



**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:**

---

“LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INFLUENCIA EN EL  
RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
CENTRALCAR S.A. EN LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE  
TUNGURAHUA”

---

**AUTORA:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

**TUTORA:** Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

AMBATO - ECUADOR

2015

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

CERTIFICA:

Yo, Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: “Los riesgos psicosociales y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Centralcar S.A. en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”, desarrollado por la egresada: Jessica Estefanía Naranjo Ayala, con C.I. 180454951-5, 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.

.....  
Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño  
TUTOR DE TESIS

## **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.

.....  
Jessica Estefanía Naranjo Ayala

C.C. 180454951-5

**AUTORA**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Yo, Jessica Estefanía Naranjo Ayala, cedo los derechos en “Los riesgos psicosociales y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Centralcar S.A. en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

.....  
Jessica Estefanía Naranjo Ayala

C.C. 180454951-5

**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: “Los riesgos psicosociales y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Centralcar S.A. en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”, presentada por la Srta. Jessica Estefanía Naranjo Ayala, egresada de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, Promoción Septiembre 2009–Julio 2013, 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.

.....  
Lcdo. Mg. Luis Hernán Inga Loja  
C.C.: 180242551-0  
MIEMBRO

.....  
Lcda. Mg. María Gabriela Romero Rodríguez  
C.C.: 180369113-6  
MIEMBRO

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto de investigación en el cual se refleja constancia, dedicación y sacrificio me ha permitido culminar con una de las metas que me he planteado y he conseguido alcanzar gracias a la bendición de Dios y al apoyo incondicional de mi padre y madre, quienes han estado siempre en cada uno de los pasos y decisiones que he tomado tanto en mi vida personal y profesional, siendo ellos el pilar fundamental de mi vida el cual me incentivó día a día a conseguir mis propósitos y no desmayar en cada obstáculo.

A la vez dedico este trabajo de investigación a mi esposo Marcelo y a mi mayor inspiración y motivación quien es mi hijo Estefano el cual me ha enseñado que la bendición más grande es un hijo y es el motor que me impulsa siempre a seguir adelante.

Jessica Estefanía Naranjo Ayala

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer infinitamente a mis padres por cada uno de sus esfuerzos y la paciencia brindada a lo largo de estos cuatro años de carrera universitaria.

Un agradecimiento enorme a mi esposo por el apoyo y soporte de mi vida junto a mi hijo. Agradecer también a mis hermanas Mayte y Dayana por formar parte de este proceso de alcanzar una meta más ya que han sido la razón para esforzarme y darles el mejor de los ejemplos.

A los profesores/as de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, por haberme impartido sus conocimientos y haberme formado profesionalmente en mi carrera.

Jessica Estefanía Naranjo Ayala

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

<b>CONTENIDO</b>	<b>Página</b>
<b>A. PRELIMINARES</b>	
Portada .....	i
Aprobación del Tutor .....	ii
Autoría de la Investigación .....	iii
Cesión de Derechos de Autor.....	iv
Al Consejo Directivo .....	v
Dedicatoria .....	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice General de Contenidos .....	viii
Índice de Cuadros.....	xi
Índice de Gráficos .....	xii
Resumen Ejecutivo .....	xiii
Executive Summary .....	xiv
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>3</b>
<b>EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>3</b>
1.1. Tema.....	3
1.2. Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1. Contextualización.....	3
Árbol del problema .....	6
1.2.2. Análisis Crítico .....	7
1.2.3. Prognosis .....	8
1.2.4. Formulación del problema .....	8
1.2.5. Preguntas directrices .....	8
1.2.6. Delimitación de la investigación.....	9
1.2.6.1. Delimitación de contenido .....	9
1.2.6.2. Delimitación Espacial .....	9
1.2.6.3. Delimitación Temporal .....	9
1.2.7. Unidades de observación .....	9
1.3. Justificación.....	9
1.4. Objetivos .....	11
1.4.1. Objetivo General .....	11
1.4.2. Objetivos Específicos.....	11
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>12</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>12</b>



