucionalizadas

La primera construcción de un concepto relativo al «capital social» realmente impactante fue realizada por Pierre Bourdieu, propone una definición simple: «El capital social es el conjunto de recursos actuales o potenciales relacionados con la posesión de una red durable de relaciones más o menos institucionalizadas de entre-conocimiento y entre-reconocimiento; o, en otros términos, con la adhesión a un grupo ...» Bourdieu, tratando entonces de renovar la reflexión marxista sobre los fenómenos sociales modernos, agrega una cuarta forma de «capital» a su aparato analítico que le permite una descripción más realista de las clases sociales francesas que el economismo marxista ortodoxo. Además del clásico «capital económico», un individuo dispone también de su «capital cultural» (su currículo con diplomas de escuelas más o menos afamadas) y «simbólico» (el prestigio que le otorga la adhesión a ciertos grupos sociales).

Según el autor, el capital social lo restringe al considerarlo como los recursos accesibles que pueden estar a disponibilidad de las instituciones sociales existentes, lo cual no valora el aporte de las personas como tales, sino que los condiciona a ser parte de núcleos que podrían ser inconsistentes sin la participación del ser humano. Lo positivo de esta conceptualización es haber dado importancia a la parte cultural y su influencia en la formación del individuo.

Recursos:

Blázquez Miguel (2011), se enfoca en el criterio de **Chiavenato Idalberto (1999)**, y hace referencia que, “Los recursos son medios que las organizaciones poseen para realizar sus tareas y lograr sus objetivos: son bienes o servicios utilizados en la ejecución de las labores organizacionales. La administración requiere varias especializaciones y cada recurso una especialización.”

Algunos autores clásicos como Chiavenato; consideran los recursos como sinónimos de bienes económicos, materiales o medios para con un valor económico y una finalidad determinada.

Según el autor, los recursos están conformados por todos los medios materiales que disponen las instituciones para el logro de sus objetivos, por ende es un concepto muy ambiguo, porque recalca la importancia de las instituciones sociales, más no el rol de las personas; e inclusive, puede entenderse que dentro de los recursos toman una importancia mayor los económicos para la consecución de las metas propuestas.

Conducta:

Freud Sigmund (1899), creía que la conducta del individuo era algo dinámico, producto de fuerzas contrapuestas. Consideraba que toda conducta estaba motivada por uno o más instintos fisiológicos innatos. Opinaba que algunas conductas satisfacían directamente los instintos, mientras que otras lo hacían sólo indirectamente. En cualquier caso, el modelo de Freud era siempre la reducción del impulso, ya que toda conducta aspiraba de alguna forma a reducir la tensión fisiológica. Freud describió como los distintos instintos repercutían sobre la conducta poniendo especial énfasis en el sexual.

Para explicar su teoría se sirvió de un constructo básico, el aparato psíquico. En él distinguía tres "provincias o instancias psíquicas" (Ello, Yo y Súper yo), a las que de una manera compleja relacionaba con tres cualidades psíquicas (consciente, preconsciente e inconsciente).

El Ello completamente inconsciente, irracional, sede del principio del placer y principal reserva de energía instintiva. El Yo racional seguía el principio de la realidad y El Súper yo o agente de moral interna, el cual se formaba durante el período Edípico, etapa en la que el niño aceptaba las reglas morales enunciadas por sus padres, estas reglas actuaban como un ideal por el que se esperaba había de guiarse el Yo. La represión corría a cargo del Yo a las órdenes del Súper yo.

La interacción de los tres sistemas es lo que producía la vida mental consciente y la conducta. El Ello desea y ordena al Yo que satisfaga sus deseos, el Súper yo prohíbe y ordena al Yo que reprime al Ello, a su vez el Yo busca un equilibrio entre este conjunto de ordenes pero también debe atender al mundo y realizar acciones realistas, si fracasa en su tarea, se produce, según Freud, la enfermedad mental.

Según el autor, la conducta de cada persona está en constante cambio, y está influenciada por algunos instintos de orden fisiológico, de tal manera que, se trata de satisfacer directa o indirectamente los instintos conductuales, de acuerdo a las reacciones de cada ser. Por eso distingue

tres aspectos básicos de la conducta que están relacionadas con las tres cualidades psíquicas de cada persona. Cuya interacción ayudaba a mantener el equilibrio espiritual y emocional del ser humano

Objetivos:

Matheus Ana (2013), se enfoca en el criterio de **Herrera Luis (2006)**, y manifiesta que, Objetivo es la categoría que refleja el propósito o intencionalidad de la investigación (el para qué), lo que debe lograrse, de modo que se transforme el objeto y se solucione el problema. El objetivo expresa los límites del problema y orienta el desarrollo de la investigación al precisar que se pretende, por tanto el título del proyecto de investigación o trabajo científico debe surgir del objetivo del para qué.

Según el autor, al hablar de objetivos debemos referirnos a los propósitos o intenciones que queremos alcanzar al realizar una actividad determinada, es decir que, todo accionar del hombre, sea este individual o colectivo, persigue la consecución de logros los cuales estimulan a no doblegarse y más bien redoblar sus energías. Lógicamente que los objetivos delimitan el problema, lo cual no significa que al alcanzarlos no se renueven y se incrementen de acuerdo a las nuevas perspectivas.

Competencias:

Sesento Leticia (2012), se enfoca en el criterio de **Chomsky Noam (2000)**, y manifiesta que, Sin embargo, otros especialistas mencionan que “la competencia se refiere a algunos aspectos de conocimientos y habilidades; aquellas que son necesarias para llegar a ciertos resultados y exigencias en una circunstancia determinada es la capacidad real para lograr un objetivo o resultado en un contexto dado según la Organización Internacional del Trabajo”.

Según el autor, las competencias están estipuladas desde la óptica de los rangos de injerencia que tienen las personas para el logro de resultados concretos; lógicamente que, para la consecución de resultados hay que poner en práctica conocimientos y destrezas de acuerdo a lo circunstancial que rodee al resultado que se persigue, de ahí que puede variar entre las personas e instituciones, a pesar de la similitud que aparentan en alcanzarlos.

Satisfacción:

Cuevas Laineth (2014), se enfoca en el criterio de **Morillo Milángela (2006)**, y manifiesta que, define la satisfacción laboral como “la perspectiva

favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”.

Según la autora, la satisfacción lo enfoca desde el aspecto laboral y se refiere a la concordancia de los obreros a nivel colectivo e individual con las condiciones y beneficios que presta la empresa a sus súbditos, de ahí que son muy importantes dos elementos que armonizarán el crecimiento empresarial: las relaciones interpersonales y el trabajo de gerencia encaminado a velar por sus subordinados y por la institución a la que representan.

Desenvolvimiento Laboral:

Pérez Yudith (2005), se enfoca en el criterio de **Rodríguez Víctor (1993)**, y manifiesta que, Es a su vez un conjunto de principios, procedimientos e instituciones que procuran la mejor selección, educación, y armonización de los servidores de una organización, Su satisfacción en el trabajo y el mejor rendimiento a favor de unos y otra.

Según este autor, la gestión del talento humano está encaminada a lograr la estabilidad de los trabajadores procurando potencializarlos a través de una adecuada selección en caso de ser necesario, constante mejoras a través de capacitaciones permanentes y lograr una armonía del desempeño de sus funciones individuales y colectivas. Se recalca aquí la importancia de la satisfacción del obrero como punto de partida para mejorar el rendimiento colectivo y empresarial

Humedad:

Rivera Luís (2012), la humedad por condensación puede generar un sin número de daños en las viviendas, entre ellos se puede destacar la aparición de hongos y manchas en superficies de acabado, la pudrición en maderas, la corrosión en metales y el aumento de la conductividad térmica. Este último efecto es quizás el más importante debido a que repercute directamente en el confort de los habitantes del inmueble y por la actual situación de crisis energética que se vive en el mundo. La humedad además, puede afectar directamente la salud de las personas, sobre todo a aquellas que presenten un sistema inmunológico débil como lo son bebés, niños, ancianos, embarazadas y personas con enfermedades respiratorias crónicas, provocando cuadros asmáticos, irritaciones a la garganta y ojos, tos, alergias, entre otras patologías. La humedad por

condensación puede generar un sin número de daños en las viviendas, entre ellos se puede destacar la aparición de hongos y manchas en superficies de acabado, la pudrición en maderas, la corrosión en metales y el aumento de la conductividad térmica. Este último efecto es quizás el más importante debido a que repercute directamente en el confort de los habitantes del inmueble y por la actual situación de crisis energética que se vive en el mundo. La humedad además, puede afectar directamente la salud de las personas, sobre todo a aquellas que presenten un sistema inmunológico débil como lo son bebés, niños, ancianos, embarazadas y personas con enfermedades respiratorias crónicas, provocando cuadros asmáticos, irritaciones a la garganta y ojos, tos, alergias, entre otras patologías.

Según el autor, la humedad lo toma desde el punto de vista de la parte climática que causa daños en los objetos y en las personas que lo manipulan. Se recalca que todo objeto y lugar tiene un rango de humedad aunque sea mínimo, sin embargo hay niveles que exceden a los normalmente permitidos y que causan los efectos ya citados. Entre los efectos más comunes distinguimos la destrucción o descomposición de la parte material, este es un efecto directo e indirectamente se cita la afección que causa a las personas, provocando enfermedades de distinta índole

Presión:

Arnías Norela (2009), se enfoca en el criterio de **González Manuel (2006)**, y manifiesta que, presión laboral tendenciosa: También llamada mobbing, acoso moral o terror psicológico en el ámbito laboral, consiste en la comunicación hostil y sin ética, dirigida de manera sistemática por uno o varios individuos contra otros, que es así arrastrado a una posición de indefensión y desvalimiento, y activamente mantenido en ella. A causa de la elevada frecuencia y duración de la causa hostil, este maltrato acaba por resultar en considerable miseria mental psicosomática y social.

Según el autor, la presión es tomada desde el punto de vista laboral y se trata de un fenómeno psicológico que puede tener doble influencia. Por un lado se destaca lo positivo de la presión laboral porque está encaminada a mejorar el rendimiento e incrementar la productividad de la empresa, pero por otro lado puede influenciar negativamente al ser tendenciosa, llevando al despecho paulatino y la deserción laboral.

Psíquico:

Reinoso Lía (2014), se enfoca en el criterio de **Freud Sigmund (1899)**, y manifiesta que, la función del aparato psíquico consiste en mantener a un

nivel lo más bajo posible la energía interna de un organismo, y su diferenciación en subestructuras ayuda a concebir las transformaciones de la energía (elaboración psíquica). En otras palabras, el aparato psíquico funciona como regulador entre la energía interna y las energías externas del ambiente.

Sigmund Freud define el aparato psíquico de una manera equiparable a los aparatos ópticos en donde lo más importante no son los estímulos perceptivos, si no la interpretación que el aparato óptico hace de ellos; de esta forma intenta hacer inteligible la complicación del funcionamiento psíquico, dividiendo este funcionamiento y atribuyendo cada función particular a una parte constitutiva del aparato.

Según el autor, la parte psíquica de cada persona es fundamental y única, razón por la cual la reacción ante ciertos estímulos es distinta en cada persona. La parte psicológica predomina sobre la fisiológica, de ahí que es primordial para mantener el equilibrio entre lo físico y lo espiritual del ser. Las reacciones ante los estímulos varían en cada persona porque se receptan a través de los sentidos comunes a todos pero se interpretan de acuerdo al aparato psíquico individual.

Interpersonales:

Contreras Cecilia, Días Bernardo & Hernández Ezequiel (2012), se enfoca en el criterio de **Bisquerra Rafael (2003)**, y manifiesta que, una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas.” Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Según el autor, al hablar de lo interpersonal hace referencia a los lazos o nexos que se suscitan entre dos o más individuos y que tienen que ver con el diario accionar o llamada también convivencia. Puede darse una interacción mutua o un intercambio de acciones, por ejemplo si una pareja va a comprar un electrodoméstico es una acción mutua, en cambio al acercarse y negociar el valor del mismo con el vendedor, tiene lugar una interacción, la diferencia es latente, en el primer caso el objetivo es común y en el segundo es distinto el objetivo y hasta contrapuesto.

La Inteligencia Intrapersonal:

Acevedo Sebastián (2014), se enfoca en el criterio de **Goleman Daniel (2000)**, y manifiesta que, ha sido uno de los teóricos más importante en el estudio de las emociones humanas, hasta el punto que reconoce que el ser

humano además de su cociente intelectual tiene una inteligencia emocional que se traduce igualmente en un cociente emocional; para Goleman el manejo adecuado y certero de las emociones es uno de los factores clave en el desarrollo humano y en el éxito de una persona. Goleman cree fielmente que el intelecto no tiene la mayor relevancia en el triunfo humano, por el contrario considera que las habilidades emocionales como por ejemplo la autorregulación tiene un mayor poder decisivo que aquellas competencias de la cognición; es importante resaltar que las emociones son una gran maquinaria humana, la mayoría de seres humanos triunfadores han sido conmovidos por una emoción que les impulsa a llevar a cabo metas de relevancia en sus vidas, es por ello que el intelecto sin la emoción, puede llegar a ser un arma poderosa para la sociedad.

Según el autor, lo intrapersonal se basa principalmente en lo psíquico, dentro de lo cual se destacan aspectos como la parte emocional, que es la que le logra dar un equilibrio al ser humano y contribuye a la realización y perfeccionamiento que persigue el individuo. De ahí que las personas que han trascendido en la historia y han dejado huellas imperecederas, lo han hecho motivados por emociones.

Las Cualidades:

Martínez Javier (2000), “Las cualidades, son características natas, es decir, son manifestaciones naturales del individuo hacia su medio que se manifiestan desde el nacimiento y pueden ser de manera voluntaria e involuntaria. Como ejemplo tenemos la fuerza, velocidad, resistencia, movilidad, equilibrio, coordinación, espacio-tiempo. A partir de que estas cualidades se someten a un proceso de entrenamiento estas se convierten en capacidades, las cuales tienen su máxima expresión durante la participación del atleta en una competencia.

Según el autor, las cualidades son como un componente que vienen innatas en cada una de las personas desde que nacen y van sufriendo cambios con el transcurso de la vida y se adaptan a los procesos y transformaciones a las que se exponen. De ahí que todo es cuestión de adaptarlas para lograr su perfección o al menos su normal desenvolvimiento inclusive en momentos adversos que son parte del diario vivir y que al exponerse y salir avante se pueden transformar en capacidades.

Las Actitudes:

Fazio Horacio (1992), la define como una asociación entre un objeto y su evaluación, siempre que hablamos de actitud, necesitamos un objeto (material, idea, colectivo, objeto social...) hacia el que dirigir nuestra actitud (OBJETO ACTITUDINAL).

Según el autor, al hablar de actitudes nos dice que son la correlación existente entre un objeto o fenómeno y su valoración, luego de lo cual se toma decisiones que van a desembocar en una aceptación, rechazo o ignorancia (quemeimportismo) respecto al objeto o fenómeno. Siempre que hablamos de actitud tendremos que valernos de un objeto en sus distintas concepciones y la reacción que emana de nuestro ser respecto de él.

Las Aptitudes:

Lopategui Edgar (2001), en mi opinión, la aptitud física representa aquellas habilidades o potencial particular para llevar a cabo efectivamente, y sin fatiga excesiva, actividades físicas de diversas dimensiones (particularmente actividades que involucran demandas cardio-respiratorias o aeróbicas) y tareas cotidianas diarias, con reservas energéticas para cualquier otra emergencia de carácter físico.

Según el autor, las aptitudes son de preferencia las habilidades y destrezas físicas con las que cada persona es capaz de realizar una tarea o labor, obviamente que es el consiente del individuo el que las dirige y faculta su proceder, sin embargo, en cada persona se desarrollan un tipo de aptitudes y otras quedan desplazadas a un segundo plano.

Las Necesidades:

Pérez Alejandro (2015), se enfoca en el criterio de **Maslow Abraham (1943)**, y manifiesta que, en la pirámide o jerarquía de las necesidades humanas, es una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow en su obra. Una teoría sobre la motivación humana (en inglés, A Theory of Human Motivación), que posteriormente amplió, obtuvo una importante notoriedad, no sólo en el campo de la psicología sino en el ámbito empresarial del marketing o la publicidad. Maslow formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide).

La escala de las necesidades se describe como una pirámide de cinco niveles: los cuatro primeros niveles pueden ser agrupados como «necesidades de déficit» (déficit needs o D-needs) (primordiales); al nivel superior lo denominó por última vez «autorrealización», «motivación de crecimiento», o «necesidad de ser» (being needs o B-needs).

La idea básica es: sólo se atienden necesidades superiores cuando se han satisfecho las necesidades inferiores, es decir, todos aspiramos a satisfacer necesidades superiores. Las fuerzas de crecimiento dan lugar a un movimiento ascendente en la jerarquía, mientras que las fuerzas regresivas empujan las necesidades prepotentes hacia abajo en la jerarquía.

Según el autor, las necesidades son los deseos y requerimientos de cada persona para llegar a satisfacer y continuar su vida en términos normales. Destaca Maslow en su pirámide de las necesidades 5 clases, de las cuales toman mayor importancia las básicas que se hallan en el fondo de la pirámide y se concretan con tratar de lograr satisfacer las necesidades de orden superior que por lo general no están al alcance de todos y nunca logran llenar las expectativas.

Seguridad:

Jaramillo Edgar (2013), se enfoca en el criterio de **Ruiz Ángel (1999)**, cita a Pasco, quien considera que el concepto de seguridad social fue definido por primera vez en la Conferencia Internacional del Trabajo reunida en Filadelfia en 1994, indicando que la seguridad social engloba un conjunto de medidas adoptadas por la sociedad para garantizarle a sus miembros la protección contra ciertos riesgos que el individuo con sus recursos módicos no puede cubrir; sin embargo, esta definición aún no contempla los elementos necesarios, pues sólo menciona que se protege al individuo contra ciertos riesgos, sin mencionar cuales.

Según el autor, la seguridad lo toma desde el aspecto laboral, y lo concibe como una conquista y una necesidad de la sociedad para protegerlo al obrero y a sus condescendientes. Este punto de vista incluye la protección ante muchos imprevistos que, como su palabra lo indica, pueden darse repentinamente y dejar desprotegidos al individuo y los que le rodean. De ahí que la misión de la protección social o seguridad es abarcar al 100 % de sus miembros.

El Reconocimiento:

Perea Carolina (2013), se enfoca en el criterio de **Pino Ricardo (2008)**, y manifiesta que el director de Alianzas de Centrum Católica, afirma que “El

reconocimiento es parte de la felicitación que todo trabajador requiere recibir periódicamente. Nada motiva más que el éxito, y el reconocimiento es la consecuencia de este éxito. Por tanto, cuando un trabajador recibe un reconocimiento por lo que hace, mejora su desempeño laboral”.

Según el autor, el reconocimiento es un incentivo que sirve para que el trabajador se motive a esforzarse más en el desempeño de sus funciones y considere oportuno dar más de sí al cumplir sus labores. El reconocimiento puede ser material o a manera de mención. Y si lo percibe de ambas formas es mejor, porque significa que las cosas lo están haciendo de la mejor manera y así lo ven sus superiores.

La Afiliación:

Valek Mónica (2011), se enfoca en el criterio de **Mc Clelland (1970)**, cabe considerar, por otra parte como lo define Mc Clelland, la motivación a la afiliación es una forma de conducta social que responde a un impulso que se satisface mediante la creación y disfrute de vínculos afectivos con otra u otras personas. La meta perseguida es la de alcanzar una relación basada en una amistad recíproca. No debe confundirse con la extroversión, la popularidad o la sociabilidad. Las personas con alta afiliación necesitan interactuar con personas, temen la desaprobación de los demás y en pocas palabras buscan su seguridad en los demás.

Según el autor, al hablar de afiliación lo considera como una necesidad de las personas de asociarse para intercambiar ideas metas y valores, las personas con tendencia de afiliación de mayor nivel, por lo general se convierten en líderes y son las que llevan adelante la consecución de las metas de la asociación o gremio. Generalmente se habla de una organización con buena afiliación cuando le respalda al individuo por igual y sin discriminación de naturaleza alguna.

Las Habilidades:

Llanes Aleida (2011), se enfoca en el criterio de **Brito Héctor (1987)**, y manifiesta que “Las habilidades constituyen la sistematización de las acciones y como éstas son procesos subordinados a un objetivo o fin consciente, no pueden automatizarse, ya que su regulación es consciente”. (Brito Fernández, H., 1987, p.36).

Según el autor, las habilidades son las destrezas y acciones que emprende una persona en pos de alcanzar algún objetivo, de ahí que los objetivos deben situarse entre los alcanzables, para que la actuación del individuo tenga sus esfuerzos redoblados y sepa con claridad lo que va a lograr.

Llanes Aleida (2011), se enfoca en el criterio de **Álvarez Rita, (1990)**, y manifiesta que, por otra parte la investigadora Rita Álvarez de Zayas, la define como "La relación del hombre con el objeto que se realiza en la actividad, o sea, el hombre interactúa con el objeto en el proceso activo: la actividad, las técnicas de esta interacción son las habilidades. La habilidad es pues el dominio de las técnicas y ésta puede ser cognoscitiva o práctica."(Álvarez, R., 1990, p. 27).

Según esta autora, las habilidades están en mutua correlación con los objetivos a lograrse, es decir, que un objetivo sufre una valoración preliminar dentro del intelecto de la persona y si se vislumbra como alcanzable o realizable, entonces se ponen en práctica las distintas habilidades para conseguirlo.

El Conocimiento:

Arieu Paulo (2009), se enfoca en el criterio de **Platón (340 A. C.)**, y manifiesta que, el conocimiento es un conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje (a posteriori), o a través de la introspección (a priori). En el sentido más amplio del término, se trata de la posesión de múltiples datos interrelacionados que, al ser tomados por sí solos, poseen un menor valor cualitativo.