2.1	Antecedentes investigativos .....	12
2.2	Fundamentación Filosófica .....	15
2.2.1	Fundamentación Epistemológica .....	15
2.2.2	Fundamentación Axiológica .....	16
2.2.3	Fundamentación Ontológica .....	16
2.2.4	Fundamentación Psicológica.....	17
2.3	Fundamentación Legal .....	17
2.4	Categorías Fundamentales .....	20
2.4.1	Fundamentación Teórica de la Variable Independiente.....	23
2.4.1.1	Riesgos Psicosociales.....	23
2.4.1.1.1	Definición.....	23
2.4.1.1.2	Importancia .....	24
2.4.1.1.3	Estrés en el trabajo .....	24
2.4.1.2	Riesgos Laborales .....	26
2.4.1.3	Salud y seguridad ocupacional.....	28
2.4.2	Variable Dependiente.....	31
2.4.2.1	Gestión del Talento Humano .....	31
2.4.2.2	Comportamiento Organizacional .....	34
2.4.2.3	Rendimiento Laboral.....	37
2.5	Hipótesis.....	41
2.6	Señalamiento De Variables .....	41
 <b>CAPÍTULO III.....</b>		<b>42</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>		<b>42</b>
3.1	Enfoque .....	42
3.1.1	Cuantitativo .....	42
3.1.2	Cualitativo .....	42
3.2	Modalidad Básica de la Investigación.....	42
3.2.1	Modalidad de campo .....	43
3.2.2	Modalidad Bibliográfica – documental.....	43
3.2.3	Modalidad Experimental.....	43
3.3	Niveles o tipos de investigación.....	43
3.3.1	Nivel Exploratorio.....	43
3.3.2	Nivel Descriptivo .....	44
3.3.3	Nivel por Asociación de Variables .....	44
3.3.4	Nivel Explicativo o Causal.....	44
3.4	Población total y muestra .....	44
3.4.1	El Universo .....	44
3.5.2	Variable dependiente: Rendimiento Laboral .....	47
3.6	Técnicas e instrumentos .....	48
3.6.1	Técnica. La encuesta .....	48
3.6.3	Instrumento. El cuestionario .....	48

3.6.5. Validez y confiabilidad .....	48
3.6.6. Plan de recolección de información .....	49
3.6. Recolección de la información .....	49
3.7. Procesamiento y análisis .....	49
3.7.1. Procesamiento .....	49
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>50</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>50</b>
4.1 Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a 12. ....	50
4.2 Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a 7. ....	60
4.3 Comprobación de Hipótesis .....	70
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>73</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>73</b>
5.1 Conclusiones: .....	73
5.2 Recomendaciones:.....	74
<b>CAPÍTULO VI .....</b>	<b>75</b>
<b>PROPUESTA .....</b>	<b>75</b>
6.1 Datos Informativos.....	75
6.1.2. Ubicación .....	75
6.1.3. Equipo técnico responsable.....	75
6.2 Antecedentes de la Propuesta.....	76
6.3 Justificación.....	76
6.4 Objetivos .....	78
6.4.1 Objetivo General .....	78
6.4.2. Objetivos Específicos.....	78
6.5 Análisis de factibilidad.....	78
6.5.1 Factibilidad Legal.....	79
6.5.2 Factibilidad Técnica .....	79
6.5.3 Factibilidad Tecnológica .....	79
6.5.4 Factibilidad Organizacional .....	79
6.5.5 Fundamentación Técnica .....	79
6.8. Modelo Operativo .....	138
6.9. Previsión de la evaluación de la propuesta .....	143
<b>ANEXOS .....</b>	<b>152</b>
Anexo A. Encuesta dirigida a colaboradores operativos de CentralCar S.A. ....	151
Anexo B. Encuesta dirigida a colaboradores administrativos CentralCar S.A. ...	154
Anexo C. Fotografías de los colaboradores administrativos CentralCar S.A. ....	157