Según el autor, el conocimiento está conformado por las informaciones que se van acumulando en el individuo y que tiene dos ejes fundamentales: lo a priori, o antes de la experiencia y lo a posteriori o después de la experiencia, lo cual vendrá a perfeccionar el conocimiento y su manera de aprovecharlo en beneficio propio.

Peraza Migdalia (2013), se enfoca en el criterio de **Davenport Tom (1964)**, y manifiesta que el conjunto integrado por información, reglas, interpretaciones y conexiones puestas dentro de un contexto y de una experiencia, que ha sucedido dentro de una organización, bien de una forma general o personal. El conocimiento sólo puede residir dentro de un conocedor, una persona determinada que lo interioriza racional o irracionalmente“

Según este autor, el conocimiento es lo que aprende en forma individual o colectiva las personas dentro de una organización o dentro de la sociedad misma, no olvidemos que cada persona pertenece a un núcleo social o a varios a la vez, por ejemplo un estudiante tiene el lugar de un hijo dentro de su familia, pero también pertenece al núcleo de la sociedad en la que se desenvuelve e inclusive a nivel deportivo, cultural, etc.

La Comunicación:

Thompson Iván (2008), y manifiesta que, la comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.

Según el autor, para que haya comunicación deben existir tres elementos a saber: el emisor, que es la persona que quiere transmitir algo; el receptor, que es la persona a quien va dirigido ese algo del emisor; y, el mensaje, que es ese algo que le quiere transmitir el emisor al receptor. Debido a las circunstancias puede haber mensajes enviados directamente o indirectamente.

La Creatividad:

Osorio Dilia (2015), se enfoca en el criterio de **Bruner Jerome (1963)**, define que la Creatividad es el acto que produce sorpresas al sujeto, en el sentido de que no lo reconoce como producción anterior". Es el autor de la teoría de Aprendizaje por descubrimiento.

Según el autor, la creatividad está enrumada a reconocer la labor hecha por anteriores, pero que siente que puede mejorar el trabajo realizado con aditamentos y complementos que le van a dar un toque original a lo ya hecho, por eso se estima conveniente el perfeccionamiento de ideas al plasmar la creatividad de dos o más personas.

De Andrés Rocío (2012), se enfoca en el criterio de **Gardner Howard (1999)**, afirma que la creatividad no es una especie de fluido que pueda manar en cualquier dirección. La vida de la mente se divide en diferentes regiones, que él denominó "inteligencias" como la matemática, el lenguaje o la música. Y una determinada persona puede ser muy original e inventiva, incluso icono clásicamente imaginativa, en una de esas áreas sin ser particularmente creativa en ninguna de las demás". Es exponente de la Teoría de las inteligencias múltiples.

Según este autor, la creatividad no es común en todas las personas, ya que hay individuos que pueden ser creativos en unos aspectos pero en otros no, de ahí que la división social del trabajo ha venido a resaltar la creatividad de las personas en unas actividades y lo más aconsejable es que se desempeñen en base a sus valores de creatividad e ingenio.

Cultura

Strauss Leví (1958), Llamamos cultura a todo fragmento de humanidad o conjunto etnográfico que desde el punto de vista de la investigación presenta por relaciones a otros conjuntos de variaciones significativas. De hecho, el término cultura se emplea para reagrupar un conjunto de variaciones significativas cuyos límites según prueba la experiencia coinciden aproximadamente. El que esta coincidencia no sea nunca absoluta ni se produzca jamás en todos los niveles al mismo tiempo no debe impedirnos el empleo de la noción de cultura que es fundamental en antropología y posee el mismo valor heurístico que el concepto de aislado en demografía que introduce la noción de discontinuidad.

Según el autor la cultura se identifica con fragmentos de los conglomerados humanos, que por sentido histórico van acumulándose y agrupándose de acuerdo a ciertas particularidades que tienen en común las sociedades y grupos de personas; estos fragmentos pueden llegar a complementarse en todos los niveles de la sociedad, al mismo tiempo, es menester recalcar que no siempre los aspectos de índole cultural gozan de la universalidad.

Geertz Clifford (1966), “La cultura se comprende mejor no como complejos de esquemas concretos de conducta, costumbres, usanzas, tradiciones, conjuntos de hábitos, como ha ocurrido en general hasta ahora, sino como una serie de mecanismos de control, planes, recetas, fórmulas, reglas, instrucciones (lo que los ingenieros de computación llaman “programas”) que gobiernan la conducta.”

Según el autor la cultura no solo comprenden las pautas conductuales, costumbres, tradiciones, hábitos, sino también las normas, proyectos, recomendaciones y reglamentación, que le sirven de base para controlan las acciones y decisiones que realiza un determinado conglomerado de personas, de ahí que las sociedades deberán interactuar con todos estos aditamentos para concebir un planteamiento de lo que es la cultura en su conceptualización global.

Patrimonio cultural

Koichimiro Matsuura (2002), define Patrimonio cultural de un pueblo como “la memoria de su cultura viviente, que tiene múltiples formas de expresarse, tanto materiales (monumentos, paisajes, objetos) como inmateriales (lenguas, técnicas, artes interpretativas, música)”. Así mismo, agrega que “un pueblo que sigue su propia filiación cultural, que conoce las influencias plurales que han surcado su historia y modelado su identidad,

estará mejor preparado para establecer relaciones pacíficas con los demás pueblos, proseguir el diálogo muchas veces iniciado en tiempos inmemoriales y forjar su propio futuro”.

Según el autor, al hablar de patrimonio dentro de la cultura, nos manifiesta que, ésta se conforma por los bienes materiales y los inmateriales. Lo material tiene que ver con monumentos, paisajes, museos, etc.; mientras que lo intangible hace referencia a lenguas, arte, música y otras formas de expresión cultural. No se descarta el enriquecimiento cultural a través del tiempo y por el intercambio e influencia de otras sociedades.

Dimensiones de los fenómenos culturales

Salazar Ana (2008), Se enfoca en el criterio de **Giménez Montiel (1996)**, En los fenómenos culturales distingue tres dimensiones analíticas:

- 1) La cultura como comunicación: Es conceptualizada como un conjunto de sistemas de símbolos, signos, emblemas y señales, entre los que se incluyen, además de la lengua, el hábitat, la alimentación, el vestido, etcétera, considerados no bajo su aspecto funcional, sino como sistemas semióticos.
- 2) La cultura como stock de conocimientos: En esta dimensión de la cultura, ésta se considera como un cúmulo de conocimientos no solamente los científicos, sino también otros modos de conocimiento como las creencias, la intuición, la contemplación y el conocimiento práctico del sentido común.
- 3) La cultura como visión del mundo: En esta dimensión se incluyen las religiones, las filosofías, las ideologías y, en general, toda reflexión sobre totalidades que implican un sistema de valores, y por lo mismo, dan sentido a la acción y permiten interpretar el mundo.

Según la autora existen tres dimensiones en los fenómenos culturales:

- 1) La cultura como comunicación: Se refiere a todas las formas de intercambio cultural entre los miembros de una misma sociedad, considerados como sistemas semióticos.
- 2) La cultura como stock de conocimientos: Hace mención a la parte científica así como también a las creencias, las apatías, el sentido común y otras manifestaciones propias de cada sociedad.

- 3) La cultura como visión del mundo: Al decir visión del mundo, estamos adentrándonos en lo que es puntos de vista respecto a aspectos con la creación, su destino o futuro, la parte filosófica de muchos fenómenos y aspectos inexplicables a simple vista.

Elementos de la cultura

Salazar Ana (2008), Se enfoca en el criterio de **Marín Lucas (1997)**, En la tradición intelectual de las ciencias sociales, se considera que los elementos de la cultura son fundamentalmente cuatro: 1. Las técnicas: el uso de los instrumentos y los conocimientos objetivos de la realidad, el know how; 2. El código simbólico: como elemento aparente más característico, plasmado en el lenguaje; 3. Los modelos de la realidad: las ideas generales que dan explicación de la vida y de los modos de actuar; 4. El mundo normativo: Conjunto de creencias, valores normas y sanciones.

Según el autor hay cuatro elementos básicos de la cultura, a saber:

- 1) Las técnicas: Se refiere a la aplicación de conocimientos y el uso de instrumentos para la transformación de materias.
- 2) El código simbólico: Es la base de la comunicación e intercambio de ideas, o sea el lenguaje en sus diversas manifestaciones.
- 3) Los modelos de la realidad: Son los pensamientos que nos dan una explicación de quienes somos y a donde vamos; de ahí que influyen en nuestro modo de actuar.
- 4) El mundo normativo: Son todas las creencias, pero más acertadamente los valores, reglas y sanciones que nos limitan al momento de actuar.

La cultura y civilización

Tylor Edward (1891), "La Cultura o Civilización, tomada en un amplio sentido etnográfico, es ese complejo conjunto que incluye el conocimiento, las creencias, las artes, la moral, las leyes, las costumbres y cualesquiera otras aptitudes y hábitos adquiridos por el hombre como miembro de la sociedad. La situación de la cultura entre las diversas sociedades de la humanidad, en la medida en que es susceptible de ser investigada según unos principios generales, es una materia adecuada para el estudio de las leyes del pensamiento y de la acción humana. Por una parte, la uniformidad que tan ampliamente caracteriza la civilización puede atribuirse, en gran medida, a la uniforme acción de causas uniformes: mientras por otra parte, sus diversos grados pueden considerarse como fases del desarrollo o

evolución, cada uno de ellos como resultado de una historia anterior, y dispuesto a desempeñar su propio papel en la configuración de la historia del futuro".

Según el autor, en lo que tiene que ver con la cultura y civilización, hace una amplitud en la conceptualización, e incluye un conjunto de categorías, tales como: creencias, moral, conocimientos, artes, leyes, costumbres y otros aditamentos más que son los que se han arraigado en una sociedad y que van tomando fondo, forma y profundidad a través del tiempo, y cuyo análisis e investigación no puede llevar a configurar las distintas etapas por las que ha transcurrido una sociedad en su camino hacia la civilización.

Cultura y Tradición

Boas Franz (1896), "Las limitaciones del método comparativo en antropología".

"Un estudio detallado de las costumbres en su relación con la cultura total de la tribu que las practica, en conexión con una investigación de su distribución geográfica entre las tribus vecinas, nos suministra casi siempre un medio para determinar con considerable exactitud las causas históricas que condujeron a la formación de las costumbres en cuestión y a los procesos psicológicos que actuaron en su desarrollo. Los resultados de las investigaciones conducidas a través de este método pueden ser triples. Pueden revelar las condiciones del medio ambiente que han creado o modificado los elementos culturales; pueden aclarar factores psicológicos que actúan en la formación de la cultura; o pueden mostrarnos los efectos que las conexiones históricas han tenido sobre el desarrollo de la cultura".

Según el autor, al considerar las tradiciones como parte arraigada del fenómeno cultural, nos manifiesta que cada conglomerado humano ha tenido en el pasado un grupo de personas, llamado tribu, que en ese entonces se desenvolvía apartado de la sociedad y su globalización, y es precisamente este medio el que nos va a permitir descubrir los rasgos que permitieron su formación y desarrollo, así como su integración en el mundo generalizado con identidad propia

2.5.- Hipótesis:

Los Factores Psicosociales existentes en la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato si determinan el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores y servidores públicos.

2.6.- Señalamiento de Variables:

2.6.1.- Variable Independiente:

Factores Psicosociales

2.6.2.- Variable Dependiente:

Desempeño Laboral

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. -Enfoque de la investigación:

Esta investigación se desarrollara con un enfoque cualitativo cuantitativo, mediante el enfoque cualitativo pondremos en claro las características de cómo se va a realizar la investigación, así también se analizará las cualidades de los trabajadores, el ambiente en el que se desenvuelven y el nivel de satisfacción de sus necesidades.

3.2.- Modalidad Básica de la Investigación:

La modalidad que seguirá la siguiente investigación es:

3.2.1.- Investigación de Campo:

Esta investigación es de campo porque se requiere netamente ir al lugar y presenciar el trabajo de las tantas personas que llegan de diferentes partes del país y de la provincia a trabajar en el Mercado Mayorista de Ambato, y es necesario darse cuenta por uno mismo cuales son los factores psicosociales que están afectando el desempeño laboral de los mismos, de esta manera se puede obtener información veraz para la investigación a realizarse.

3.2.2.- Investigación Bibliográfica Documental:

Esta investigación nos permitirá realizar un proceso sistemático secuencial de recolección, selección, clasificación, evaluación y análisis de toda la información y material que obtendremos de la investigación de factores psicosociales y su influencia en el desempeño laboral para que de esta manera se tome en cuenta solo el material necesario y verdadero para el momento del análisis del mismo.

3.3.- Nivel o Tipo de Investigación: (Asociación de Variables)

La relación que tienen los Factores Psicosociales con el Desempeño Laboral es muy importante tomando en consideración que si el factor psicosocial es positivo el desempeño laboral por ende es positivo, de lo contrario si existen factores psicosociales negativos el desempeño laboral

será netamente negativo, y lo que se desea es mejorar los factores psicosociales para que los colaboradores tengan un desempeño óptimo.

3.4.- Población y Muestra:

Población el número de personas que van a ser investigadas son 65 servidores y trabajadores públicos de la Empresa Municipal Mercado Mayorista de Ambato.

3.5.- Operacionalización de Variables:

3.5.1.- Variable Independiente: Factores Psicosociales

Tabla: N.-01

Variable Independiente

CONCEPTO	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA O INSTRUMENTO
<p>Álvarez Fernando, Najara Ana, Porras María & Ramírez Fátima (2014) se enfocan en el criterio de Velásquez Manuel (2003), y hace referencia a aquellas condiciones laborales 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 o social) del trabajador</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Físico 	<ul style="list-style-type: none"> • Humedad • Presión • Climáticas 	<p>1.- ¿Considera usted que la humedad existente en las instalaciones del mercado mayorista es adecuada? a.- Siempre b.- A veces c.- Nunca</p> <p>2.- ¿Opina usted que el trabajo bajo presión es recomendable? a.- Siempre b.- A veces c.- Nunca</p> <p>3.- ¿Cree usted que el clima ambiental presente en su puesto de trabajo es óptimo para su salud? a.- Siempre b.- A veces</p>	<p>Encuesta</p>

<p>como al desarrollo del trabajo.</p> <p>Según el Comité Mixto OIT / OMS</p>			<p>c.- Nunca</p> <p>4.- ¿Considera usted que la personalidad del trabajador repercute en sus actividades?</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Psíquico 	<ul style="list-style-type: none"> • Personalidad 	<p>a.- Siempre</p> <p>b.- A veces</p> <p>c.- Nunca</p> <p>5.- ¿Considera usted que las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo son óptimas?</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Social 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpersonales • Intrapersonales 	<p>a.- Siempre</p> <p>b.- A veces</p> <p>c.- Nunca</p> <p>6.- ¿Cree usted que se siente tranquilo consigo mismo?</p> <p>a.- Siempre</p> <p>b.- A veces</p> <p>c.- Nunca</p>	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la EP-EMA

Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

3.5.2.- Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Tabla: N.-02

Variable Dependiente

CONCEPTO	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA O INSTRUMENTO
<p>Salazar Miriam (2013) en enfoca en el criterio de Milkovich George y Boudreau John (1994),</p> <p>Y hacen referencia que está ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cualidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Actitudes • Aptitudes 	<p>1.- ¿Cree usted que su actitud frente a sus subordinados es positiva?</p> <p>a.- Siempre</p> <p>b.- A veces</p> <p>c.- Nunca</p> <p>2.- ¿Piensa usted que la experiencia laboral repercute en su trabajo actual?</p> <p>a.- Siempre</p> <p>b.- A veces</p> <p>c.- Nunca</p>	Encuesta
		<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Reconocimiento 	<p>3.- ¿Considera usted que las políticas de la empresa le brindan seguridad laboral?</p> <p>a.- Siempre</p> <p>b.- A veces</p> <p>c.- Nunca</p> <p>4.- ¿Piensa usted que la empresa sabe reconocer su trabajo?</p> <p>a.- Siempre</p>	

<p>cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Afiliación 	<p>b.- A veces c.- Nunca 5.- ¿Considera que la relación laboral entre jefes y subordinados es óptima? a.- Siempre b.- A veces c.- Nunca</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento • Comunicación • Creatividad 	<p>6.- ¿Considera que los conocimientos académicos son aplicables en el lugar de trabajo? a.- Siempre b.- A veces c.- Nunca 7.- ¿Considera usted que la comunicación entre los miembros de la empresa es de vital importancia? a.- Siempre b.- A veces c.- Nunca 8.- ¿Cree usted que se debe crear algo innovador permanentemente en los puestos de trabajo? a.-Siempre b.-A veces c.- Nunca</p>	

3.6.- Recolección de Información:

Para la recolección de información se empleara el siguiente procedimiento, con la finalidad de lograr los objetivos específicos, se aplicará la investigación a los trabajadores de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato, a través de: entrevistas, encuestas y también se analizara el reglamento interno de la empresa a través de la guía de análisis documental durante el periodo Octubre 2014 - Marzo 2015.

Tabla: N.-03
Recolección de Información

Preguntas Básicas	Explicación
1.- ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2.- ¿De qué personas u objeto?	Trabajadores y servidores públicos (EP-EMA)
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Indicadores (Matriz de operacionalización de variables)
4.- ¿Quién? ¿Quiénes?	Gabriela Gualli Aguilar
5.- ¿A quiénes?	Trabajadores y servidores públicos (EP-EMA)
6.- ¿Cuándo?	Periodo Octubre 2014 Marzo 2015
7.- ¿Dónde?	Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato
8.- ¿Cuántas veces?	Varias veces

9.- ¿Cómo? ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta, Entrevista
10.- ¿Con qué?	Cuestionario

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la EP-EMA

Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

3.7.- Procesamiento y Análisis:

Para la presente investigación se emplearan métodos y técnicas necesarios para obtener la información y análisis a través de la aplicación del estadístico Chi Cuadrado.

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Pregunta N.-1: ¿Considera usted que la humedad existente en las instalaciones del mercado mayorista es adecuada para trabajar?

Tabla: N.-04

Humedad existente

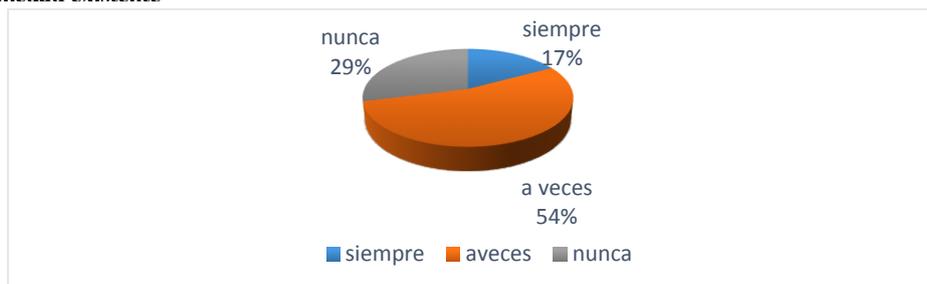
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	16,95%
A veces	35	58,84%
Nunca	19	29,23%
Total	65	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la EP-EMA

Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

Gráfico: N.-05

Humedad existente



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la EP-EMA

Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

4.1.- Análisis:

El 53,84% de los trabajadores manifiestan que la humedad a veces es adecuada para trabajar, mientras que el 29,23% consideran que la humedad nunca es adecuada para poder trabajar y el 16,92% de trabajadores opinan que la humedad siempre es adecuada para poder trabajar de óptima manera.

4.2.- Interpretación:

La mayor parte de trabajadores consideran que en algunas ocasiones la humedad no es propicia para trabajar de óptima manera en sus puestos de trabajo, considerando que el cambio de clima perjudica a la salud de los trabajadores.

Pregunta N.- 2: ¿Opina usted que el trabajo bajo presión es recomendable?

Tabla: N.-05

Trabajo bajo presión

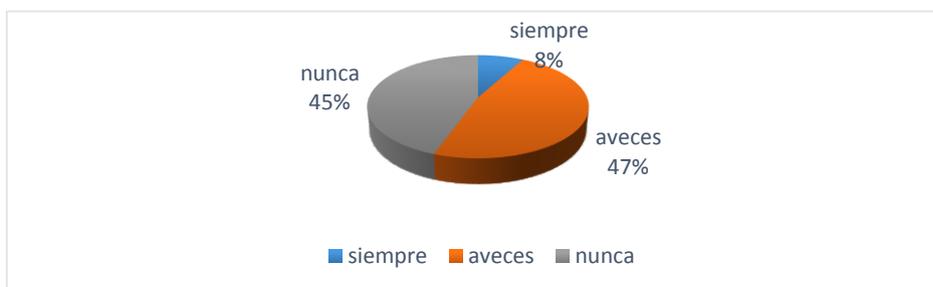
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	7,69%
A veces	31	47,69%
Nunca	29	44,61%
Total	65	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la EP-EMA

Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

Gráfico: N.-06

Trabajo bajo presión



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la EP-EMA

Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

Análisis:

El 47,69% de los servidores y trabajadores públicos piensan que el trabajo bajo presión a veces es recomendable, por otro lado el 44,61% de los mismos confiesan que siempre se debe trabajar bajo presión, y el 7,69% piensa que nunca se recomienda el trabajo bajo presión.

Interpretación:

La mayor parte de los trabajadores públicos manifiestan que existen momentos en los que se debe trabajar bajo presión considerando que esa actividad lo amerita porque existe aglomeración de usuarios, y en otras ocasiones no es necesaria la presión porque no existen muchos usuarios.

Pregunta N.- 3: ¿Cree usted que el clima ambiental presente en su puesto de trabajo es óptimo para su salud?

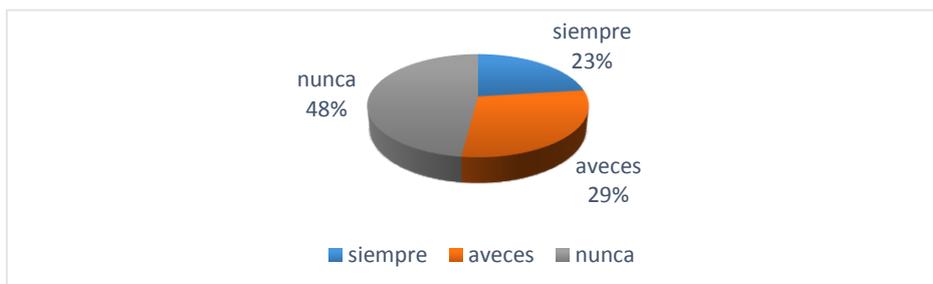
Tabla: N.-06
Clima ambiental

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	23,07%
A veces	19	29,23%
Nunca	31	47,69%
Total	65	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la EP-EMA

Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

Gráfico: N.-07
Clima ambiental



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la EP-EMA

Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

Análisis:

El 47,69% de trabajadores discuten que el clima ambiental nunca es bueno para su salud, mientras que por otra parte el 29,23% de trabajadores opinan que a veces es óptimo el clima ambiental para la salud de cada uno de ellos, y el 23,07% de servidores piensan que siempre es adecuado el clima ambiental para que su salud sea óptima.

Interpretación:

La mayoría de trabajadores consideran que el clima ambiental nunca es óptimo, porque algunos puestos de trabajo se desarrollan a la intemperie, exponiéndose así a factores de contaminación y cambios bruscos de clima lo cual perjudica a salud de los trabajadores

Pregunta N.- 4: ¿Considera usted que la personalidad del trabajador repercute en sus actividades?

Tabla: N.-07

Personalidad del trabajador

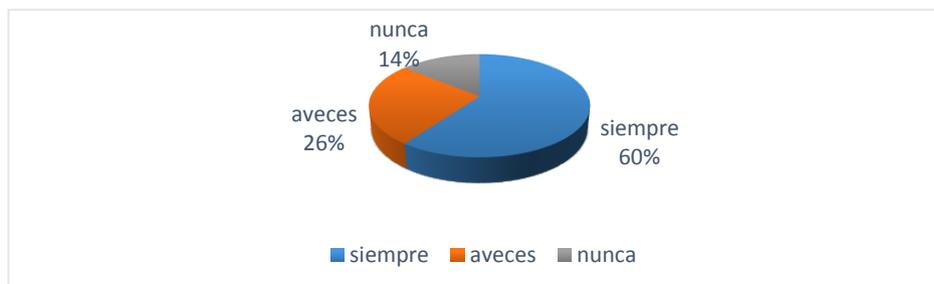
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	39	60%
A veces	17	26,15%
Nunca	9	13,84%
Total	65	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la EP-EMA

Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

Gráfico: N.-08

Personalidad del trabajador



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la EP-EMA

Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

Análisis:

El 60% de personas supieron manifestar que la personalidad de los trabajadores siempre repercute en las actividades que realiza dentro de su puesto de trabajo, el 26% de servidores y trabajadores públicos creen que a veces repercute la personalidad en las actividades que se realiza y el 14% de los mismos piensan que nunca repercute la personalidad en la realización de actividades del puesto de trabajo.

Interpretación:

La mayoría de trabajadores y servidores públicos consideraron que la personalidad del trabajador siempre se ve reflejada en las actividades que realiza en su puesto de trabajo, siendo de esta manera un ente competitivo o un trabajador sin compromiso para la empresa.

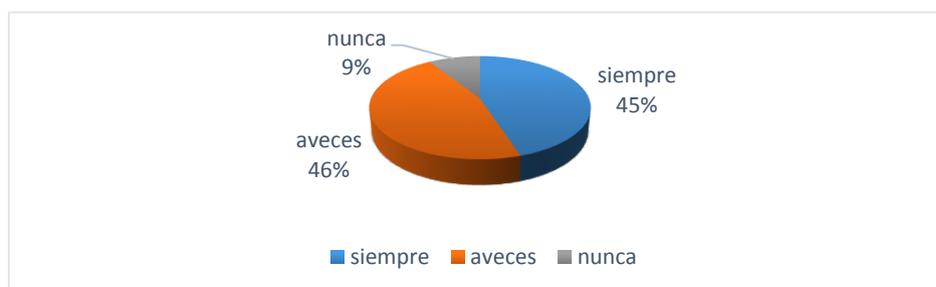
Pregunta N.- 5: ¿Considera usted que las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo son óptimas?

Tabla: N.-08
Relaciones interpersonales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	29	44,61%
A veces	30	46,15%
Nunca	6	9,23%
Total	65	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la EP-EMA
Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

Gráfico: N.-9
Relaciones interpersonales



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la EP-EMA
Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

Análisis:

El 46,15% de trabajadores manifiestan que a veces es óptima la relación que tienen entre compañeros de trabajo, por otra parte el 44,61% dicen que siempre tienen una relación buena entre compañeros de trabajo, y el 9,23% de servidores piensan que nunca existe buena relación entre compañeros de trabajo.

Interpretación:

La mayor parte de trabajadores manifiestan que en ciertas ocasiones mantienen una relación laboral óptima entre compañeros de trabajo, considerando que existen situaciones laborales en las que existe presión en el trabajo y no se puede trabajar de buena manera en equipo

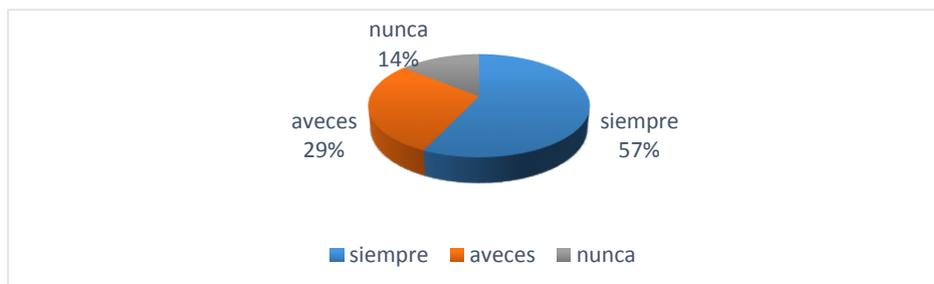
Pregunta N.- 6: ¿Piensa usted que la experiencia laboral repercute en su trabajo actual?

Tabla: N.-09
Experiencia laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	37	56,92%
A veces	19	29,23%
Nunca	9	13,84%
Total	65	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la EP-EMA
Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

Gráfico: N.-10
Experiencia laboral



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la EP-EMA
Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

Análisis:

El 56,92% de trabajadores dicen que siempre repercute la experiencia laboral en los trabajos actuales, el 29,23% de servidores piensan que a veces repercute la experiencia laboral en los cargos actuales, y el 13,84% confiesan que no repercute la experiencia laboral en sus trabajos.

Interpretación:

La mayor parte de trabajadores manifiestan que la experiencia laboral siempre repercute en sus trabajos, porque de esta manera se aprende cosas nuevas que le servirán en otros trabajos es decir se va desarrollando el potencial de trabajo para que en otras empresas se realice las actividades de mejor manera.

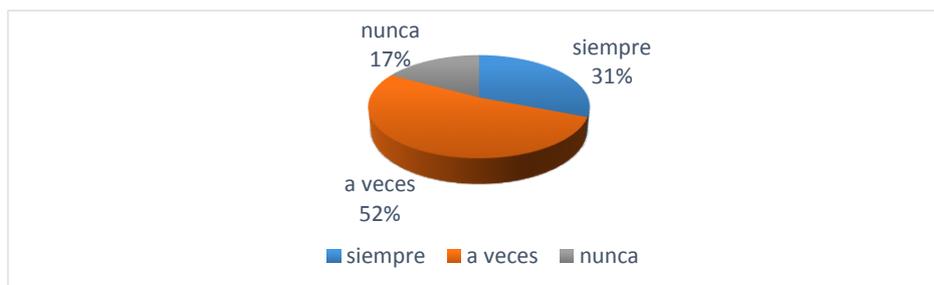
Pregunta N.- 7: ¿Considera usted que las políticas de la empresa le brindan seguridad laboral?

Tabla: N.-10
Políticas de la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	30,76%
A veces	34	52%
Nunca	11	17%
Total	65	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la EP-EMA
Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

Gráfico: N.-11
Políticas de la empresa



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la EP-EMA
Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

Análisis:

El 52,30% de personas consideran que a veces la empresa les brinda seguridad laboral por otra parte el 30,76% de servidores manifiestan que siempre tienen seguridad laboral por parte de la empresa y el 16,92% de trabajadores dicen que nunca tienen seguridad laboral por parte de la empresa.

Interpretación:

La mayoría de trabajadores creen que hay situaciones en las que son beneficiarios de la seguridad que les brinda la empresa, de esta manera se satisface las necesidades del trabajador, pero en otras situaciones cambian las cosas porque la empresa así lo amerita, basándose a las ganancias económicas de la empresa y eso no es de agrado de todos los trabajadores.

Pregunta N.- 8: ¿Piensa usted que la empresa sabe reconocer su trabajo?

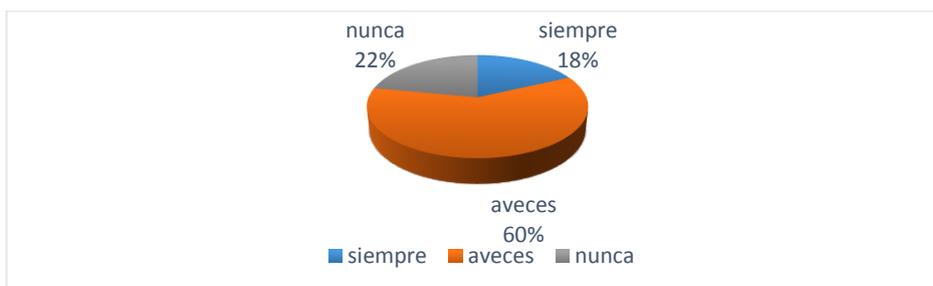
Tabla: N.-11
Reconocimiento del trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	18%
A veces	39	60%
Nunca	14	22%
Total	65	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la EP-EMA

Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

Gráfico: N.-12
Reconocimiento del trabajo



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la EP-EMA

Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

Análisis:

El 60% de servidores consideran que la empresa a veces sabe reconocer el trabajo que realizan por otro lado el 21,53% dicen que la empresa nunca reconoce su labor y el 18,46% opinan que la empresa siempre reconoce el trabajo que realizan.

Interpretación:

La mayor parte de los trabajadores supieron exteriorizar que en algunas situaciones laborales la empresa le reconoce su labor de manera verbal o económica pero en otras ocasiones no se lo hace porque se considera que la actividad realizada no se la hizo de optima manera.

Pregunta N.- 9: ¿Considera que la relación laboral entre jefes y subordinados es óptima?

Tabla: N.-12

Jefes y subordinados

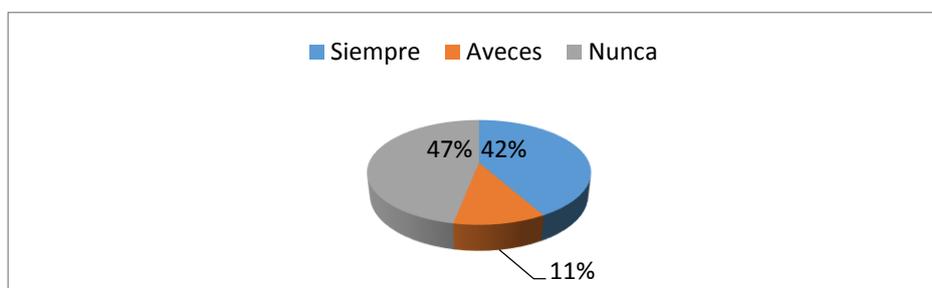
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
A veces	8	12%
Nunca	57	88%
Total	65	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la EP-EMA

Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

Gráfico: N.-13

Jefes y subordinados



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la EP-EMA

Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

Análisis

El 87,69% de trabajadores piensan que nunca es óptima la relación laboral entre jefes y subordinados, el 12,30% piensan que a veces es buena la relación laboral entre jefes y trabajadores y otras veces no lo es y el 0% arrojó que nunca ha existido una buena relación laboral entre jefes y subordinados.

Interpretación

La mayoría de servidores opinaron que nunca ha existido una buena relación laboral entre jefes y subordinados, manifestando que los jefes no toman en consideración la opinión de los trabajadores para la mejora de la empresa y para la resolución de problemas, de esta manera se debería fomentar un liderazgo demócrata que permita la participación de todos los miembros de la empresa.

Pregunta N.- 10: ¿Considera que los conocimientos académicos son aplicables en el lugar de trabajo?

Tabla: N.-13

Conocimientos académicos

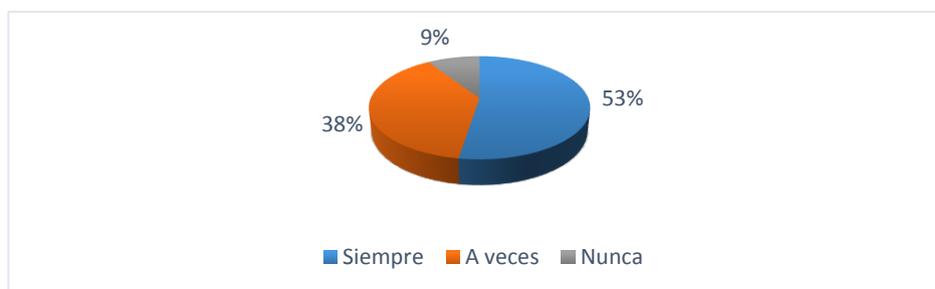
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	34	52%
A veces	25	38%
Nunca	6	9%
Total	65	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la EP-EMA

Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

Gráfico: N.-14

Conocimientos académicos



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la EP-EMA

Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

Análisis:

El 52,30% de servidores manifestaron que los conocimientos académicos siempre se les aplican en el lugar de trabajo, el 38,46% consideran que a veces se aplica los conocimientos académicos en el lugar de trabajo, y el 9,23% de trabajadores dicen que nunca se aplica los conocimientos académicos en algunos puestos de trabajo.

Interpretación:

La mayor parte de trabajadores y servidores manifiestan que los conocimientos académicos siempre se les aplican en el lugar de trabajo, porque los cargos así lo ameritan considerando que cada cargo tiene un perfil el cual se debe cumplir para llenar una vacante es así como se realiza el concurso de méritos y oposición

4.3.- Verificación de la Hipótesis:

4.3.1.- Planteamiento de la Hipótesis:

H0 Los factores psicosociales existentes en la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato no determinan el nivel de desempeño laboral de los trabajadores.

H1 Los factores psicosociales existentes en la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato determinan el nivel de desempeño laboral de los trabajadores.

4.3.2.- Nivel de Significación:

$\alpha = 0,05$

4.3.3.- Descripción de la Población:

La encuesta se aplicó a todos los trabajadores y servidores públicos que son 65 en total.

4.3.4.- Especificación del Estadístico:

Para comprobar si la distribución se ajusta a la curva normal o no, mediante la técnica de Chi cuadrado, aplicaremos la siguiente fórmula.

$$x^2 = \frac{\sum (O - E)^2}{E}$$

En donde:

x^2 Chi o ji cuadrado

O= Frecuencia observada

E= Frecuencia esperada

Criterio: Rechace la hipótesis nula si: $X_c^2 \geq x^2 X_e^2 \geq x = 12,592$

Distribución del Chi – Cuadrado

Grados de Libertad

g	p										
	0.001	0.025	0.05	0.1	0.25	0.5	0.75	0.9	0.95	0.975	0.999
1	10.827	5.024	3.841	2.706	1.323	0.455	0.102	0.016	0.004	0.001	0
2	13.815	7.378	5.991	4.605	2.773	1.386	0.575	0.211	0.103	0.051	0.002
3	16.266	9.348	7.815	6.251	4.108	2.366	1.213	0.584	0.352	0.216	0.024
4	18.466	11.143	9.488	7.779	5.385	3.357	1.923	1.064	0.711	0.484	0.091
5	20.515	12.832	11.07	9.236	6.626	4.351	2.675	1.61	1.145	0.831	0.21
6	22.457	14.449	12.592	10.645	7.841	5.348	3.455	2.204	1.635	1.237	0.381
7	24.321	16.013	14.067	12.017	9.037	6.346	4.255	2.833	2.167	1.69	0.599
8	26.124	17.535	15.507	13.362	10.219	7.344	5.071	3.49	2.733	2.18	0.857
9	27.877	19.023	16.919	14.684	11.389	8.343	5.899	4.168	3.325	2.7	1.152
10	29.588	20.483	18.307	15.987	12.549	9.342	6.737	4.865	3.94	3.247	1.479
11	31.264	21.92	19.675	17.275	13.701	10.341	7.584	5.578	4.575	3.816	1.834
12	32.909	23.337	21.026	18.549	14.845	11.34	8.438	6.304	5.226	4.404	2.214
13	34.527	24.736	22.362	19.812	15.984	12.34	9.299	7.041	5.892	5.009	2.617
14	36.124	26.119	23.685	21.064	17.117	13.339	10.165	7.79	6.571	5.629	3.041
15	37.698	27.488	24.996	22.307	18.245	14.339	11.037	8.547	7.261	6.262	3.483
16	39.252	28.845	26.296	23.542	19.369	15.338	11.912	9.312	7.962	6.908	3.942
17	40.791	30.191	27.587	24.769	20.489	16.338	12.792	10.085	8.672	7.564	4.416
18	42.312	31.526	28.869	25.989	21.605	17.338	13.675	10.865	9.39	8.231	4.905
19	43.819	32.852	30.144	27.204	22.718	18.338	14.562	11.651	10.117	8.907	5.407
20	45.314	34.17	31.41	28.412	23.828	19.337	15.452	12.443	10.851	9.591	5.921

Donde x_c^2 es el valor del Chi cuadrado calculado y x_t^2 es el Chi teórico de la tabla el mismo que se lo obtiene ingresando el grado de libertad y el nivel de significación (0,05)

GL = (Renglones 4) (Columna 3)

GL= Grados de libertad.

GL= (4-1) (3-1)

GL = (3) (2) =6

Donde el x_t^2 es 12,5

4.3.5.- Frecuencia Observada: (FO)

Tabla: N.-15

Frecuencia observada

PREGUNTAS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	TOTAL
¿Opina usted que el trabajo bajo presión es recomendable?	5	31	29	65
¿Considera usted que la personalidad del trabajador repercute en sus actividades?	39	17	9	65
¿Piensa usted que la empresa sabe reconocer su trabajo?	12	39	14	65
¿Considera que los conocimientos académicos son aplicables en el lugar de trabajo?	34	25	6	65
TOTAL	90	112	58	260

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la EP-EMA

Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

4.3.6.- Frecuencia Esperada: (FE)

Tabla: N.-16
Frecuencias Esperadas

PREGUNTAS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	TOTAL
¿Opina usted que el trabajo bajo presión es recomendable?	22,5	28	14,5	65
¿Considera usted que la personalidad del trabajador repercute en sus actividades?	22,5	28	14,5	65
¿Piensa usted que la empresa sabe reconocer su trabajo?	22,5	28	14,5	65
¿Considera que los conocimientos académicos son aplicables en el lugar de trabajo?	22,5	28	14,5	65
TOTAL	90	112	58	260

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la EP-EMA
Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

Interpretación de la Frecuencia Observada en comparación con la Frecuencia Esperada.

Al hacer una comparación entre la Frecuencia Observada en relación con la Frecuencia Esperada nos damos cuenta que en la primera pregunta acerca de la opinión de los colaboradores sobre si el trabajo bajo presión es recomendable, se disminuye las variantes siempre y/o a veces, mientras que la variante nunca se incrementada sustancialmente.

En la segunda pregunta sobre la personalidad del trabajador y su repercusión la Frecuencia Observada la opción siempre muestra índices muy altos en comparación con la Frecuencia Esperada, mientras que los otros indicadores se ven disminuidos en gran medida.

Para la tercera interrogante ocurre una particularidad que, al opinar sobre el reconocimiento de la empresa al trabajador, la mayoría lo desaprueba, muy por debajo de la Frecuencia Esperada; esto en la opción siempre, lógicamente se incrementa en la segunda opción, que es la de a veces; y en la opción nunca hay una coincidencia entre lo observado y lo esperado.

Por último, en la pregunta 4 se nota que la aplicación de conocimientos en el trabajo hay una respuesta positiva a la opción siempre que se incrementa de lo observado a lo esperado, la segunda variante sufre una ligera disminución de la Frecuencia Observada con la Frecuencia Esperada; en cambio la opción nunca se ve disminuida en forma notoria.

En síntesis, a los colaboradores de la EP-EMA no les agrada el trabajo bajo presión que existe o lo sienten; además de ello, consideran muy influyente la personalidad del trabajador en las labores que desempeña; se sienten inconformes porque al parecer la empresa no reconoce su esfuerzo; y, por último, valoran los conocimientos que aplican en el desempeño de sus funciones. De ahí que, aunque no lo parezca, se nota mucho la influencia negativa de los factores psicosociales en el desempeño laboral, un detalle muy significativo a tomarse en cuenta para la parte gerencial y de talento humano en aras de mejorar el rendimiento colectivo y hacer viables los objetivos institucionales.