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>CONTENIDO</b>	<b>Página</b>
Tabla 1. Población y Muestra .....	45
Tabla 2. Variable independiente .....	46
Tabla 3 Variable Dependiente.....	47
Tabla 4: Recolección de información .....	49
Tabla 5. Aspecto emocional.....	50
Tabla 6 Apoyo de superiores y compañeros .....	51
Tabla 7. Desempeño laboral.....	52
Tabla 8. Autonomía.....	53
Tabla 9. Condiciones psicosociales .....	54
Tabla 10. Capacidades .....	55
Tabla 11. Comportamiento .....	56
Tabla 12. Capacidades, habilidades, necesidades, cualidades. ....	57
Tabla 13. Productividad .....	58
Tabla 14. Estructura organizacional.....	59
Tabla 15. Aspecto emocional.....	60
Tabla 16. Apoyo de superiores y compañeros .....	61
Tabla 17. Desempeño laboral.....	62
Tabla 18. Autonomía.....	63
Tabla 19. Presión laboral .....	64
Tabla 20. Capacidades .....	65
Tabla 21. Comportamiento .....	66
Tabla 22 Capacidades, habilidades, necesidades, cualidades. ....	67
Tabla 23. Productividad .....	68
Tabla 24. Éxito empresarial .....	69
Tabla 25. Éxito empresarial .....	71
Tabla 26. Observadas .....	71
Tabla 27. Esperadas .....	72
Tabla 28. Éxito empresarial .....	72

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>CONTENIDO</b>	<b>Página</b>
Gráfico 1: Árbol del problema .....	6
Gráfico 2 Categorías fundamentales .....	20
Gráfico 3 Constelación de ideas. Variable independiente .....	21
Gráfico 4. Constelación de ideas. Variable dependiente.....	22
Gráfico 5. Aspecto emocional.....	50
Gráfico 6. Apoyo de Superiores Y Compañeros.....	51
Gráfico 7. Desempeño Laboral.....	52
Gráfico 8. Autonomía .....	53
Gráfico 9. Condiciones Psicosociales .....	54
Gráfico 10. Capacidades .....	55
Gráfico 11. Comportamiento .....	56
Gráfico 12 Capacidades, habilidades, necesidades, cualidades. ....	57
Gráfico 13. Productividad .....	58
Gráfico 14. Estructura Organizacional.....	59
Gráfico 15. Aspecto emocional.....	60
Gráfico 16. Apoyo de Superiores Y Compañeros.....	61
Gráfico 17. Desempeño Laboral.....	62
Gráfico 18. Autonomía .....	63
Gráfico 19. Condiciones Psicosociales .....	64
Gráfico 20. Capacidades .....	65
Gráfico 21. Comportamiento .....	66
Gráfico 22 Capacidades, habilidades, necesidades, cualidades. ....	67
Gráfico 23. Productividad .....	68
Gráfico 24. Éxito empresarial .....	69
Gráfico 25. Campana de Gauss .....	71

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

**TEMA:** “Los riesgos psicosociales y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Centralcar S.A. en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”

**Autora:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

**Tutor:** Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo fue elaborado mediante un estudio investigativo, teniendo como finalidad conocer los riesgos psicosociales que perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculo-esqueléticas y mentales, consecuencia de una inadecuada condición de trabajo, concretamente de una deficiente organización del trabajo, resaltando que el estrés, afectando en el rendimiento laboral; dificultando la expresión, la emisión de juicios valorativos y la toma de decisiones repercutiendo en la autonomía, en la realización de tareas, restringiendo el asumir posibilidades para aplicar habilidades y conocimientos perturbando en el liderazgo, en el trabajo en equipo, provocando inseguridad; razones suficientes que permiten la elaboración de la investigación denominada de riesgos psicosociales y el rendimiento laboral, en los colaboradores de la Empresa Centralcar S.A., ubicada en la ciudad de Ambato; el enfoque aplicado fue cualitativo y cuantitativo, sobresale la modalidad Bibliográfica, documental, en sus niveles: explicativo, descriptivo, fortaleciendo la productividad empresarial, considerando las conclusiones y recomendaciones que conllevan a la elaboración de alternativas de solución que apoyan en el éxito personal, profesional y social del trabajador.

**Descriptor:** riesgos psicosociales, rendimiento laboral, enfermedades cardiovasculares, respiratorias, mentales, estrés, gestión de talento humano, objetivos operacionales, productividad, ambiente laboral.

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

**EXECUTIVE SUMMARY**

**TOPIC:** “Psychosocial risks and their influence on job performance of workers Centralcar S.A. Company in Ambato City, province Tungurahua.