Cálculo Matemático:

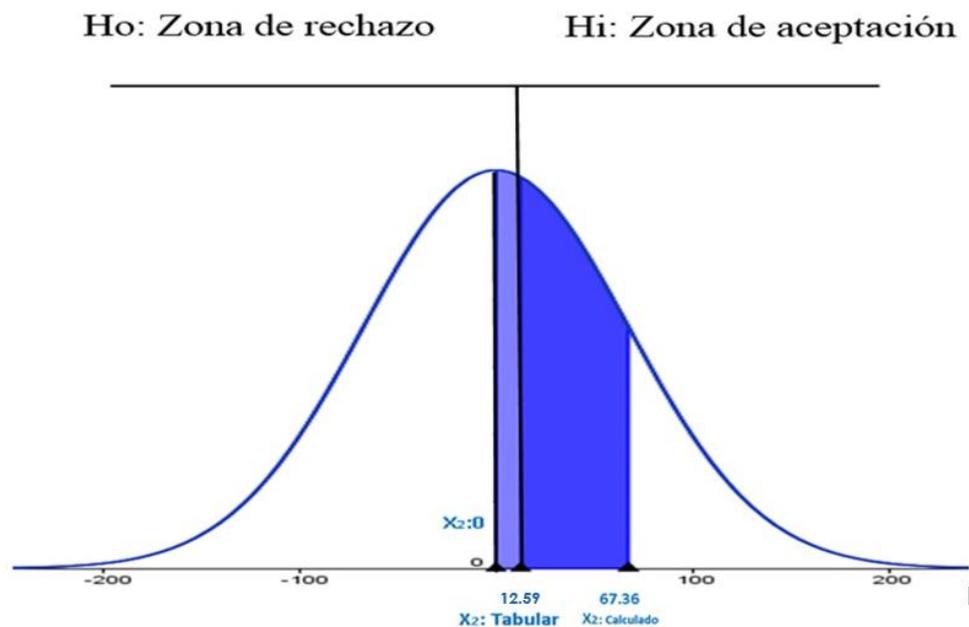
Tabla: N.-16
Cálculo Matemático

F.O.	F.E	$(F.O. - F.E.)^2$	$\frac{(F.O. - F.E.)^2}{F.E.}$
5	22,5	306,2500	13,6111
39	22,5	272,2500	12,1000
12	22,5	110,2500	4,9000
34	22,5	132,2500	5,8778
31	28	9,0000	0,3214
17	28	121,0000	4,3214
39	28	121,0000	4,3214
25	28	9,0000	0,3214
29	14,5	210,2500	14,5000
9	14,5	30,2500	2,0862
14	14,5	0,2500	0,0172
6	14,5	72,2500	4,9828
TOTAL	260,000	1394,0000	67,3608

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la EP-EMA
Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

Representación Gráfica del Chi-Cuadrado:

Gráfico: N.-15
Campana de Gauss



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la EP-EMA
Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

4.3.7.- Decisión:

Para seis grados de libertad y un nivel de 0,05 se obtiene una tabla CHI cuadrado 12,59 y como el valor calculado es de 67,608 se encuentra fuera de la zona de aceptación se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice : Los factores psicosociales existentes en la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato si determinan el nivel de desempeño laboral de los trabajadores.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.- Conclusiones:

Mediante la investigación realizada se concluye que:

- Los factores psicosociales existentes en la EP-EMA están influyendo negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores, afectando de esta forma el clima laboral de la empresa.
- Luego de una investigación exhaustiva se ha llegado a determinar que existen algunos factores psicosociales negativos, siendo los más relevantes: el estrés y el síndrome de burn-out, los cuales provocan que las relaciones interpersonales entre trabajadores y usuarios sean tensas.
- El inadecuado desempeño laboral que presentan los trabajadores y servidores públicos de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato, causa el incumplimiento de los objetivos organizacionales.
- La insatisfacción en el servicio que manifiestan los usuarios de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato, afecta a la imagen corporativa de la institución.
- El personal de la EP-EMA no ha recibido capacitaciones en los temas relacionados a los factores psicosociales, lo cual no ha permitido disminuir su influencia negativa en el desempeño laboral.
- Las condiciones laborales negativas en las que se desenvuelven los trabajadores y servidores públicos afectan la salud de los mismos y por ende provocan enfermedades relacionadas con los diferentes puestos de trabajo.

5.2.- Recomendaciones:

- Incentivar a los colaboradores a una activa participación para determinar las causas que provocan la aparición y desarrollo de los factores psicosociales para combatir su influencia negativa dentro de la empresa.
- Inducir la rotación de puestos entre cargos similares (recaudadores, supervisores, auxiliares contables y de tesorería) con el fin de darle dinámica a las labores que realizan los trabajadores y empleados, mejorando de este modo la satisfacción laboral.
- Se recomienda que en la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato se realice el análisis y perfil de cargos, para que permita que el nivel de desempeño laboral sea productivo.
- Fomentar la comunicación asertiva entre trabajadores y usuarios para crear un clima organizacional óptimo.
- Proponer la elaboración y ejecución de un plan de capacitación con el tema factores psicosociales y su influencia en el desempeño laboral para el mejoramiento de las relaciones interpersonales entre trabajadores y usuarios para ofertar un servicio de calidad.
- Se recomienda mejorar las condiciones físicas y de indumentaria de los distintos puestos de trabajo, para salvaguardar el estado de salud de los colaboradores, incrementando de esta manera la satisfacción laboral de los mismos.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

Tema: Diseño del plan de capacitación para los trabajadores y servidores públicos de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato.

6.1.- Datos Informativos:

Institución Ejecutora: Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato.

Beneficiarios:

- Trabajadores y servidores públicos de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato.
- Usuarios internos y externos

Ubicación: “Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato” Área administrativa ubicada en la Provincia de Tungurahua Cantón Ambato, Avenida El Cóndor entre Julio Jaramillo y Tres Carabelas

Tiempo estimado de ejecución:

Inicio: Marzo del 2015 **Fin:** Diciembre del 2015

Equipo técnico responsable:

- Ing. Jacobo Suarez (Gerente General)
- Dr. Holguer Gaibor (Analista de Talento Humano)
- Srta. Piedad Gabriela Gualli Aguilar (Investigadora)
- Personal especializado (Diferentes áreas)

Costo: \$215.00

Tabla: N.-17
Rubros y Gastos

Rubros y Gastos	Valor Usd.
Impresiones	\$75.00
Internet	\$35.00
Fotocopias	\$30.00
Transporte	\$35.00
Flash memory	\$15.00
Cartulina y material de oficina	\$35.00
Total	\$215.00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la EP-EMA
Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

6.2.- Antecedentes de la Propuesta:

En el trayecto de la investigación se han detectado algunas dificultades por las cuales el clima organizacional dentro de la empresa está afectando en ciertos aspectos de tal suerte que las relaciones interpersonales que se presentan entre los trabajadores y/o empleados con los usuarios no son óptimas y este problema se da por la carencia de la comunicación asertiva, que no se fomenta a la hora de prestar los servicios y adquirir los mismos, problemas que se suscitan al momento de atender a los diferentes usuarios que tienen distintas personalidades y variado nivel de educación, razón por la cual, debemos aprender a relacionarnos con las diferentes clases sociales, considerando que el éxito de una empresa es gracias a la satisfacción de los usuarios quienes adquieren los productos o reciben los

servicios de la empresa. Esta es la manera de lograr que las relaciones interpersonales sean óptimas, puesto que siempre se va a estar en contacto físico y verbal con los usuarios y se desea que el cliente se sienta a gusto con el servicio que le brinda la empresa.

Otro aspecto que está perjudicando al clima organizacional es por la falta del levantamiento de perfiles y su debido análisis y descripción de cargos dentro de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato, provocando, en consecuencia el incumplimiento de los objetivos institucionales, debido a que algunos empleados y/o trabajadores no cumplen con el perfil requerido para el puesto, provocando de esta manera problemas netamente del cargo con los usuarios, siendo participe de la insatisfacción laboral porque algunos trabajadores y/o empleados consideran que no se merecen estar en esos cargos, por motivos de estudios y especialidades (o por el bajo sueldo que perciben); siendo esta problemática causante de discordias entre compañeros, otros aspectos que son causantes para que el clima organización sea negativo es en parte la insatisfacción que tienen los usuarios de los inadecuados servicios que prestan algunos trabajadores y/o empleados de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato, este aspecto deteriora la imagen corporativa.

El usuario que concurre habitualmente a la empresa es el principal abastecedor de recursos económicos, razón por la cual deben sentirse satisfecho de los servicios que recibe a cambio. De ahí que el desempeño laboral dentro de la organización debe ser óptimo, para que se pueda cumplir con los objetivos organizacionales, fomentando la mutua satisfacción en la relación trabajador-usuario, por todo lo anteriormente citado es menester realizar un plan de capacitación dirigido a mejorar las relaciones interpersonales, entre compañeros de trabajo y con los usuarios internos y externos, mejorando así el clima organizacional.

6.3.- Justificación:

La importancia de la aplicación de un plan de capacitación es porque se han detectado las necesidades que tiene la empresa en este campo, la satisfacción de estas necesidades servirán, por sobre todas las cosas, para mejorar el clima laboral de la empresa como tal. El plan a ponerse en marcha será una herramienta útil para disminuir el impacto de los problemas existentes o problemas que se pueden dar en el transcurrir de las labores cotidianas, lo que nos conducirá hacia la satisfacción del usuario quien incrementa los ingresos monetarios de la empresa.

Es novedoso llevar a cabo el plan de capacitación propuesto porque en la empresa no ha existido capacitaciones con este tema y porque se ajusta a las necesidades de la empresa, además de que en el mismo se incluyen ideas originales de la ejecutora, tales como: la inclusión de simulacros a manera de comedia, entre los cuales se incluyen el simulacro de atención al cliente y el simulacro del desempeño de un trabajador en distintos puestos de trabajo; y por otra parte la ejemplificación a manera de comparación del crecimiento de la empresa con el de una planta, todo esto se reforzará con la realización de un taller grupal de dibujo y explicación de lo aprendido.

El impacto que tendrá en el alcance de objetivos que se prevé con la realización de este plan de capacitación será de carácter individual y corporativo, estando acorde con las capacidades económicas previstas en el presupuesto anual de la empresa, a nivel personal puede ser objeto de reconocimiento para mejorar su posición en el trabajo; a nivel grupal ayudará a mejorar el trabajo en equipo optimizando tiempo y recursos materiales lo que contribuirá al cumplimiento de objetivos de área y a nivel organizacional, será una herramienta útil para motivar a los empleados a que cumpla sus metas, ponga en práctica su misión y visión, mejorando la imagen corporativa.

Esta propuesta es de gran interés porque el plan de capacitación se centran en satisfacer las necesidades tanto de los trabajadores y/o empleados como de los usuarios, lo que de manera directa facilitará herramientas a estos y de forma indirecta a los usuarios y clientes mejorando de este modo la relación trabajador usuario y fomentando un clima organizacional agradable, el trabajador y/o empleado se sentirá con la necesidad de mejorar su desempeño laboral conservando su cargo y satisfaciendo sus necesidades.

El plan de capacitación será de mucha utilidad para que la empresa pueda mejorar las relaciones interpersonales y ayudará a resolver los problemas que se suscitan en la relación entre el trabajador y usuario, Con esta capacitación se aclararán ciertas confusiones y se despejarán algunas dudas concernientes al clima laboral, así como también se adquirirá nuevos conocimientos, respecto a la realización de un trabajo óptimo y de calidad, siendo así un ente competitivo y confiable.

Es necesario realizar un plan de capacitación porque una empresa consigue el éxito cuando su personal está capacitado y preparado para enfrentar diferentes problemáticas que se le presente en el trabajo que, en este caso, sería el trato con las diferentes personas del Ecuador que vienen

a comprar y vender sus productos, es decir el personal debe estar entrenado, y la inducción que se realiza debe ser adecuada con un conocimiento global de todo lo que ofrece la empresa, de esta manera adquirirá mayor energía y renovará sus capacidades, habilidades y destrezas.

6.4.- Objetivos:

6.4.1.- Objetivo General:

Desarrollar un plan de capacitación que mejore las relaciones interpersonales de los trabajadores y servidores públicos de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato.

6.4.2.- Específicos:

- Diseñar un plan de capacitación para los trabajadores y servidores públicos.
- Sociabilizar el plan de capacitación para mejorar las relaciones interpersonales que aporten a un clima organizacional óptimo.
- Evaluar la capacitación realizada utilizando el método de campo.

6.5.- Análisis de Factibilidad:

Política:

Un plan de capacitación se realiza respetando las políticas institucionales que son desarrolladas por el departamento de talento humano y los jefes departamentales en virtud de lo cual el plan propuesto sirve para reducir las falencias en la prestación de servicios.

Socio Cultural:

La problemática existente afecta a todo el personal que labora en la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato, siendo la propuesta una estrategia para mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores y servidores públicos con los usuarios internos y externos de toda clase social.

Organizacional:

El plan de capacitación ayudará a mejorar la imagen corporativa de la empresa, porque capacitará a todo su personal para que puedan

potencializar sus habilidades, de esta forma se mejorará la+ comunicación y la adquisición de información servirá para la resolución de problemas, convirtiéndose así en una empresa productiva y competente acorde con su razón social.

Equidad de Género:

Con referente al análisis y descripción de cargos se determinó que existen puestos que pueden ser ocupados por ambos géneros como es el caso de la Sección Administrativa, Supervisión y el Sistema Automatizado de Peaje; y también que hay lugares de trabajo que deben ocupar solo el personal masculino, cuidando de esta manera la integridad de las mujeres trabajadoras y potencializando el trabajo físico de los hombres trabajadores.

En este caso nos referimos a los guardias de seguridad, a los peones de saneamiento y limpieza, así como también a la sección de mantenimiento de las instalaciones físicas del mercado.

Económico Financiero:

Un personal que está capacitado, adiestrado o entrenado mejorará su desempeño laboral, se considera que lo mejor que posee una empresa es el capital humano ya que ellos son los promotores la elaboración de productos o de la prestación de servicios, satisfaciendo a cabalidad las necesidades de los usuarios, esta es la manera de garantizar la obtención de mayores y permanentes ingresos.

Legal:

En todo reglamento legal está determinado que las empresas deben realizar planes de capacitación que prevean la participación al menos de una vez al año en un curso para cada uno de sus empleados y trabajadores, con el objeto de mejorar el desempeño laboral de los mismos. Este proceso es completamente legal y se lo puede realizar dentro de la empresa acatando todo tipo de leyes que sean manifiestas para la realización del plan de capacitación.

6.6.- Fundamentación:

6.6.1.- Fundamentación Teórica:

Plan de capacitación:

Obregón Myrtha (2008), y hace referencia que, Un plan de capacitación es un conjunto de acciones de preparación que desarrollan las entidades laborales dirigidas a mejorar las competencias, calificaciones, y recalificaciones para cumplir con calidad las funciones del puesto de trabajo y alcanzar los máximos resultados productivos o de servicios.

De acuerdo a lo emitido por la autora Obregón Myrtha según su criterio de Capacitación y Desarrollo de los Recursos Humanos hace referencia de que el plan de capacitación son actividades que se realizan para preparar al personal en ciertos temas para trabajar de la mejor manera dentro de un puesto de trabajo.

López Beatriz (2014), se enfoca en el criterio de **Méndez Efrén (2004)**, y hace referencia que, El plan de capacitación se centra en la detección de necesidades, es una fase compleja en el proceso de capacitación, ya que su objetivo es investigar las necesidades reales y prioritarias que una organización debe satisfacer, traduciendo éstas en conocimientos, habilidades y aptitudes que deberán ser retomadas, desarrolladas o modificadas para mejorar la calidad del trabajo del personal en la prestación de distintos servicios a la población local y del país en general.

Según el autor Méndez Efrén en su artículo El Diagnostico de Necesidades de Capacitación recalca que el principal objetivo es la detección de las necesidades que tienen los trabajadores para que de esta manera se pueda convertir en capacidades, habilidades y destrezas mejorando de esta manera el desempeño laboral, satisfaciendo las necesidades de trabajadores y usuarios ante la demanda de trabajo existente

El impacto que tendrá en el alcance de objetivos que se prevé con la realización de este plan de capacitación será de carácter individual y corporativo, estando acorde con las capacidades económicas previstas en el presupuesto anual de la empresa, a nivel personal puede ser objeto de reconocimiento para mejorar su posición en el trabajo; a nivel grupal ayudará a mejorar el trabajo en equipo optimizando tiempo y recursos materiales lo que contribuirá al cumplimiento de objetivos de área y a nivel organizacional, será una herramienta útil para motivar a los empleados a que cumpla sus metas, ponga en práctica su misión y visión, mejorando la imagen corporativa.

Interés del plan de capacitación:

Billikopf Gregorio (1982), y hace referencia que, Los trabajadores opinan que el interés del plan de capacitación es relevante si se cumplen estas premisas:

- 1) se adecuaba a las necesidades de patrones y trabajadores;
- 2) los trabajadores "se ganaron" el derecho de asistir;
- 3) el aprendizaje se produce en un ambiente apropiado;
- 4) hay una transición entre el aula y el lugar de trabajo y los resultados sobrepasarían la adquisición de conocimientos, porque también mejorarían las relaciones obrero-patronales. Por el contrario, cuando los participantes no tienen la oportunidad de demostrar sus conocimientos y progreso a su nivel, la capacitación puede desmoralizarlos, particularmente cuando ésta es lenta y tediosa, o cuando los apresura más de la cuenta

Según el autor Billikopf Gregorio, Esta propuesta es de gran interés porque el plan de capacitación se centran en satisfacer las necesidades tanto de los trabajadores y/o empleados como de los usuarios, lo que de manera directa facilitará herramientas a estos y de forma indirecta a los usuarios y clientes mejorando de este modo la relación trabajador usuario y fomentando un clima organizacional agradable, el trabajador y/o empleado se sentirá con la necesidad de mejorar su desempeño laboral conservando su cargo y satisfaciendo sus necesidades.

La utilidad del plan de capacitación:

Martínez Jason (2012), se enfoca en el criterio de **Arrula Adriana (2002)** y hace referencia que:

Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
Mejora la relación jefes-subordinados.
Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
Ayuda a mantener bajos los costos.

Según la autora existen ocho utilidades del plan de capacitación las cuales son:

- 1.- Eleva la rentabilidad y cambio positivo de actitudes
- 2.- Da mayores pautas de conocimiento del cargo que ocupa
- 3.- Incrementa el espíritu laboral
- 4.- Corroborar a que los trabajadores se identifiquen con las metas de la empresa
- 5.- Hace más cordiales las relaciones entre los jefes y subalternos
- 6.- Aporta a la aparición de líderes
- 7.- Aumenta la efectividad en la prestación de servicios
- 8.- Es una fuente en el ahorro de costos

Necesidades del plan de capacitación:

García José (2011), se enfoca en el criterio de **Idalberto Chiavenato (2007)**, y hace referencia que, El detectar en forma correcta las necesidades de capacitación de los recursos humanos tiene entre otras, las siguientes ventajas:

1. Permite planear, realizar y controlar la función de capacitación
2. Según Chiavenato el detectar las necesidades de la capacitación tiene sus ventajas entre las cuales se mencionan:
3. Se puede presupuestar la utilización de los recursos de manera eficiente y efectiva.
4. Refleja una situación real que permite evaluar la necesidad imperante de capacitación en la organización.
5. Conocer ¿Quiénes necesitan capacitación? ¿Qué tipo de conocimientos son los que se deben impartir para las personas? y ¿En qué departamentos de la empresa existen esas falencias?
6. Establecer los lineamientos para los planes y programas y su ejecución o impartición.

Según Chiavenato el detectar las necesidades de la capacitación tiene sus ventajas entre las cuales se mencionan:

- 1) Administrar correctamente la capacitación
- 2) Se gestiona de manera óptima los bienes y la economía
- 3) Se puede saber cuál es la situación real de la empresa.
- 4) Se realiza la capacitación por áreas y determinando los conocimientos que necesitan de acuerdo a la clase social.
- 5) Seleccionar los pasos que se van a seguir para la realización del plan de capacitación.

Comunicación:

Rodríguez Ingrids (2005), El estudio de la comunicación organizacional puede ubicarse en el campo universal de las ciencias sociales alrededor de hace tres décadas.

Esta disciplina- o conjunto de conocimientos sistematizados sobre una materia- se centra en el análisis, diagnóstico, organización y perfeccionamiento de las complejas variables que conforman los procesos comunicativos en las organizaciones, con el fin de mejorar la interrelación entre sus miembros, entre éstos y el público externo y así fortalecer y mejorar la identidad y desempeño de las entidades.

Según la autora Rodríguez Ingrids la comunicación en las empresas se ha estudiado hace décadas, con el fin de mejorar los conocimientos referentes al diagnóstico, análisis, organización y perfeccionamiento de las partes que conforman la comunicación deseando que las relaciones interpersonales se mejoren fomentando un desempeño laboral óptimo.

Técnicas para resolver conflictos en el área laboral:

Villa Zoila (2012), Los que poseen el espíritu de discernimiento saben cuanta diferencia puede mediar entre dos palabras parecidas, según los lugares y las circunstancias que las acompañen."

Según la autora Villa Zoila, una técnica para resolver los conflictos laborales es el espíritu que poseen algunos trabajadores para poder diferenciar las palabras y circunstancias aun siendo parecidas estas.

Blaise Pascal (1623), Resolución y estimulación de conflictos

Manejo de conflictos: Uso de las técnicas de resolución y estimulación para alcanzar el grado deseado de conflicto.

Si un conflicto es disfuncional:

- ¿Qué pueden hacer las partes para evitar que se intensifique? o también
- ¿Qué opciones hay si un conflicto es demasiado débil y es necesario intensificarlo?

Según el autor Blaise Pascal el conflicto es disfuncional cuando las partes desean evitar que se agrande el problema, y cuando el conflicto es suave y desean que crezca el nivel de fuerza.

Esto nos lleva a las técnicas de manejo de conflicto. A continuación la lista de las principales técnicas de solución y estimulación que permiten a los administradores controlar los niveles del conflicto.

Técnicas para la resolución de conflictos:

- Soluciones de problemas: Junta en una persona de las partes en conflicto para identificar el problema y resolverlo en una discusión franca.
- Metas de orden superior: Fijar una meta común que no se pueda alcanzar sin la cooperación de las partes en conflicto.
- Ampliación de Recursos: Cuando un recurso es causado por escasez de recursos (digamos, dinero, oportunidades de ascender, espacio de oficina), ampliarlos puede ser una solución buena para todos.
- Evasión: Apartarse de los conflictos o suprimirlos.
- Allanamiento: Restar importancia a las diferencias al tiempo que se subrayan los intereses comunes de las partes del conflicto.
- Arreglo: Cada parte del conflicto cede algo de valor.
- Mandato: La administración recurre a su autoridad formal para resolver el conflicto y comunica sus deseos a las partes.
- Modificar la variable humana: Aplicar las técnicas del cambio conducta, como capacitación en relaciones humanas para alterar las actitudes y los comportamientos que causan los conflictos.
- Modificar las variables estructurales: Cambiar la estructura formal de la organización y los esquemas de relacionarse de las partes del conflicto mediante el cambio en el diseño de los puestos, transferencias, creación de posiciones de coordinación, etc.

Según el autor Blaise Pascal existen técnicas que sirven para resolver los conflictos las cuales son: identificar los problemas reuniendo a las partes, fijarse metas que se resuelvan con la ayuda de todos, ampliar todo tipo de recursos humanos y materiales, evitar estar en medio de los conflictos o desaparecerlos, ser capaces de no estar poniendo diferencias entre las partes, estar dispuestos a perder algo cada una de las partes sin que exista resentimientos ni molestias, la autoridad debe estar presente y decir a las partes lo que se va a realizar, considerar la ayuda de especialistas en el ámbito psicológico para poder ser ayudados al cambio positivo de actitud tomando decisiones correctas e idóneas de los sucesos, tomar como

consideración el cambio de bienes inmuebles dentro de la empresa como el cambio de puestos.

Técnicas de estimulación de conflictos:

- Comunicación: Expedir mensajes ambiguos o amenazadores para intensificar los conflictos.
- Traer gente de fuera: Incorporar en el grupo empleados con antecedentes, valores, actitudes o estilos administrativos que difieran de los miembros actuales.
- Reestructurar la organización: Modificar la estructura de los grupos, alterar reglas y normas, aumentar la interdependencia, y hacer otros cambios estructurales semejantes para alterar el estado de las cosas.
- Nombrar un abogado del diablo: Designar un crítico deliberado de la postura de la mayoría de los miembros.

Según el autor Blaise Pascal las técnicas que estimulan los conflictos son: intensificar los problemas en base a las amenazas y a ideas antiguas, expandir el conflicto involucrando a cuanta persona se pueda, considerar el cambio de la estructura organizacional o la modificación de políticas, normas estatutos establecidos anteriormente y nombrar a una persona que juzgue los sucesos sin saber si está a favor de alguno es decir no es equilibrada.

Los diez mandamientos de la atención al cliente:

López Carlos (2001), Aunque las empresas, dentro de su plan estratégico, posicionan a sus clientes por encima de todo, muchas veces esta sentencia no se cumple.

El plan estratégico de una empresa, que es su carta de navegación, está lleno de buenos propósitos e intenciones. La visión y misión empresariales plantean situaciones "ideales" que en muchos de los casos no llegan a ser cumplidas.

Uno de los aspectos en los cuales se presentan más vacíos, entre lo que reza el plan estratégico y la realidad, es la atención al cliente. Todos sabemos que frases como las siguientes son populares en las misiones estratégicas, las asambleas de accionistas y las juntas directivas: "nuestros clientes son la base de nuestro crecimiento", "para ellos trabajamos", "son la fuerza que nos impulsa a seguir adelante". Pero también sabemos que muy pocas veces esto se cumple en un 100%.

La atención, tratar al cliente como uno mas

A comunicación planteo el que es considerado el decálogo de la atención al cliente, cumpliendo a cabalidad con él se pueden lograr altos estándares de calidad en el servicio al cliente.

1) El cliente por encima de todo.

Este es símil del primero de los diez mandamientos de Dios “Amar a Dios sobre todas las cosas”, en este caso es el cliente a quien debemos tener presente antes que nada.

Según el autor el primer mandamiento de atención al cliente es:

El cliente debe ser lo más primordial en la vida de la empresa y del trabajador.

2) No hay nada imposible cuando se quiere

A pesar de que muchas veces los clientes solicitan cosas casi imposibles, con un poco de esfuerzo y ganas de atenderlo muy bien, se puede conseguir lo que él desea.

Según el autor el segundo mandamiento de atención al cliente es:

Los deseos del cliente se los tiene que satisfacer aunque estos sean difíciles, hay que ingeniarse y tenerles a gusto con los gustos del mismo.

3) Cumple todo lo que prometas

Este sí que se incumple (más que el de “No desearas a la mujer del prójimo”, creo yo) son muchas la empresas que tratan, a partir de engaños, de efectuar ventas o retener clientes, pero ¿Qué pasa cuando el cliente se da cuenta?

Según el autor el tercer mandamiento de atención al cliente es:

Las promesas se las debe de cumplir y no quedar mal delante del cliente porque no queda mal el trabajador sino la empresa como tal y el cliente se disgusta y pueda que ya no desee regresar a la empresa.

- 4) Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera.

Es lógico, yo como cliente me siento satisfecho cuando recibo más de lo que esperaba. ¿Cómo lograrlo? Conociendo muy bien a nuestros clientes y enfocándonos en sus necesidades y deseos.

Según el autor el cuarto mandamiento de atención al cliente es:

Siempre se debe tener presente un valor agregado para que el cliente a más de recibir sus servicios o productos sienta que él para la empresa es muy importante.

- 5) Para el cliente, tú marcas la diferencia.

Las personas que tienen contacto directo con los clientes tienen una gran responsabilidad, pueden hacer que un cliente regrese o que jamás quiera volver, ellos hacen la diferencia. Puede que todo “detrás de las bambalinas” funcione a las mil maravillas pero si una dependiente falta, probablemente la imagen que el cliente se lleve de todo el negocio será diferente.

Según el autor el quinto mandamiento de atención al cliente es:

El trato directo con los clientes hace que se desee volver a la empresa o se salga con disgustos por la mala atención a pesar de los problemas que el trabajador tenga el cliente no debe saberlos ni pagar los mismos.

- 6) Fallar en un punto significa fallar en todo

Como se expresaba en el punto anterior, puede que todo funcione a la perfección, que tengamos controlado todo, pero que pasa si fallamos en el tiempo de la entrega, si la mercadería llega averiada o si en el momento de empacar el par de zapatos nos equivocamos y le damos un número diferente, todo se va al piso. Las experiencias de los consumidores deben ser totalmente satisfactorias.

Según el autor el sexto mandamiento de atención al cliente es:

Una falla o error puede significar todo para que la empresa quede mal a pesar de que el error lo cometió una sola persona al que revisar lo que se hace, y en el caso de una equivocación no quedaría demás pedir una disculpa puede aplacar el enojo del cliente.

7) Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos

Los empleados propios son “El primer cliente” de una empresa, si no se les satisface a ellos, cómo pretenden satisfacer a los clientes externos, por ello las políticas de recursos humanos deben ir de la mano de las estrategias de marketing.

Según el autor el séptimo mandamiento de atención al cliente es:

Los trabajadores son los principales clientes de la empresa y como tal deben de estar motivados para la ejecución de actividades optimas porque esas malas vibras se transmiten y no se desee eso sino tener clientes altamente satisfechos.

8) El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente.

Aunque existan indicadores de gestión elaborados dentro de las empresa para medir la calidad del servicio, la única verdad es que son los clientes quienes, en su mente y su sentir, quienes lo califican, si es bueno vuelve y no regresan si no lo es.

Según el autor el octavo mandamiento de atención al cliente es:

El juicio de la atención al cliente lo realizan los mismos clientes tanto internamente y también manifestando su agrado o molestias, son ellos quienes deciden volver ante el buen servicio o apartarse de esa empresa.

9) Por muy bueno que sea un servicio, siempre se puede mejorar.

Aunque se haya alcanzado las metas propuestas de servicio y satisfacción del consumidor, es necesario plantear nuevos objetivos, “la competencia no da tregua”.

Según el autor el noveno mandamiento de atención al cliente es:

A pesar de que el servicio sea bueno nunca hay que conformarse, considerando que la competencia está al tanto de todo lo que se realiza, esperando oportunidades para ser mejor que la otra empresa y quitarle a sus clientes de diferentes maneras.

10) Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo

Los equipos de trabajo no solo deben funcionar para detectar fallas o para plantear soluciones y estrategias, cuando así se requiera, todas las personas de la organización deben estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción del cliente, trátase de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto.

Según el autor el décimo mandamiento de atención al cliente es:

Todos somos un equipo de trabajo y como tal debe existir la colaboración de todos los miembros de la empresa para solucionar altercados y para mejorar la atención al cliente, teniendo en cuenta que todos somos para uno y uno para todos.

Los factores psicosociales:

Velásquez Manuel (2003), Los riesgos o "factores de riesgo" psicosociales se han definido por la OIT (1986) como "las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia". En este modelo, las demandas del trabajo están determinadas por las exigencias de carácter psicológico que sufre el trabajador como consecuencia del desempeño de sus actividades laborales. El concepto de control, por su parte, incluye aquellos recursos u oportunidades que el centro de trabajo pone a disposición del trabajador para que este pueda desarrollar sus habilidades, contar con autonomía, administrar su tiempo, o participar en la toma de decisiones.

Según el autor las interacciones de los trabajadores en sus labores cotidianas podrían acarrear consecuencias negativas si no se toma los correctivos necesarios para un buen desenvolvimiento, tomando en cuenta las exigencias de carácter psicológico que tiene que afrontar. Por el contrario, tomados los correctivos necesarios, se le confiere al obrero el control sobre las actividades que realiza desarrollando sus habilidades y el ser partícipe en la toma de decisiones.

Moncada Salvador (2000), y hace referencia que, Es importante hacer notar, como ya ha sido mencionado por Moncada, que los aspectos de control no son un problema exclusivamente intra empresa, "el control en el trabajo tiene relación con la clase social y el género, de tal forma que los trabajadores manuales tienen un nivel de control inferior al de los trabajadores no manuales y las mujeres suelen alcanzar niveles de control

inferiores a los de los hombres de la misma clase social, ocupación y categoría” A partir de este modelo, el estrés laboral es la consecuencia no solo de un alto nivel de exigencia, sino del equilibrio entre control y demandas estructurado desde la organización del trabajo y donde las características personales juegan un papel secundario.

Según el autor, el control en el trabajo está influenciado no solo por factores internos sino también externos, ya que cada individuo forma parte de una clase social y género; por lo tanto trabajadores manuales no asumen el control que lo tiene los no manuales, e inclusive el género femenino se halla en desventaja ante el masculino, a pesar de pertenecer a la misma clase social, ocupación y categoría. De ahí que el estrés laboral está complementado por las exigencias laborales y el equilibrio existente entre control y demandas de la organización del trabajo.

Pando Manuel (2009), se enfoca en el criterio de **Karasek Robert (1998)**, Iniciaremos retomando las ideas del modelo “demanda-control” de quien a principios de los ochentas, trata de explicar la relación entre los factores psicosociales y la salud en función de las demandas psicológicas del trabajo generadoras de estrés y asociadas a enfermedades cardiovasculares (Karasek, 1998). En este modelo, las demandas del trabajo están determinadas por las exigencias de carácter psicológico que sufre el trabajador como consecuencia del desempeño de sus actividades laborales.

Según el autor, los factores psicosociales ejercen control sobre la salud debido a las demandas psicológicas en el trabajo y esto a su vez desencadena en el estrés y en enfermedades cardiovasculares. La presión laboral hace que el trabajador sufra maltrato psicológico. Cuando se superan estos problemas se logra un control del colaborador en el desempeño de las actividades laborales.

Velásquez Manuel (2003), señala “En los factores de riesgo psicosocial, según coinciden en señalar diversos expertos, tales daños podrían no llegar a darse o si se dan serían leves o fácilmente reversibles de ahí que algunos prefieran la definición dada por Cox & Griffiths (1995) que los definen como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores. Los factores de riesgo psicosocial estarían, por lo tanto, más ligados al objetivo de alcanzar un bienestar personal y social de los trabajadores y una calidad en el trabajo y el empleo que a la clásica perspectiva de la seguridad y

salud en el trabajo de evitar la producción de accidentes y enfermedades profesionales”.

Según el autor, los factores de riesgo psicosocial son mínimos y en todos casos reversibles, al menos esa es la forma superficial de plantear el problema, ya que estos están relacionados con el bienestar personal del trabajador, mejorando la calidad y el clima laboral, para no tener que lamentar enfermedades y accidentes laborales.

Martínez César (2013), se enfoca en el criterio de **Moncada Salvador (2008)**, asume la posibilidad de recurrir a diferentes “instrumentos de medida”, no habiendo uno ideal pues la elección depende de factores como la situación de la empresa, y recomienda la posibilidad de recurrir a varias técnicas, entre los que señala: las “Listas de Control”, los cuestionarios, el análisis de “datos administrativos” como los relativos a la rotación de la mano de obra y a la incapacidad laboral, la repetición de bajas de corta duración, acumulación de horas extraordinarias o la acumulación de días libres. Los “Grupos de discusión”, y la técnica Delphi de cuestionarios sucesivos. Finalmente señala “A la hora de decidir que método usar puede optarse por uno o varios cuyos resultados serán complementarios. La elección depende de los objetivos, los recursos, el tamaño y la cultura de la empresa”.

Según el autor, es menester la utilización de ciertos parámetros e instrumentos de medida distintos y de acuerdo al tipo de empresa, esto a su vez se ve complementada con la utilización de técnicas con las que se van a obtener resultados diversos y los mismos que nos van a permitir tener una visión más amplia del problema, de ahí que se recomienda la utilización de varios métodos complementarios.

Satisfacción laboral:

Locke John (1976), definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral: como se indica de manera gráfica, las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo. Estas características personales son las que acabarán determinando los umbrales personales de satisfacción e insatisfacción. Aspectos como la propia historia personal y profesional, la

edad o el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y socioeconómico van a ir delimitando unas determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a las áreas personal y laboral, las cuales, a su vez, condicionarán los umbrales mencionados.

Según el autor, la satisfacción en el trabajo es un estado positivo y placentero sujeto al desarrollo de las actividades laborales, este pensamiento se ha ido enriqueciendo con aportes de diferentes autores que no siempre coinciden entre sí. Por ende, cada trabajador condiciona su respuesta afectiva en las distintas áreas del trabajo. Esto se ve delimitado por aspectos propios de la vida personal y profesional.

El estrés laboral:

Levi Lennart (1988), y hace referencia que, Una segunda cuestión está constituida por el hecho de que la indagación de las fuentes de estrés atrajo el empleo de ese concepto hacia la esfera del trabajo, y así fueron identificados los más comunes o intensos en los distintos ámbitos laborales. Entre ellas, las relacionadas con el medio físico como el ruido, las relativas al contenido y organización del trabajo y los más variados factores psicosociales laborales y extra laborales que actúan sobre el trabajador y condicionan su estado funcional y su bienestar. El valor del concepto de estrés para la investigación de la salud del trabajador y, en general, su significación metodológica en las ciencias médicas, es ampliamente reconocido. Entre las acciones que deben promover las futuras investigaciones en higiene del trabajo, propone "aumentar el control del trabajador sobre la disposición del trabajo"; "suministrar mecanismos al trabajador para que participe en la toma de decisiones sobre la organización de su trabajo"; "ayudar al trabajador a ver su tarea específica en relación con el producto total". La relación de estas proposiciones con las manifestaciones de la alienación como factor psicosocial en el trabajo no requiere comentario adicional.

Según el autor, en cuestiones del estrés en el trabajo se ven influenciadas directamente con el ambiente físico (en especial el ruido), el tipo de labores que desempeñan, la organización o clima laboral y otros factores psicosociales internos y externos; propone también distintas acciones para aumentar el control del trabajador en sus labores cotidianas, el uso de mecanismos varios para su participación en la toma de decisiones, acercándose más a el logro de objetivos en relación con el producto final.

Marx Karl (1983), define así el concepto que nos ocupa: "Ahora bien, ¿en qué consiste la alienación del trabajo? Ante todo, en el hecho de que el

trabajo es exterior al obrero, es decir, que no pertenece a su ser; que, en consecuencia, el obrero no se afirma en su trabajo, sino que se niega; no se siente cómodo, sino desventurado; no despliega una libre actividad física e intelectual, sino que martiriza su cuerpo y arruina su espíritu" (Marx, 1983, p. 104). Debido a las relaciones fundamentales prevalecientes en la sociedad que el autor de los "Manuscritos" somete a análisis, se establece un patrón de relaciones entre los hombres. Así lo describe: "La alienación del hombre -y, en general, toda relación en que el hombre se encuentra consigo mismo- solo se actualiza y se expresa en la relación en que se encuentra el hombre con los demás hombres" (Marx, 1983, p. 109). Marx analiza además los fundamentos objetivos del fenómeno de la alienación, y descubre así su naturaleza económica. La propiedad privada sobre los medios de producción aparece sucesivamente como causa de la alienación y como efecto del trabajo alienado que, dentro de determinados límites sociales, la reproduce: "...la propiedad privada es el producto del trabajo alienado, y, por la otra, que es el medio por el cual el trabajo se aliena: es la realización de esta alienación" (Marx, 1983, p. 112). En el segundo manuscrito, Marx profundiza en la determinación objetiva del trabajo alienado, que opera a través del movimiento de las relaciones entre el capital y el trabajo, cuya trayectoria describe desde su unidad inicial hasta su oposición. El obrero, fuera de las relaciones con el capital, carece de los medios para la actividad que produce sus medios de existencia, su actividad fundamental y básica; en el juego de las relaciones con el capital, como obrero, se desvincula de los productos de su trabajo en favor del capital que se los apropia gracias al orden social establecido, a las relaciones de producción dominantes. Y en esa misma obra, en "El Capital", se refiere a las consecuencias que para la integridad y salud del obrero tiene el trabajo alienado. La división de funciones que resulta de la división del trabajo conduce a una "degeneración física y espiritual del hombre", que "crea la base y da el impulso para que se forme una patología industrial (Marx, 1956, pp. 292-293). En nota a pie de página argumenta que el desarrollo de la producción capitalista incluido el período de la gran industria, ha engrosado la lista de patologías profesionales y cita como fuentes consultadas textos científicos y reportes de la época sobre salud pública.

Según el autor, la desvinculación del obrero con su puesto de trabajo es evidente, porque cuando recién se incorpora a la empresa no conoce el ambiente que lo rodea y no despliega una libre actividad física e intelectual sino que maltrata su cuerpo y espíritu, y solo en la interrelación personal enriquecerá su labor, haciéndole más placentera. La propiedad privada es la causante del trabajo alineado o individual, al no poseer el obrero los medios de producción se desvincula del producto final y solo se persigna

por lograr medios para su subsistencia, y sí a esto le agregamos la división social del trabajo, todo esto nos conduce a una degeneración física y espiritual del hombre. De ahí que el desarrollo capitalista ha incrementado la cantidad de enfermedades laborales.

Duk Cynthia (2009), se enfoca en el criterio de **Pariguin Boris (1981)**, mencionado con anterioridad, ha elaborado un modelo de la estructura del clima socio psicológico del colectivo y un instrumento para su evaluación. Pariguin define el clima socio psicológico del colectivo del siguiente modo: "El clima del colectivo lo constituye la estructura psíquica predominante y relativamente estable del colectivo, que encuentra formas diversas de manifestación de su actividad vital" (Pariguin, 1981a, p. 7). Sus trabajos fundamentales han sido desarrollados en colectivos laborales. Según este autor, el clima socio psicológico del colectivo laboral se revela en dos orientaciones fundamentales: en las relaciones hacia el trabajo y hacia las personas. De sumo interés en el modelo de este autor es su diferenciación de los aspectos objetal y emocional de las relaciones que integran el clima del colectivo y lo condicionan. El aspecto objetal se refiere a la dirección de la atención y a la percepción de las condiciones de existencia del colectivo; el emocional, al grado de satisfacción o insatisfacción del individuo respecto a sus condiciones de actividad y a las relaciones sociales. Por otra parte, Pariguin considera que el clima socio psicológico no solamente se halla condicionado por las relaciones de los miembros del colectivo entre sí y con la actividad laboral; sino también por valores sociales más generales que forman sus orientaciones de valor. Si bien resulta cierto que en la investigación empírica de los colectivos laborales no siempre es posible profundizar en las orientaciones de valor predominantes, resulta una necesidad metodológica explorar otras esferas de las actividades vitales del sujeto que en algún grado pueden influir en su adaptación al trabajo, al colectivo laboral. Pariguin orienta su modelo hacia la influencia de la revolución científico-técnica sobre el colectivo, que determina ciertas tendencias socio psicológicas en este, como el aumento de la complejidad del trabajo, el desarrollo de las necesidades creativas y de autoexpresión de la personalidad y la disminución de la determinación externa de la conducta del trabajador, elevándose consiguientemente sus posibilidades de regulación autónoma. Tales tendencias determinan, a su vez, el desarrollo de ciertos potenciales del colectivo y de sus miembros, los cuales constituyen indicadores empíricos de las tendencias de desarrollo del colectivo.

Según el autor, el clima colectivo predominante ejerce mucha influencia en cada individuo en el desarrollo de las actividades laborales cotidianas orientándose en dos direcciones hacia el trabajo y hacia las personas

haciendo una diferencia de los aspectos objetivos y emotivos en las relaciones que integran el clima colectivo y lo condicionan. En el clima socio psicológico no solo influyen las relaciones entre si y las laborales propiamente sino también los valores sociales. Por eso no se puede profundizar en los valores predominantes. También el autor oriente su modelo a la influencia de la revolución científico técnica sobre los colectivos, ya que aumenta la complejidad de las labores y desarrolla las necesidades creativas, lo que determina el incremento de ciertos potenciales del colectivo.