**AUTHOR:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

**DIRECTOR:** Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

**EXECUTIVE SUMMARY**

This work was developed through a research study, with the purpose to meet the psychosocial risks harming the health of workers, causing stress and long-term cardiovascular, respiratory, immune, gastrointestinal, dermatological, endocrine, musculoskeletal and mental consequence of inadequate working conditions, particularly of poor work organization, highlighting that stress, affecting work performance; preventing expression, issuing value judgments and decisions impacting autonomy, task completion, assuming restricting possibilities to apply skills and knowledge disturbing in leadership, teamwork, causing insecurity; sufficient reasons to allow the development of research called psychosocial risks and job performance, employees of the Centralcar S.A. Company, located in Ambato city; the approach was qualitative and quantitative Bibliographic stands, documentary, in their levels mode: explanatory, descriptive, strengthening business productivity, considering the conclusions and recommendations that lead to the development of alternative solutions that rely on personal success, professional and social worker.

**Descriptors:** psychosocial risks, work performance, cardiovascular, respiratory, mental illness, stress, human talent management, operational objectives, productivity, work environment.

## INTRODUCCIÓN

La organización del trabajo en la empresa puede impedir el cumplimiento de normativas para la conciliación de la vida laboral y familiar; siendo necesario analizar, la importancia de estudiar “Los riesgos psicosociales y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Centralcar S.A. en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”, teniendo como propósito motivar al trabajador para que mejore el desempeño.

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

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

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

**En el tercer capítulo.** Engloba la metodología, enfoques: cualitativo, cuantitativo; la modalidad y tipos de la investigación, población y muestra, planteándose las técnicas e instrumentos y la operacionalización de variables, Las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación, el plan de recolección de la muestra y el plan para el procesamiento y análisis de la información.

**El cuarto capítulo.** Análisis e interpretación de resultados incluye tablas, gráficos, análisis e interpretación, la verificación de la hipótesis, su planteamiento y la aplicación de la fórmula del Chi cuadrado, se visualiza la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis.

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

**El sexto capítulo.** La propuesta incluye datos informativos de la institución, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación científico – técnica, modelo operativo o plan de acción, administración de la propuesta y el plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.

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



## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Tema

“Los riesgos psicosociales y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Centralcar S.A. en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”

#### 1.2. Planteamiento del Problema

##### 1.2.1. Contextualización

En el **Ecuador** la comercialización de vehículos es parte importante de la economía del país, considerando los ingresos que genera, a través de diversas actividades, de forma directa e indirecta, como su compra y venta a nivel nacional e internacional; sin embargo la escasa utilización de estrategias competitivas han influido negativamente en el ambiente laboral, generando baja rentabilidad, afectando en el cumplimiento de metas y objetivos empresariales, perjudicando en el desempeño laboral.

El estudio de aspectos organizacionales y psicosociales se relacionan con la salud laboral, siendo así que innumerables empresas consideran importante la capacitación a sus trabajadores en referencia los riesgos psicosociales; desafortunadamente el desinterés de algunos colaboradores ha afectado en el clima laboral, en el rendimiento laboral, en el liderazgo en las percepciones y experiencias del trabajador, deteriorando las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización. (Xanthopoulou, 2007, pág. 123)

Los riesgos psicosociales, interacciones y condiciones del trabajo y capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal influyen

directamente en el rendimiento, la satisfacción, el ambiente laboral, repercutiendo en el rendimiento laboral, siendo trascendental tener una estructura sólida y ayudar a alcanzar los objetivos personales y empresariales planteados.

La competitividad en el sector automotriz se concentra en la provincia de **Tungurahua**, donde existe una elevada motivación, en cuanto a la comercialización de vehículos, sin embargo la escasa e insuficiente capacitación en el manejo de riesgos psicosociales afecta en la competitividad productiva perjudicando el cumplimiento de metas, objetivos y propósitos empresariales.