Desempeño laboral:

Monniaux David (2012), se enfocan en el criterio de **Chiavenato Idalberto (2000)**, define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. Por su parte, Bittel (2000), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. Al respecto, Ghiselli (1998), señala cómo el desempeño está influenciado por cuatro (4) factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse. La importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan es función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización. De acuerdo con el planteamiento, se hace evidente que las organizaciones en este caso, universitarias venezolanas, tanto a nivel público como privado están basados en la burocracia, la cual representa una estructura jerárquica piramidal o conocida también como cadena de mando, con actividades y objetivos determinados, especificaciones de las tareas, además de reglamentos bien definidos. Sin embargo, hay que mencionar que este método de administración, existente desde hace muchos años se ha traducido en lentitud de las actividades debido a la repetitividad de las misma que lo permite verlo como muy monótono y muchas veces produce ineficiencia en los procesos e influye en el resultado las cuales las hace que no se cumplan a cabalidad. En consecuencia, un manejo inadecuado de algunos de los procesos que se lleven a cabo dentro de las funciones que desempeñen cada uno de los trabajadores, podría afectar la buena prestación del servicio en la organización, y esto tendría un impacto en la calidad del servicio que se

ofrece, afectando la productividad de la institución por cuanto el nivel de la matrícula estudiantil podría disminuir y, por ende, no llegar a cubrir las necesidades de formación académica que exige la sociedad.

Según el autor, al referirse al desempeño laboral hace notar que son todas las acciones e interacciones encaminadas al logro de objetivos de la organización, haciendo un enfoque burocrático del tema en cuestión, ya que relega a un segundo plano las aptitudes y actitudes que son las primordiales en valorar el desempeño laboral. Es evidente que este enfoque predomina como método de administración, lo que ha conllevado a la lentitud en el quehacer laboral haciéndole muy monótono. He aquí que se ven afectadas las condiciones de prestación de servicios, lo cual tiene un impacto en la calidad de estos servicios.

Las relaciones interpersonales

Romero Fernando & Urdaneta Erika (2009), se enfocan en el criterio de **Arias Galicia (2001)**, afirma que la personalidad, se refiere a los diversos estilos de percibir y actuar en el mundo. En términos generales, dichos estilos se refieren al manejo de las relaciones interpersonales, el pensamiento y las emociones (incluyendo las tensiones y las energías). Este aspecto, es muy útil en el ámbito de la gerencia organizacional, por cuanto representa el estilo desarrollado en la gestión laboral del individuo. Por otra parte, dentro de los porcentajes altos tenemos el indicador compromiso, los empleados ponen empeño en lograr los objetivos de su cargo, así como, buscan solucionar problemas para alcanzar objetivos y las metas organizacionales y se involucran en los procesos administrativos demostrando entusiasmos en sus labores diarias. Efectivamente, Arias Galicia (2001), dice que el compromiso, se trata del involucramiento afectivo para lograr la misión y los objetivos de la empresa u organización. Es preciso contar con este contrato anímico, este enamoramiento con el trabajo, la ocupación y la empresa u organización, de parte de todos sus miembros. Por lo tanto, es necesario contar con este aspecto en pro de alcanzar una plena organización empresarial. Por último, dentro de la variable desempeño laboral tenemos el indicador con menor porcentaje las expectativas, la empresa le otorga al trabajador oportunidades de ascenso por méritos en la organización, así como son reconocidos los logros obtenidos en el desempeño de las labores de los empleados, de igual manera el trabajo en la empresa le impone retos interesantes al trabajador. Por su parte Arias Galicia (2001), expone que las expectativas, se catalogan bajo este rubro las consecuencias esperadas del desempeño, especialmente con referencia a recompensas o sanciones. Estas determinan el razonamiento, la percepción y el entendimiento del trabajador ante los retos impuestos por las obligaciones en el trabajo.

Según el autor, Las relaciones laborales se basan en las relaciones interpersonales vistas en su conjunto, de este factor se vale la gerencia organizacional ya que cada individuo aporta con la parte que le corresponde en el logro de objetivos y en conjunto persiguen alcanzar los objetivos y metas organizacionales. Aquí se apela al involucramiento afectivo del trabajador para la consecución de objetivos. Las expectativas tienen también cabida dentro del desarrollo de la organización y se refiere a las oportunidades de ascenso que ofrece la empresa así como también las recompensas y sanciones por la productividad en el trabajo.

El desarrollo organizacional:

Saldaña Sarahí (2014), se enfoca en el criterio de **Bennis Warren (1966)**, y hace referencia que, El desarrollo organizacional se define como aquellas actuaciones dentro de la organización destinada a aumentar su eficacia. La teoría del desarrollo organizacional es una compleja estrategia que pretende cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones para que puedan adaptarse mejor a las nuevas tecnologías, mercados y desafíos. Por tanto no es cualquier cosa hecha para mejorar una organización, ni la función de capacitación de la organización, es un tipo particular de cambio en el proceso destinado a lograr un determinado tipo de resultado final. Así el desarrollo organizacional puede implicar intervenciones en la organización de procesos, la utilización de habilidades englobadas dentro de la economía del comportamiento, así como la reflexión, la mejora del sistema, la planificación y el auto-análisis.

Según el autor, la teoría del desarrollo organizacional hace referencia a una compleja estrategia que se propone modificar las actitudes, valores y estructura de las empresas, para no quedarse estancadas sino ser parte de las innovaciones y nuevos desafíos. De hecho los cambios que se proponen en las organizaciones van dirigidos a lograr nuevos objetivos y afianzar los conseguidos. En otras palabras, el desarrollo organizacional se conforma de las distintas acciones encaminadas a la organización de procesos y mejoramiento del sistema

Sánchez Aurelio (2015), se enfoca en el criterio de **Lewin Kurt (1898 - 1947)**, es reconocido como el padre fundador de la teoría del desarrollo organizacional como ahora lo entendemos, aunque murió antes de que el concepto se afianzase a mediados de la década de 1950. Lewin planteó las ideas de la dinámica de grupo, y la investigación-acción que inspiran el proceso de desarrollo organizacional. Institucionalmente, Lewin fundó el

"Centro de Investigación para la Dinámica de Grupo" en el MIT. También colaboró en la creación del Laboratorio Nacional de Aprendizaje (NTL).

Según el autor, lo fundamental en el desarrollo organizacional es el dinamismo grupal, así como también las distintas investigaciones y acciones que puedan enriquecer el proceso del desarrollo organizacional. No olvidemos que este autor es considerado el padre de la teoría del desarrollo organizacional.

Chiavenato Idalberto (2002), Sostiene que: el adiestramiento es el proceso de desarrollo de cualidades en los recursos humanos para habilidades, con el fin de que sean más productivos y contribuyan mejor a la consecución de los objetivos organizaciones. El propósito del entrenamiento es aumentar la productividad de los individuos en sus cargos, influyendo en sus comportamientos. (p. 386). En otras palabras, las empresas deben implementar actividades de capacitación, adiestramiento y desarrollo que incrementen las competencias, habilidades, actitudes e intereses de sus trabajadores, para producir bienes y servicios en forma eficiente, efectiva y responsable. Es decir deben renovar en forma continua sus recursos humanos, para alertarlos y motivarlos frente a los cambios suceden en el entorno como consecuencias del nuevo orden económico. En este orden de ideas.

En este sentido, Chiavenato (2002) dice que el adiestramiento es: "un proceso continuo, sistemático y organizado que permite desarrollar en el individuo los conocimientos, habilidades y destrezas requeridas para desempeñarse eficientemente en sus puestos de trabajo". (Pág. 112). En resumidas cuentas el adiestramiento, también puede definirse como un proceso de enseñanza- aprendizaje que permite al individuo adquirir y/o desarrollar conocimientos, habilidades, destrezas y mejorar las actitudes hacia el trabajo, a fin de que se logre un excelente desempeño en su cargo. De esta definición puede deducirse que el adiestramiento constituye un aprendizaje guiado o dirigido, mediante el cual se logra la adquisición de nuevas conductas, por una nueva conducta deseada.

Según el autor, una parte fundamental del desarrollo organizacional es el adiestramiento o capacitación laboral para la consecución de los objetivos de la empresa. Con el adiestramiento se pretende incrementar la productividad de los servidores públicos en el desempeño de las funciones, o sea que las empresas deben orientar sus planes de capacitación a mejorar las habilidades y destrezas promoviendo la efectividad en la producción de bienes y servicios.

Barboza Irío (2010), se enfoca en el criterio de **Alles Martha (2000)**, manifiesta que el adiestramiento es un proceso de aprendizaje en el que se adquieren habilidades y conocimientos necesarios para alcanzar objetivos definidos, siempre en relación con la visión y la misión de la empresa, sus objetivos de negocios y los requerimientos de la posición que se desempeña o a desempeñar. (p.308). Cabe destacar que, el concepto de adiestramiento de personal tiene un carácter amplio en su significado y en todas las esferas del trabajo. Esto significa que es un proceso continuo de aprendizaje, desarrollo de destrezas y cambios de actitudes frente a todos los roles que se puedan desempeñar en el ambiente laboral. Desde esta perspectiva el adiestramiento ha sido concebido por muchos gestores de recursos humanos, como un medio por excelencia para el desarrollo integral de la fuerza laboral, mientras que para otros especialistas se trata de un conjunto de acciones para lograr un desempeño adecuado en el cargo, y extienden el concepto a una nivelación intelectual lograda a través de la educación general. Desde la perspectiva de Alles Martha. (2.005) “el adiestramiento debe estar siempre en relación con el puesto o con el plan de carrera, y con los planes de la organización, su visión, misión y valores. No puede estar dissociada de las políticas generales de la empresa” (p.308).

Según la autora, el desarrollo organizacional se basa en el adiestramiento o proceso de capacitación que entrega al trabajador los conocimientos necesarios para el logro de metas de la empresa y los requerimientos de su cargo, de tal forma que, este proceso debe ser constante para lograr el desarrollo de destrezas y cambio de actitudes para asumir las diversas funciones en su ambiente de trabajo. Es así que la capacitación es un paso para lograr el desarrollo de la fuerza laboral aunque para algunos autores sirva para alcanzar un ideal desempeño de su puesto. Por lo tanto, la capacitación debe ir acorde con los cargos laborales y con los planes de desarrollo organizacional.

Clima laboral y organizacional:

Rodríguez Octavio (2015), se enfoca en el criterio de **Chiavenato Idalberto (1992)**, y hace referencia que el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Según el autor, el clima organizacional se refiere al clima interior y al ambiente psicológico que reina en la empresa, además de ello, hay que recalcar que en esto influyen distintos aspectos que se complementan mutuamente en distinto nivel, cuya aplicación o ausencia será impulsadora o castigadora

García María & Ibarra Luis (2012), se enfoca en el criterio de **Méndez Carlos (2006)**, se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

Según el autor, el clima organizacional es propio de cada empresa, en el cual aporta cada persona en base a sus condiciones de interacción colectiva y en la estructura de la organización manifestada por variables.

García María & Ibarra Luis (2012), se enfocan en el criterio de **Seisdedos Nicolás (1996)**, y hace referencia que, se denomina clima organizacional al conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Dice que lo importante es cómo percibe el sujeto su entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, por lo tanto es más una dimensión del individuo que de la organización.

Según el autor, el clima organizacional está conformado por todas las percepciones que el trabajador percibe de la empresa, lo que se conforma de la mutua interacción, de ahí que cada individuo va a tener una percepción distinta.

Salinas Joe (2014), se enfoca en el criterio de **Palma Sonia (2004)**, y hace referencia que, El clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

Según la autora, el clima laboral está formado por todos los aspectos referentes al ambiente laboral, lo cual nos sirve para diagnosticar y orientar los correctivos pertinentes para fortalecer los procesos.

Imagen corporativa:

Capriotti Paul (1999), La imagen corporativa tiene que ver con la percepción que los públicos poseen de una organización. El autor de Branding Corporativo, la describe como el conjunto de "atributos que los públicos asocian a una empresa". El sector de la imagen corporativa se encarga por lo tanto de gestionar dichos atributos de la identidad de las organizaciones y el ¿Cómo son comunicados a los públicos? Es por medio de la correcta gestión de la imagen que la organización es conocida por los públicos, o en palabras de Capriotti "por medio de la imagen corporativa la organización existe para los públicos". Cuando hablamos de imagen corporativa, es necesario explicar detalladamente que la imagen corporativa posee diversos atributos, los cuales otorgan valor a la imagen corporativa de una organización, es importante determinar los atributos sobre los que un público edifica la imagen corporativa. Cada público valora atributos distintos en una organización. Los atributos de imagen corporativa se dividen en atributos actuales y atributos latentes, y los atributos actuales a su vez se dividen en atributos principales y atributos secundarios. Los atributos principales son aquellos que un público espera ver en una organización, mientras que los atributos secundarios son aquellos que la organización ofrece a su público pero que no son específicamente esperados por el público. Los atributos principales se clasifican en atributos básicos y atributos discriminatorios. Los atributos básicos son aquellos que describen lo que un público espera de una organización, o sea que estos atributos describen el "mínimo básico exigible" por el público. Mientras que los atributos discriminatorios son aquellos que la organización emplea para lograr diferenciarse de otra organización.

Según el autor, los criterios que se reciben de distintos públicos son parte de la imagen corporativa, en este sentido, cada empresa tiene atributos los cuales tienen que llegar a todos los públicos concurrentes y no concurrentes, lo que fortalece y posee la imagen corporativa de la empresa; los atributos actuales son los que han logrado llegar al público, mientras que los atributos latentes son los potenciales que pueden llegar a ser parte de la empresa.

Burt Ángel (2014), Es la representación mental que tienen los públicos interesados y la sociedad en general de una empresa, sus productos, directivos, métodos de gestión etc. La imagen corporativa es actualmente uno de los elementos más importantes que las compañías tienen a su disposición para hacer comprender a sus públicos quiénes son, a qué se dedican y en qué se diferencian de la competencia.

Según el autor, la imagen corporativa lo conforman las ideas y comentarios que emanan de los públicos interesados y de la sociedad en general, respecto de una organización, de ahí que cada integrante tiene su granito de aporte a la formación de esta imagen corporativa, que actualmente es una de las metas más importantes de cada empresa para darse a conocer en su medio.

6.6.2.-Fundamentación Científica:

**“EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MERCADO MAYORISTA DE
AMBATO”**



Tema: Diseño de un plan de capacitación para mejorar las relaciones interpersonales de los trabajadores y servidores públicos de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato.



Autora: Piedad Gabriela Gualli Aguilar

2015

187

Filosofía:

Misión:

La identidad institucional y misión de la Empresa pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato. Realizar un trabajo fundamentado en la ética, Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato con transparencia, calidad y enfoque hacia los resultados, que garanticen a la ciudadanía el eficiente control de los recursos públicos. La Empresa Pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato, dentro del marco de respeto irrestricto de los Derechos Humanos, debe observar los siguientes parámetros de atención a los intereses de la ciudadanía:

- 1) **Protección de datos de los usuarios:** La Empresa pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato se compromete a velar por el buen uso de los datos personales de los usuarios y de sus servidores y a guardar la privacidad de los mismos, utilizándolos solo para los fines institucionales previstos.
- 2) **Promoción de la igualdad de género:** Mujeres y hombres tienen las mismas facilidades de acceso, representación e intervención en los procesos de participación, rendición de cuentas y oportunidades dentro de la Empresa pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato. En todos los casos se tiene que procurar un equilibrio de género en cuanto al número de los integrantes de los diferentes estamentos organizativos y jerárquicos.

Visión:

- 1) **Control, prevención y lucha contra la corrupción:** En concordancia con la Función de Transparencia y Control Social, La Empresa Pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato promueve e impulsa la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que correspondan, para que los realicen con responsabilidad, transparencia y equidad; fomenta e incentiva la participación ciudadana; protege el ejercicio y cumplimiento de los derechos; y, previene y combate la corrupción.
- 2) **Legalidad:** La Empresa pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato y sus servidoras y servidores públicos están obligados a conocer y respetar la Constitución de la República, las leyes,

reglamentos, y demás disposiciones que regulan su actividad en cualquier área en que se desempeñan.

- 3) **Beneficio social:** La Empresa Pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato privilegia el servicio a los intereses de la ciudadanía, garantizando una mayor eficiencia y mejore los niveles de calidad en la prestación de servicios públicos de su competencia o en el desarrollo de otras actividades de emprendimiento.
- 4) **Imparcialidad y autonomía:** La Empresa pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato, sin ceder a presiones de ninguna índole y cumpliendo las normas y leyes del Ecuador en el cumplimiento de sus responsabilidades.

Valores Corporativos

- 1) **Integridad:** Ser auténticos, profesionales, coherentes entre lo que piensan, dicen y hacen. No se aprovecharán de los demás, ni de sus recursos. No solicitarán a terceros prestaciones indebidas de ningún tipo, en beneficio propio o de terceros. Cumplirán el trabajo de modo honesto, completo y a tiempo. Es su obligación y responsabilidad desvincularse de cualquier conflicto de intereses y no aceptar la corrupción en ninguna de sus formas: soborno, fraude, blanqueo de dinero, desfalco, ocultación y obstrucción a la justicia, tráfico de influencias, regalos a cambio de favores, uso abusivo de bienes y materiales públicos.
- 2) **Transparencia:** Poner a disposición y acceso oportuno de la ciudadanía toda la información posible. Establecer una comunicación abierta y fluida, tanto al interior como al exterior de la organización para el cumplimiento efectivo de su trabajo, socializar proyectos y documentar resultados.
- 3) **Responsabilidad:** Cumplir sus obligaciones sujetándose a los procesos institucionales y sociales de rendición de cuentas. Poner todo su empeño y afán en las tareas asignadas, para bien propio, de la institución y del país.
- 4) **Lealtad:** Ser positivos y propositivos a favor de la institución y sus principios. Dar primacía a los intereses y valores de la Empresa pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato antes que a los propios. Reconocer las virtudes de los compañeros de trabajo, hablar bien de ellos, no descalificarlos en las conversaciones. Esforzarse por crear un clima laboral beneficioso para todos y usar las instancias institucionales

para resolver los conflictos en el ámbito laboral. Se presume la honestidad y buena fe de las personas, sin prejuicio por diversidad étnica, ideología, o clase social.

Políticas:

La Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato y los usuarios.

- 1) Los usuarios legalmente catastrados merecen, por parte de la Empresa pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato, la atención, asesoría e información profesional, referente al cumplimiento de sus responsabilidades mutuas. Las servidoras y servidores de la Empresa pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato, procederán de manera veraz y oportuna.
- 2) La Empresa Pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato receptará y tramitará de modo ágil las denuncias por actos de corrupción en el uso de los recursos públicos, ya sea de los usuarios como de sus servidoras y servidores. En toda denuncia debidamente fundamentada se observará el cumplimiento del debido proceso y la presunción de inocencia. La Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato y sus proveedores
- 3) La Empresa pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato espera de todas sus contrapartes un comportamiento ético. Por ello no tolerará prácticas ajenas al presente Código de Ética. Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato
- 4) La Empresa pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato priorizará la contratación de productos y servicios amigables con el medioambiente y provenientes de proveedores locales. La Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato y las otras instancias del estado Empresa pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato debe mantener relaciones cordiales y de coordinación con las otras instancias del Estado, sin comprometer su competencia, autonomía, responsabilidad, funciones, alcances, recursos y rendición de cuentas a la ciudadanía. La Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato y los organismos internacionales La Empresa pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato cumplirá los compromisos internacionales adquiridos de acuerdo con la Constitución y la Ley. Sus servidoras y servidores pondrán el mayor empeño y calidad profesional para dejar en alto el nombre del país y de la institución en todas sus representaciones internacionales. La Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato y los medios de comunicación La Empresa pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato es respetuosa del derecho que tiene toda persona en

forma individual o colectiva, a una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, dentro del marco legal vigente. Dispone de sus canales institucionales para un libre acceso de la ciudadanía y los medios de comunicación, a la información generada como entidad pública.

Introducción:

Dentro de la investigación realizada se detectó que el factor psicosocial más relevante que está afectando el desempeño laboral de los trabajadores y servidores públicos de la Empresa Pública Empresa Municipal Mercado Mayorista Ambato son las relaciones interpersonales que tienen los trabajadores y servidores públicos con los usuarios internos y externos, siendo estas relaciones las principales causantes de que el clima laboral sea negativo, las áreas de trabajo más afectadas son: los operadores SAP (Sistema Automatizado de Peaje), los supervisores y los guardias. Manifestaré que en el caso de los operadores SAP es la problemática latente porque están en contacto diario con todo tipo de personas que vienen de diferentes partes del Ecuador a comprar y vender productos dentro de los respectivos vehículos que ingresan a diario, el caso de los supervisores existe la problemática porque son los encargados de verificar que las actividades que están siendo realizadas por parte de los usuarios internos y externos este en completo orden, de ahí se detecta los problemas porque muchas personas son acostumbradas a trabajar de la manera que desean y no de la manera que indica la normativa vigente dentro de la EP-EMA; por otra parte la problemática de los señores guardias se enfatiza en que los hurtos existentes dentro de la empresa se da por causa del descuido, y porque la planta física que está a su cargo es muy extensa lo que viene a complicarse al no abastecer de parte de la administración con los medios adecuados y sobre todo de transporte que mejoren el desempeño laboral de los mismos, ocasionando de esta manera reclamos hacia el personal de seguridad. En las áreas de administración, limpieza y saneamiento y mantenimiento no se detectó mucho problemática con los usuarios.

Antecedentes de la empresa:

La Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato la cual empezó su funcionamiento hace 18 años, cuando entraron en funcionamiento su primera fase. Se amplió en el 2000 y hace cuatro años se convirtió en la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato (EP-EMA).

En un área de más de 26 hectáreas están una veintena de grandes estructuras metálicas, (cada una de un área similar al de una cancha profesional de fútbol) destinadas a descarga y carga de productos agrícolas. Todo acompañado de una red vial interna, cobro de peaje para ingresar, áreas de circulación para personas y camiones, baños, seguridad privada y hasta guardería. Una enorme terminal terrestre para vegetales y no para gente. Jacobo Hernández, gerente de la EP-EMA, muestra los informes que revelan la magnitud de lo que aquí ocurre: se mueven unas 723 mil toneladas de productos y se comercian unos 277 millones de dólares bajo estas instalaciones cada año. “Aquí trabajamos la cadena de comercialización: directamente los agricultores medianos y pequeños de todos lados llegan a vender a los mayoristas que llevan a todos lados”, resume el funcionario. Por su ubicación estratégica aquí se reciben producción de todo el país, incluso de Perú, Chile y Colombia. Así mismo se distribuye a toda la nación y actualmente tiene como competencias a diferentes mercados situados en diferentes partes de la ciudad de Ambato y de la provincia del Tungurahua, como son: el Mercado Modelo, Mercado Central, Mercado América, las distintas plazas existentes en la provincia, aunque la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato sigue siendo el Mercado Mayorista más grande del país y por tal motivo trabajan diferentes tipos de personas de todo el país, es ahí donde las autoridades tienen un arduo trabajo para organizar a los mismos y en si son factores psicosociales que les afectan directa e indirectamente a las autoridades encargadas de los mismos.

Objetivo Social:

- Garantizar a los usuarios y consumidores servicios y productos de excelente calidad.
- Mantener el sistema de gestión de calidad.
- Facilitar el comercio y realización de todos los productos.
- Cumplir las Ordenanzas y Reglamento Interno EP-EMA.
- Dar soluciones rápidas a los problemas de los actores de la cadena agroalimentaria.
- Reducir el número de inconformidades de todos los actores.
- Cumplir con normas internacionales para el manejo de alimentos en los centros de acopio.

Justificación del Plan de Capacitación:

Alcance:

El plan de capacitación propuesto está dirigido directamente y en primer término a los operadores del SAP, a los supervisores y al personal de guardianía, ya que este personal está involucrado con los actores más conflictivos de la empresa e indirectamente beneficiará a los usuarios y arrendatarios del mercado mayorista, por cuanto recibirán una mejora en la calidad del servicio laboral, mejorando de esta manera el clima laboral de la empresa y creando una buena imagen corporativa de la misma.

Vigencia:

El presente plan de capacitación entra en vigencia a partir de la aprobación de la Universidad Técnica de Ambato y de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato, es decir aproximadamente desde Marzo del 2015 siendo de utilidad primordialmente en el transcurso de un año beneficiando a las dos empresas para los fines que consideren pertinentes.

Expectativas:

- Mejorar la imagen corporativa de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato
- Desarrollar un clima laboral agradable dentro de la empresa
- Capacitar al personal sobre todo en el tema servicio al cliente

Normas del uso del plan:

El presente plan de capacitación se dará a los trabajadores y servidores públicos que están laborando en la empresa y personal nuevo que pueda ingresar a la misma, teniendo en cuenta los códigos y estatutos de la Constitución del Ecuador, el Código de Trabajo y de los estatutos de la empresa como son: El Manual de Funciones.

El Código de Ética, El Reglamento de Seguridad y Medicina y la LOSEP

Fines del plan de capacitación:

- Potencializar las capacidades, habilidades y destrezas de los trabajadores y servidores públicos,

- Implementar conocimientos teóricos y prácticos para que el personal pueda detectar y resolver problemas,
- Desarrollar un clima laboral positivo dentro de la organización; y,
- Mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores y los usuarios de la empresa.

Objetivos del plan de capacitación:

Objetivo General:

Proveer información sobre la interacción de los trabajadores y usuarios siendo estas relaciones interpersonales participes del desarrollo organizacional de los servidores.

Específicos:

- Potencializar la aplicación de capacidades, habilidades y destrezas a través del incremento de conocimientos y su campo de aplicación.
- Instruir sobre las nuevas normas y técnicas para mejorar las relaciones interpersonales.
- Incentivar el cambio de actitud del trabajador en la prestación de servicios mejorando la productividad de la empresa.

Estrategias:

- El uso de la pedagogía actualizada como principal herramienta para captar la atención del participante.
- La utilización de materiales y recursos tecnológicos que garanticen el dinamismo en el desarrollo del plan de capacitación.
- El manejo adecuado de dinámicas de grupo que sirven para la aplicación de los conocimientos y para evitar el desinterés de la capacitación.
- La apertura de un foro de preguntas y respuestas para la evaluación de los conocimientos adquiridos y su respectiva retroalimentación.

Actividades:

Actividad N.-1

Tema: Taller de exposición de las experiencias vividas en el campo de trabajo.

Objetivo:

Analizar la existencia de conflictos en el trabajo y la necesidad de recibir capacitaciones, para disminuir el impacto de los mismos.

Desarrollo:

- 1.- Ilustración de la actividad a realizarse por parte de la capacitadora.
- 2.- Distribución de los participantes en distintos grupos.
- 3.- Desarrollo de la actividad.
- 4.- Exposición del taller vivencial.
- 5.- Resumen a través del intercambio de ideas.

Actividad N.-2

Tema: Estudio y análisis de los temas presentes en los trípticos

Objetivo:

Determinar el tiempo y espacio adecuados y necesarios, así como también los recursos económicos existentes para llevar a cabo y en buenos términos el plan de capacitación.

Desarrollo:

- 1.- Introducción de la importancia de un buen clima laboral dentro de la empresa.
- 2.- Presentación de la actividad a realizarse.
- 3.- Colocación de las ideas de cada participante.
- 4.- Resumen de conceptos de los temas que se trataron.
- 5.- Resumen de los temas a cargo de la facilitadora.

Actividad N.-3

Tema: Simulacro del desempeño de un trabajador en distintos puestos de trabajo, incluido el propio.

Objetivo:

Transmitir conocimientos que permitan poner en práctica las habilidades y destrezas de los trabajadores a través de la interacción capacitador y capacitados.

Desarrollo:

- 1.- Análisis de la importancia del levantamiento de perfiles en base al análisis y descripción de cargos, en base a las capacidades, habilidades y destrezas de cada colaborador.
- 2.- Explicación del simulacro que se va a realizar
- 3.- Petición de personas voluntarias para la realización de la actividad.
- 4.- Desarrollo del simulacro
- 5.- Conclusión final por parte de los participantes.

Actividad N.-4

Tema: Evaluación del Plan de Capacitación

Objetivo:

Valorar los conocimientos adquiridos y su utilidad en los puestos de trabajo.

Desarrollo:

- 1.- Retroalimentación de todo lo expuesto en base a preguntas y respuestas de los actores involucrados en la capacitación.
- 2.- Entrega de cuestionarios a los capacitados
- 3.- Contestación del cuestionario
- 4.- Valoración de las respuestas dadas por parte de los involucrados.
- 5.- Finalización de la capacitación y agradecimiento a los participantes y por la atención prestada.

6.7.- Metodología: Modelo Operativo

Tabla: N.-18
Modelo Operativo

FASE	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO	CARGOS
Concienciación	Analizar la existencia de conflictos en el trabajo y la necesidad de recibir capacitaciones, para disminuir el impacto de los mismos.	Taller de exposición de las experiencias vividas en el campo de trabajo.	Cartelones Marcadores Palabra	Srta. Gabriela Gualli Dr. Holguer Gaibor	15 minutos	-Gerencia -Personal Administrativo
Planificación	Determinar el tiempo y espacio adecuados y necesarios, así como también los recursos económicos existentes para llevar a cabo y en buenos términos el plan de capacitación.	Entrega de trípticos de los diferentes temas del plan de capacitación, analizando la información que contienen los mismos.	Pizarrón Marcadores Palabra	Srta. Gabriela Gualli Dr. Holguer Gaibor Ing. Jacobo Suárez	15 minutos	-TT.HH. - Facilitador a

Ejecución	Transmitir conocimientos que permitan poner en práctica las habilidades y destrezas de los trabajadores a través de la interacción capacitador y capacitados.	-Atención al Cliente -Relaciones Interpersonales -Seguridad e Higiene Laboral -Clima Laboral -Normativa Vigente	Hojas Esferográficas Materiales de acuerdo al cargo	Srta. Gabriela Gualli Dr. Holguer Gaibor	45 minutos	-Personal de la EP-EMA
Evaluación	Valorar los conocimientos adquiridos y su utilidad en los puestos de trabajo.	Encuesta	Encuestas Esferos	Srta. Gabriela Gualli	15 minutos	-Personal de la EP-EMA

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la EP-EMA

Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

6.7.1.- Matriz DNC:

Tabla: N.-19
Matriz DNC

Variables	Dimensión	Indicadores	Departamentos y Cargos	Observaciones
Atención al cliente	Relaciones Humanas	Reducir el 20% de conflictos con los usuarios hasta Julio del 2016	Operadores y recaudadores	Atención al cliente, manejo de situaciones conflictivas
Riesgos Laborales	Seguridad e higiene en el trabajo	Disminuir el 30% de accidentes y enfermedades de los trabajadores hasta Abril del 2016	Guardias, Personal de higiene y de mantenimiento	Manejo de riesgos en el trabajo
Normativa	Legislación Laboral	Sociabilizar hasta en un 60% de la normativa vigente a los comerciantes formales e informales hasta Octubre del 2016	Administrativos y supervisores	Nueva normativa vigente, manejo de situaciones conflictivas
Manejo de grupos	Liderazgo	Incrementar la participación de los grupos de trabajo en un 50% en la toma de decisiones hasta Junio del 2016	Gerencia y Talento Humano	Trabajo en equipo, nuevas técnicas de gerencia

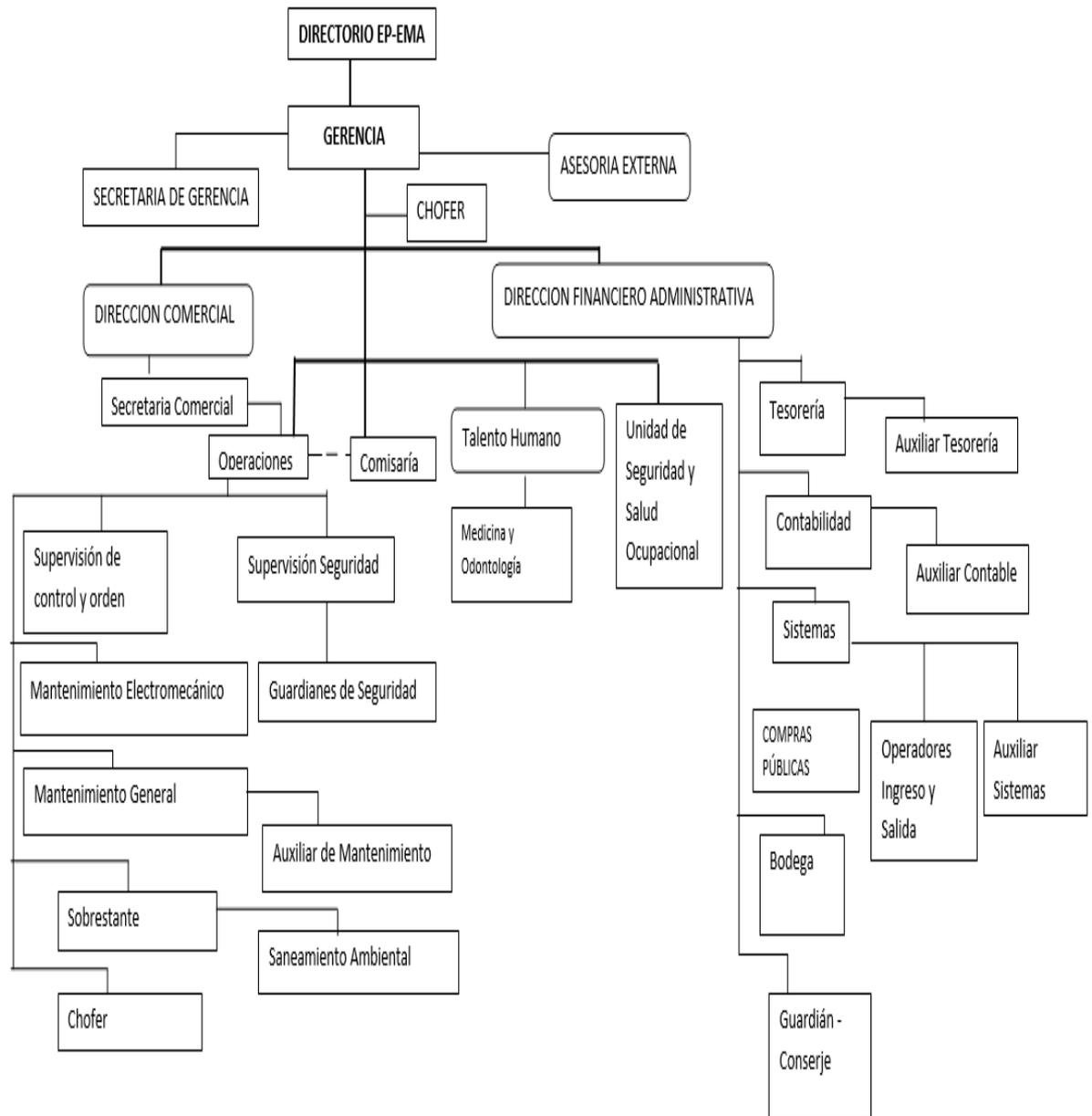
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la EP-EMA

Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

6.8.- Administración:

6.8.1.- Orgánico Estructural:

Gráfico: N.-16
Orgánico Estructural

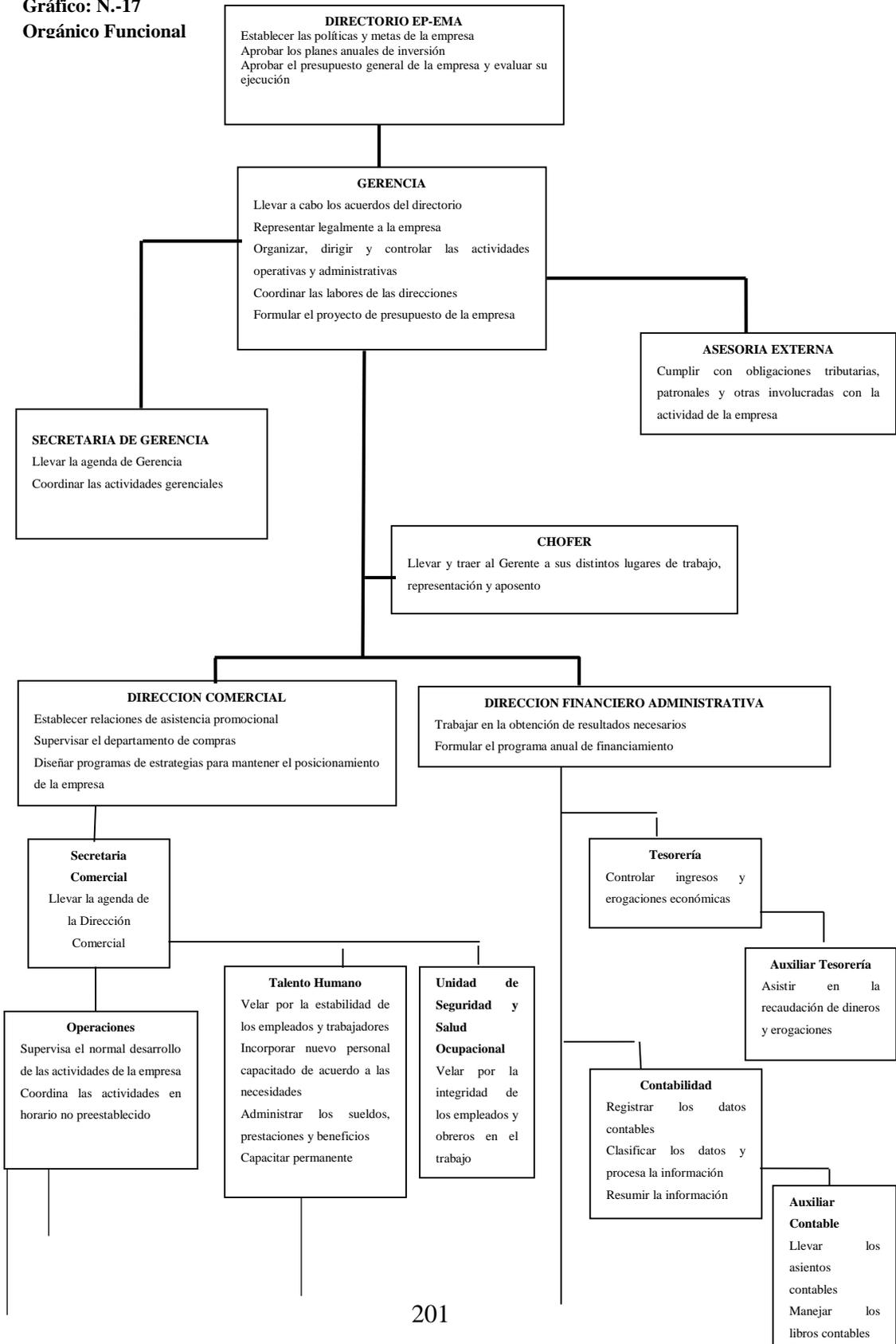


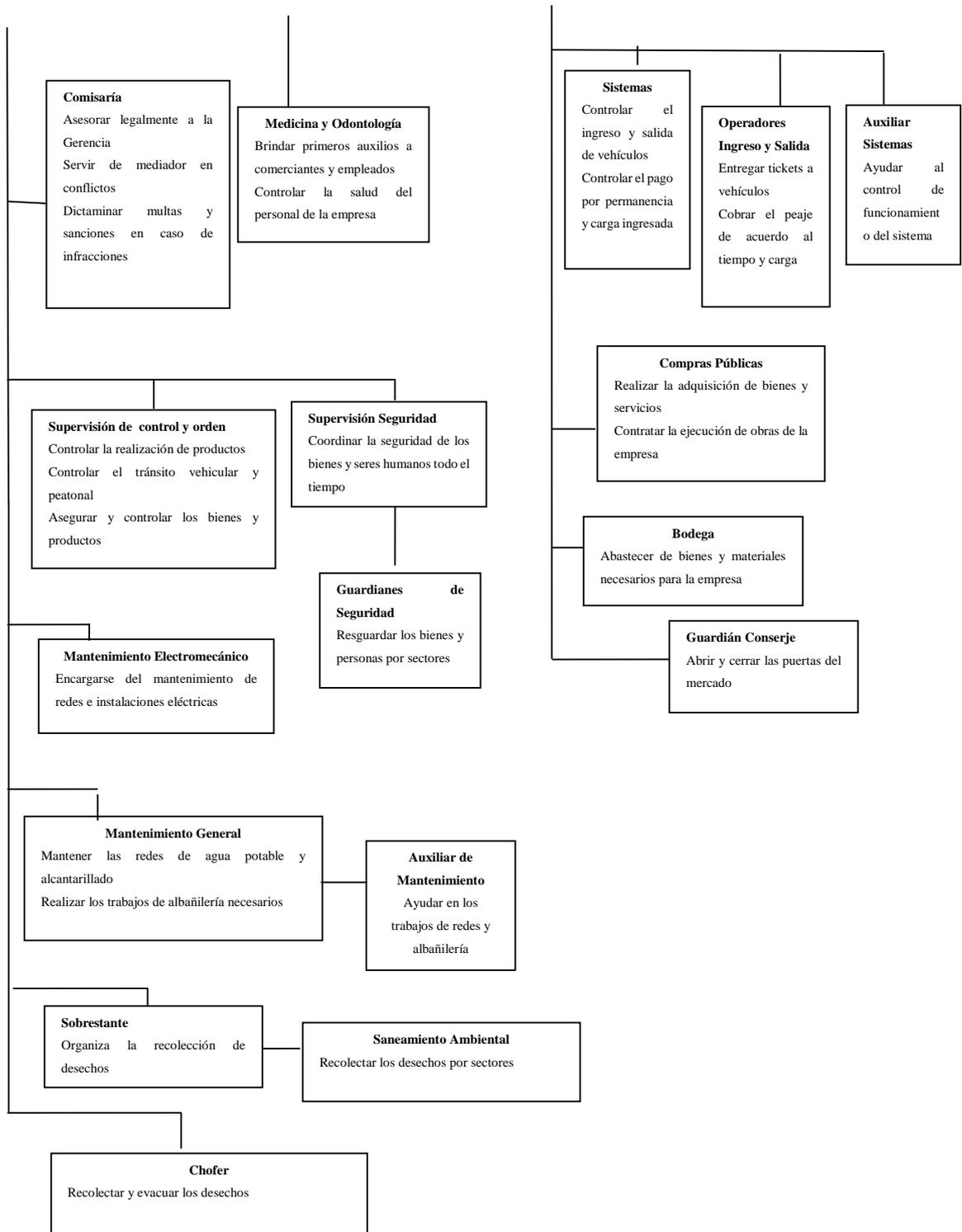
Fuente: Trabajadores de la EP-EMA

Elaborado por: Holguer Gaibor (2014)

6.8.2.- Orgánico Funcional:

Gráfico: N.-17
Orgánico Funcional





Fuente: Trabajadores de la EP-EMA
Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

6.9.- Previsión de Evaluación:

Tabla: N.-20
Previsión de Evaluación

Preguntas Básicas:	Explicación:
¿Qué evaluar?	Nivel de conocimientos adquiridos por parte de los participantes.
¿Por qué evaluar?	Porque se desea solucionar los problemas de óptima manera.
¿Para qué evaluar?	Para determinar el nivel de conocimientos adquiridos por parte de los participantes
¿Con qué criterios evaluar?	Preguntas de razonamiento Preguntas de selección múltiple Preguntas alternativas
¿Quién evalúa?	Capacitadores
¿Cuándo evaluar?	Una vez terminada la capacitación
¿Cómo evaluar?	A través de la participación activa.
Fuentes de Información	Trabajadores, internet, fuentes bibliográficas
¿Con qué evaluar?	Cuestionarios

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la EP-EMA
Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

Material de Referencia:

Bibliografía:

Acevedo, D. S. (2014). Desarrollo en la inteligencia emocional por medio de la interrelación personal y la estrategia didáctica, arte de desplazamiento a la medida del niño (parkour). (Tesis de graduación) Universidad Libre. Bogotá, Colombia.