En varias empresas comercializadoras de autos, el trabajador es considerado como mano productiva, afectando en el desarrollo de capacidades, influyendo negativamente en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo, descuidando factores que recaen sobre la salud de los trabajadores como sobre la empresa, limitando la utilización de las habilidades, generando sobrecarga en el trabajo, evidenciándose la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales. (Suárez, 2008, pág. 253)

Los riesgos psicosociales son condiciones que se encuentran latentes en toda situación laboral pudiendo influir positiva o negativamente en el desarrollo de actividades de un integrante de cualquier organización, si es positivo promueve el alcance de los objetivos planteados, y si la influencia es negativa afecta en la productividad y en el éxito empresarial.

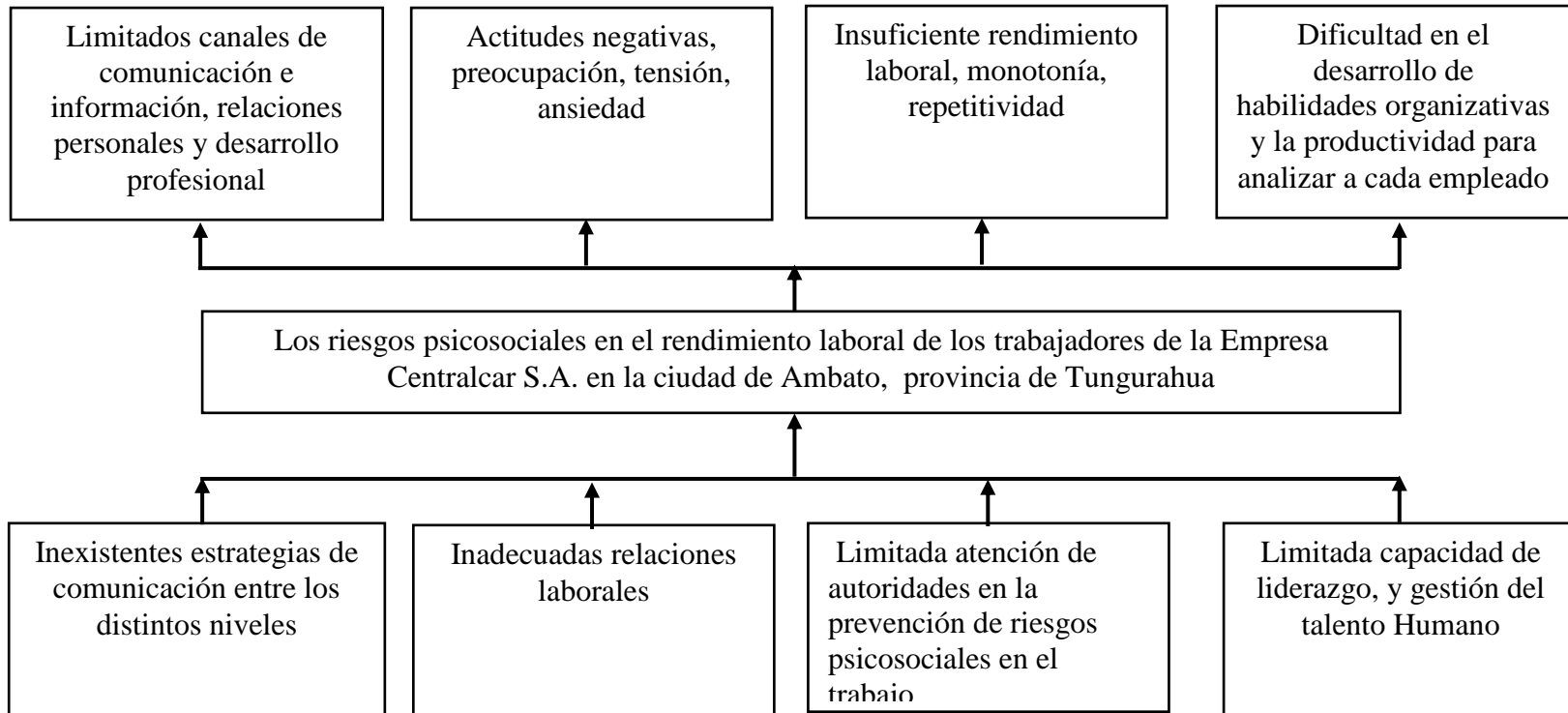
La **Empresa Centralcar S.A.** de la ciudad de Ambato, mantiene capacitado a su personal; sin embargo no se considera los riesgos psicosociales, afectando el rendimiento, influenciando en la conducta y la salud de los trabajadores, generando dificultades en los aspectos del trabajo, de la organización, de la gestión laboral, sus contextos sociales y organizacionales.