Alomoto, J. (2012). Que es el temperamento, Scribd.

Amorós, E. (2008). Comportamiento humano en las organizaciones del norte del Perú, Eumed.net, Enciclopedia virtual. Lima Perú

Arcilla, G. (2008). Epistemología, Revista electrónica de Epistemología de Ciencias Sociales, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile.

Arieu, P. (2009). Hoy hablaremos sobre el conocimiento en sí, Buenos Aires, Argentina.

Arnías, N. (2009). Presión laboral tendenciosa y desarrollo organizacional en las universidades, CICAG, Volumen 6 -Edición 2. Zulia, Venezuela.

Artazcoz, L. (2002). La salud laboral ante los retos de la nueva economía. Gaceta Sanitaria, 16(6), 459-461.

Barboza, I. (2010). Programa de capacitación y desarrollo para el personal de la gerencia de gestión humana de la c.a. hidrológica del lago de Maracaibo. (Tesis de graduación) Universidad Rafael Urdaneta Maracaibo, Venezuela.

Becerro, M. (1989). Actividad física y salud: aclaración conceptual. Salvador Pérez 2014, Efdeportes.com. Salamanca, España.

Blázquez, M. y Amato, C. (2011) Recursos Organizacionales: Concepto, Clasificación e Indicadores "CORPRIC: Hacia un nuevo diagnóstico para la gestión organizacional" En el XXVII Congreso de docentes de Universidades en administración General" Junio Santa Rosa (La Pampa) Argentina-

Brazzotto, S. (2012). Aplicación de la evaluación de desempeño por competencias a las organizaciones. (Tesis de graduación). Universidad Nacional de Cuyo. Mendoza, Argentina.

Cabral, M. (Junio, 2013). RR.HH: formación de personal, Master executive en dirección de empresas tecnológicas e industriales. Madrid, España.

Camacho, L., Lozano, M., Muñoz, W. (2011). Estrategias de liderazgo dirigidas a fortalecer el desempeño laboral de los empleados del departamento de personal del ambulatorio "Dr. Emilio Carmona Gómez, ivss", del estado barinas, periodo 2010 -2011. Universidad nacional experimental de los llanos occidentales "Ezequiel Zamora" Barinas, Venezuela

Canul, F. (2012). Conceptos de salud, El concepto de salud, definición y evolución. Slideshare.

Castillo, Y. (1999). Salud laboral, Capítulo del libro Medicina y Salud Pública. Vicente E. Mazzáfero y col. EUDEBA. Buenos Aires Argentina.

Chacin, A. (2010). Envejecimiento facial: consideraciones ortodóncicas, Universidad Central de Venezuela, Caracas Venezuela.

Contreras, C., Díaz, B., Hernández, E. (2012). Multiculturalidad: su análisis y perspectivas a la luz de sus actores, clima y cultura organizacional prevalecientes en un mundo globalizado, Relaciones interpersonales. Málaga, España.

Cortez, A. (2011). Motivación laboral en la empresa de servicios, Monografías.com; Evalúa a tu personal hoy. México.

Cortez, J. (2007). Seguridad e higiene del trabajo, Técnicas de prevención de riesgos laborales. Madrid, España.

Cuevas, L. (2014). Motivación laboral, Definiciones de Satisfacción Laboral según diferentes autores. San Felipe, Venezuela.

De Andrés. R. (2012). "El desarrollo lógico-matemático en la etapa de educación infantil" Valladolid, España.

De Lara A. (2013). Recopilación de las principales teorías psicológicas, autores y terapias; Antología teorías psicológicas, Universidad de Guanajuato. Guanajuato, México

Dorta, A. (2012). Un espacio para el aprendizaje, El talento humano como el principal activo de la organización. Maracay, Venezuela.

Duk, C. (2009). Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva, Escuela de Educación Diferencial, Facultad de Educación Universidad Central de Chile. Santa Isabel 1278, Santiago de Chile.

Espinoza, F. (2013). Rasgos, tipos y situaciones que influyen en la personalidad, Slideshare. Piura, Perú.

- Fernández, P. (2012). Pierre Bourdieu: el capital social, homenaje de los sociólogos peruanos al maestro, colega y amigo. Lima, Perú
- García, J. (2011), "El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones", en Contribuciones a la Economía, diciembre 2011. Eumed.net. Málaga, España.
- García, M., Ibarra, L. (2012). Definición de Clima Organizacional, Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato. (Tesis de graduación) Guanajuato, México
- Gómez, J. (2012). Arte en Roma, Filósofo Max Scherller.
- Gómez, L. (2012). Escuelas Psicológicas: Psicoanálisis.
- Ibarra, I. (2009). Sociología. Teorías de los autores clásicos. Durkheim, Marx y Weber, Monografías.com.
- Ivancevich, John M. – Matteson, Michael T., Estrés y Trabajo, Una perspectiva gerencial, Trillas, Méjico, 1992.
- Jaramillo, E. (2013). "Necesidad de crear un inciso al art. 7 de la ley de seguridad social en relación a la clase más vulnerable que sufran enfermedades catastróficas". (Tesis de graduación) Universidad Nacional de Loja. Loja, Ecuador.
- Jiménez, J. (2001). Naturaleza humana y carácter de la obra de Erich Fromm: su valor y vigencia en la psicología social. San José, Costa Rica.
- Karasek, R., Baker, D., Marxer, F., Ahlbom, A., Theorell, T. "Job decision latitude, job demands and cardiovascular disease: a prospective study of Swedish men". American Journal of Public Health, 1981; 71: 694–705.
- Lázaro, C. (2011). Hábito de consumo de alcohol y su relación con la condición física saludable en adolescentes de la región de Murcia. (Tesis doctoral) Universidad de Murcia. Murcia, España.
- León, M. (2012). "Las condiciones de trabajo y su relación con el desempeño laboral en el departamento de enfermería del hospital Abel Gilbert Pontón" (Tesis de grado) Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Llanes, A. (2011). Estrategia educativa para el desarrollo de las habilidades profesionales desde las prácticas preprofesionales en la especialidad contabilidad, Consideraciones teóricas acerca de las habilidades, Biblioteca virtual de derecho, economía y ciencias sociales. Málaga, España.
- López, B. (2014). "Diagnóstico de necesidades de capacitación en el hospital nacional del municipio de san pedro Necta, Huehuetenango." (Tesis de graduación) Universidad Rafael Landívar. Guatemala, Guatemala

- Manson, H. (2014). Gestión del talento humano, Prezi.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout: evolución conceptual y estado actual de la cuestión, Research Gate. Vivat Academia,
- Martínez, C. (2010). Salud ocupacional, Actividad virtual de Carmen Martínez. Puerto Cabello, Venezuela.
- Martínez, C. (2013). Factores Psicosociales y Salud Mental en El Trabajo, Scrib. Guadalajara, México.
- Martínez, J. (2012). Capacitación y desarrollo, Administración de personal y recursos humanos (2000). - William B. Wrther, Jr. y Heith Davis - Ed. Mc. Graw Hill
- Marx, K. (1968). Manuscritos de 1844. Economía, Política y Filosofía. Buenos Aires, Arandu, Argentina
- Matheus, A. (2013). Guía de competencias para el docente de educación integral en la atención de niños con necesidades educativas especiales de educación básica primaria. (Tesis de graduación) Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo, Venezuela.
- Moncada, S.; Artazcoz, L. (2000). Factores psicosociales. En: Benavides, F.G.; Ruiz-Frutos, C.; García, A.M. eds. Salud laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. Barcelona; Masson, S.A., 389–399.
- Monniaux, D. (2012). La digitalización es conocimiento, Rincón del bibliotecario. Rosario, Argentina.
- Naranjo, J. (2013). Los factores psicosociales y su incidencia en el rendimiento laboral en el sector de mantenimiento de las redes aéreas de la empresa eléctrica Ambato. (Tesis de Graduación). Universidad Técnica de Ambato. Ambato Ecuador..
- Orellán, R. (2012). Las organizaciones inteligentes tratan a sus miembros como socios y no como simple empleados, Chiavenato Idalberto (2002)
- Orozco, J. (2006). Evaluación de la aplicación de políticas públicas de salud en la ciudad de Cartagena, eumed.net. Cartagena, Colombia.
- Osorio, D. (2015). "Herramientas del docente para desarrollar la creatividad en niños y niñas de educación inicial", "Fomentando la creatividad". Caracas, Venezuela.
- Perea, C. (2013), Un Activo Intangible para las Organizaciones Modernas: Gestión del reconocimiento, Newfield network. Santiago de Chile.
- Peraza, M. (2013). La transferencia de tecnología en los resultados productivos del café coffea arábica l. en el estado Lara durante el período 2006 –2010. Barquisimeto, Venezuela.

Perdomo, V. (2011). Bases teóricas y metodológicas para la evaluación del desempeño organizacional, Gestipolis. La Habana, Cuba.

Pérez, A. (2015), La controvertida pirámide de Maslow, Ceolevel. Barcelona, España.

Pérez, R. (2015). Teoría de la administración, Slideshare, Descripción de los procesos de administración. México

Pérez, Y. (2005). La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial, La Habana, Cuba.

Quevedo, W. (2010). Gestión estratégica de los procesos administrativos del talento humano gerencial del IPSOFAP, Emprendedor aislado, Monografías.com. Barquisimeto Venezuela.

Rampazzo, V., Sanseviero, R. (2002). Análisis comparativo de políticas, procesos y resultados en materia de higiene y seguridad industrial entre empresas de gases, Políticas en higiene y seguridad industrial. (Tesis de graduación) Universidad católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

Realpe, É. (2012). Identificación de factores psicosociales que afectan el desempeño de los trabajadores de BODYGUARD en la provincia de Tungurahua. (Tesis de graduación) Universidad Técnica de Ambato. Ambato Ecuador.

Reinoso, L. (2014). Agresividad y súper yo en guardias de seguridad. Estudio a realizarse con el T.A.T en el Centro de Salud Mental Buena Esperanza de la ciudad de Cuenca. (Tesis de graduación). Universidad del Azuay. Cuenca, Ecuador.

Ricci, T. (1999).. Acerca de una Epistemología Integradora. En: Revista Cinta de Moebio No.5. Abril. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile.

Rodríguez, O. (2015). Marco teórico clima organizacional. Definición. México

Romero, F., Urdaneta, E. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. Universidad Rafael Bellosó Chacín. Maracaibo, Venezuela.

Salazar, A. (2008). Estudio de la cultura organizacional, según Cameron y Quinn: caso de una empresa del sector asegurador venezolano. (Tesis de graduación) Universidad católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

- Saldaña, S. (2014). "Plan de inducción y capacitación interna". Empresa: Auma Querétaro s.a. de c.v. Querétaro, México.
- Salinas, J. (2014), Escala clima laboral CL– SPC. Academia.edu. Lima, Perú.
- Sánchez, A. (2015). Desarrollo organizacional, Academia.edu. México.
- Santos, M. (2012). "La gestión de competencias y su impacto en la mejora continua del desempeño laboral", Observatorio de la Economía Latinoamericana, Economía de Cuba. Altillo, Cuba.
- Sesento, L. (2012). "Modelo sistémico basado en competencias para instituciones educativas públicas" Málaga, España.
- Taylor, F. (1953). Principios de administración científica. Buenos Aires. Ed. El Ateneo.
- Thompson, I. (2008). Definición de Comunicación, Conozca cuál es la definición de comunicación y cuáles son los elementos básicos que la componen..., Promonegocios.net.
- Torres, S. (2003). El desarrollo organizacional, monografías.com
- Ureña, S. (2013). Evaluación del desempeño, Master executive en administración y dirección de empresas.
- Valek, M. (2011). Autoestima y motivaciones sociales en estudiantes de educación superior, Motivación a la afiliación. Málaga, España.
- Vargas, C. (2015). Gestión de talento, academia edu.
- Vargas, G. (2013) Como influyen los factores psicosociales en el desempeño laboral de los servidores de la Dirección de Recursos Humanos de la Contraloría General del Estado – Quito. (Tesis de graduación) Universidad Técnica de Ambato. Ambato Ecuador
- Velásquez, M. (2003). Los riesgos psico-sociales en el trabajo. Available at: <http://www.arearh.com/salud%20laboral/psicosociales2.htm>.

Linkografía:

Billikopf, G. (1982) *Capacitación de personal*
<http://nature.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/05s.htm>

Boas, F. (2012) *Franz Boas y el concepto de cultura. 1. Cultura humanista versus cultura antropológica*
<http://teoriaehistoriaantropologica.blogspot.com/2012/04/boas-y-el-concepto-de-cultura.html>

Burt, Á. (2014) *Concepto de Mobbing, ¿Qué es el mobbing?*
<http://contenidos.universia.es/especiales./mobbing/concepto/index.htm>

Capriotti, P. (1999) *Imagen corporativa*
http://es.wikiversity.org/wiki/Imagen_Corporativa

Chiavenato, I. (1999) *Administración de recursos humanos*
www.vv.mx/personal/mpadilla/files/2011/04/higiene-y-seguridad.doc

Chiavenato, I. (2002) *Capacitación y adiestramiento del personal en las organizaciones*
<http://html.rincondelvago.com/capacitacion-y-adiestramiento-del-personal-en-las-organizaciones.html>

Chiavenato I. (1999). *Administración de recursos humanos, Quinta edición*
www.uv.mx/personal/mpadilla/files/2011/04/higiene-y-seguridad.doc

Eraso, I. (2012) *Diferencia entre temperamento, carácter y personalidad.*
<http://emocreativos.com/2012/06/04/diferencia-entre-temperamento-caracter-y-personalidad>

Escuela de la fe (2006) *El carácter*
<http://www.monografias.com/trabajos34/el-caracter/el-caracter.shtml#ixzz3ztkigt52>.

Eysenck, H. (1971). *El temperamento*
http://www.paidopsiquiatria.cat/files/modulo-7_temperamento.pdf

Félix, M. (1999) *Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo Psicosocial*
<http://www.insht.es/inshtweb/contenidos/documentación/fichas,Técnicas/HTP/>

Karasek, R. (1998) *El lugar de trabajo y la presencia de riesgos psicosociales: detección, control y prevención* <http://copardom.org/ip/wp-content/uploads/2009/09/04.--El-Lugar-de-Trabajo-y-la-Presencia-Riesgos-Psicosociales.-Dr.-Manuel-Pando-Moreno.pdf>

Kurt, L. (1898 - 1947) *Desarrollo organizacional*, *Enciclopedia financiera*
<http://www.encyclopediainfinanciera.com/organizaciondeempresa/desarrollo-organizacional.htm>

La Haye, T. *Temperamentos*, *Monografias.com*
<http://www.monografias.com/trabajos14/temperamentos/temperamentos.shtml#ixzz3zsuIngre>

Leal, S. (2009) *Fundamentos de la educación parte I*
<http://es.slideshare.net/suga2001/fundamentos-filosoficos-ps2>

Levi, L. (1988) *Para la investigación sobre la salud de los trabajadores*
www.metrosalud.gov.co/.../PR9032%20AtenciónporUrgencia%20R/.../D..

Locke, J. (1976) *Satisfacción sexual relación con la satisfacción laboral*
http://www.academia.edu/8244321/Satisfacción_sexual_relación_con_la_satisfacción_laboral

Lopategui, E. (2001) *Las actitudes, lectura: tomado de diferentes autores*
<http://www.edu-fisica.com/formato.pdf>

López, C. (2001) *Los diez mandamientos de atención al cliente*
<http://www.gestiopolis.com/10-mandamientos-atencion-cliente/>

Martínez, J. (2000) *Las actitudes, lectura: tomado de diferentes autores*
<http://www.edu-física.com/formato.pdf> Fazio Horacio (1992)

Marx, K. (1867) *El materialismo histórico de Karl Marx*
<http://mimosa.pntic.mec.es/~sferna18/materiales/pepe/10marxpdf>.
www.chaler.org/app/download/.../z7+-+El+temperamento.doc?t... *Atienza Joaquín (2010)*

Moncada, S. (2000) *Factores psicosociales y salud mental en el trabajo-1sedi*
http://www.sedi.oas.org/ddse/documentos/rial/sso_peru/documentos%20a portados%20por%20los%20participantes/factores%20psicosociales%20y %20salud%20mental%20en%20el%20trabajo.pdf

Mora, C. (2012) *Autores recientes definen la Gestión del Talento Humano*
http://gth.bligoo.com.co/autores-recientes-definen-la-gestion-del-talento-humano#.VUouY0h_Ozc

Obregón. M. (2008) *Capacitación y desarrollo de los recursos humanos, Normas y procedimientos.*
http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/cpich/manual_de_capacitacion_tomo_i_1ra_parte.pdf

Pascal, B. (1623) *Trabajo en equipo y la colaboración*. Blog <http://www.coscatl.com/BlogRetrieve.aspx?BlogID=419&CategoryID=110462&PageID=4>

Perrow, Ch.. (2002) *Distintos Autores y Expertos - Desarrollo Organizacional* <http://www.monografias.com/trabajos32/charles-perrow/charles-perrow.shtml#ixzz3ZK1dkVa0>

Rivera, L. (2012) *First evidence of azaspiracids (AZAs): A family of lipophilic polyether marine toxins in scallops (*Argopecten purpuratus*) and mussels (*Mytilus chilensis*) collected in two regions of Chile* <http://repositorio.vchire.cl/bitstream/handle/2250/cf-rivera.lc.pdf?seq>

Rodríguez, I. (2005) *Teoría de la comunicación organizacional* <http://www.gestiopolis.com/teorias-comunicacion-organizacional/>

Rogers, K. & Kinget, M. (1967) *La Intervención Arteterapéutica y su Metodología en el Contexto Profesional Español* <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10794/LopezMartinez.pdf.txt?sequence=2>

Ruiz, L. (1899) *VII. La higiene, Biblioteca virtual ILCE* http://bibliotecadigital.ilce.edu.mx/sites/ciencia/volumen1/ciencia2/45/htm/sec_9.html

Tylor, F. (1871) y Boas, F. (1930) *Quince definiciones de cultura* <https://madametafetan.wordpress.com/2010/09/18/quince-definiciones-de-cultura/>

Velásquez, M. (2003) *Los riesgos psicosociales en el trabajo – Arearth.com* <http://www.areasrh.com/salud%20laboral/psicosociales1.htm>

Villa, Z. (2012) *Trabajo en equipo y la colaboración*. Blog <http://www.coscatl.com/BlogRetrieve.aspx?BlogID=419&CategoryID=110462&PageID=4>

Watkins, D. (1998) *Desarrollo organizacional, Enciclopedia financiera* http://es.wikipedia.org/wiki/Gestión_del_talento
Weare, K. *Salud mental, Wikipedia, La enciclopedia libre.* <http://es.wikipedia.org/wiki/Salud-mental>

Zúñiga, G. (2004) *Definición de salud ocupacional según la OMS* <http://www.enfoqueocupacional.com/2011/definicion-de-salud-ocupacional-segun.html>

Anexos:

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

Encuesta Dirigida a: Los servidores y trabajadores públicos

Objetivo General: Investigar la relación que tienen los Factores Psicosociales con el Desempeño Laboral en la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato.

Instrucciones: Lea detenidamente cada uno de los ítems y conteste con la verdad marcando el literal que creyere conveniente.

1.- ¿Considera usted que la humedad existente en las instalaciones del mercado mayorista es adecuada?

a.- Siempre	b.- A veces	c.- Nunca	
-------------	-------------	-----------	--

2.- ¿Opina usted que el trabajo bajo presión es recomendable?

a.- Siempre	b.- A veces	c.- Nunca	
-------------	-------------	-----------	--

3.- ¿Cree usted que el clima ambiental presente en su puesto de trabajo es óptimo para su salud?

a.- Siempre	b.- A veces	c.- Nunca	
-------------	-------------	-----------	--

4.- ¿Considera usted que la personalidad del trabajador repercute en sus actividades?

a.- Siempre	b.- A veces	c.- Nunca	
-------------	-------------	-----------	--

5.- ¿Considera usted que las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo son óptimas?

a.- Siempre	b.- A veces	c.- Nunca	
-------------	-------------	-----------	--

6.- ¿Piensa usted que la experiencia laboral repercute en su trabajo actual?

a.- Siempre	b.- A veces	c.- Nunca	
-------------	-------------	-----------	--

7.- ¿Considera usted que las políticas de la empresa le brindan seguridad laboral?

a.- Siempre	b.- A veces	c.- Nunca	
-------------	-------------	-----------	--

8.- ¿Piensa usted que la empresa sabe reconocer su trabajo?

a.- Siempre	b.- A veces	c.- Nunca	
-------------	-------------	-----------	--

9.- ¿Considera que la relación laboral entre jefes y subordinados es óptima?

a.- Siempre	b.- A veces	c.- Nunca	
-------------	-------------	-----------	--

10.- ¿Considera que los conocimientos académicos son aplicables en el lugar de trabajo?

a.- Siempre	b.- A veces	c.- Nunca	
-------------	-------------	-----------	--

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Gráfico: N.- 18
Personal de mantenimiento



Fuente: www.ep-ema.gob.ec
Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

Gráfico: N.- 19
Comerciantes y usuarios



Fuente: www.ep-ema.gob.ec
Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

Gráfico: N.- 20
Miembros del directorio



Fuente: www.ep-ema.gob.ec
Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

Gráfico: N.-21
Mujeres Administrativas



Fuente: www.ep-ema.gob.ec
Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

Gráfico: N.-22
Slogan 2015



Fuente: www.ep-ema.gob.ec
Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

Gráfico: N.-23
Premiación Municipal



Fuente: www.ep-ema.gob.ec
Elaborado por: Piedad Gualli (2014)

Gráfico: N.- 24
Personal de la EP-EMA



Fuente: www.ep-ema.gob.ec
Elaborado por: Piedad Gualli (2014)