Los riesgos psicosociales en la institución no han sido considerados como condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral, perjudicando directamente a la organización, el contenido del trabajo y la realización de la

tarea, afectando al bienestar o a la salud física, psíquica o social del trabajador como al desarrollo del trabajo.

El inadecuado rendimiento laboral, genera limitaciones en el establecimiento de relaciones interpersonales conllevando a un deficiente clima laboral, influyendo sobre las actividades que realizan los colaboradores conllevando al desgaste físico y emocional inclinándose diariamente a no realizar las actividades encomendadas de manera proactiva.

### Árbol del problema



**Gráfico 1:** Árbol del problema

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

**Fuente:** Empresa Centralcar S. A.

### **1.2.2. Análisis Crítico**

En la empresa Centralcar S. A. del cantón Ambato los riesgos psicosociales ha generado inconvenientes en el rendimiento laboral, induciendo a un inadecuado clima laboral, afectando en el trabajo, en la vida cotidiana, enfrentándose el ser humano a la ansiedad, el estrés y la depresión.

Las inexistentes estrategias de comunicación entre los distintos niveles han limitado los canales de comunicación e información, las relaciones personales, y el desarrollo profesional, afectando en el estilo de mando perjudicando en la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, repercutiendo en la salud del trabajador, en el cumplimiento de metas y objetivos empresariales.

Las inadecuadas relaciones laborales han dado lugar a actitudes negativas, preocupación, tensión, ansiedad, obstaculizando el ritmo de trabajo, impidiendo el establecimiento de sistemas de resolución de conflictos, disminuyendo la motivación, la cohesión interna del grupo, influyendo en la creatividad y capacidades de los trabajadores.

La inadecuada atención de las autoridades en la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo provoca un insuficiente rendimiento laboral, monotonía, repetitividad, obstruyendo la automatización, el ritmo de trabajo, la precisión, la responsabilidad, desfavoreciendo en el desarrollo de aptitudes, iniciativa, aprendizaje de la tarea, desencadenando en alteraciones de la vida social y familiar del individuo, complicando el mejoramiento de la calidad de las relaciones laborales.

La limitada capacidad de liderazgo, y gestión del talento Humano, ocasiona dificultad en el desarrollo de habilidades organizativas y la productividad para analizar a cada empleado, repercutiendo en la definición de competencias, en el estilo de mando, en la estabilidad laboral, condiciones físicas del trabajo

incrementando la aparición de consecuencias negativas, en la salud del trabajador y en la organización.

### **1.2.3. Prognosis**

De no controlarse los riesgos psicosociales que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Centralcar S.A. en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, a futuro continuará limitándose los canales de comunicación e información, relaciones personales y desarrollo profesional, permanecerán las actitudes negativas, preocupación, tensión, ansiedad, persistirá el insuficiente rendimiento laboral, promoviendo la monotonía, repetitividad afectando en el cumplimiento de objetivos empresariales.

Perseverará la dificultad en el desarrollo de habilidades organizativas y la productividad para analizar a cada empleado, perdurará el inadecuado clima laboral, impidiendo el normal y óptimo desempeño de las actividades del personal de la empresa, seguirá el desmejoramiento en la productividad de la empresa.

### **1.2.4. Formulación del problema**

¿De qué manera influyen los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Centralcar S.A. en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua?

### **1.2.5. Preguntas directrices**

- ¿Cuáles son los riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores de la Empresa Centralcar S.A. en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua?
- ¿Cuáles son las estrategias que favorecen el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Centralcar S.A. en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua?

- ¿Existe una alternativa de solución al problema de los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Centralcar S.A. en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua?

## **1.2.6. Delimitación de la investigación**

### **1.2.6.1. Delimitación de contenido**

- **Campo:** Empresarial
- **Área:** Psicología Industrial
- **Aspecto:** Riesgos Psicosociales. Rendimiento Laboral

### **1.2.6.2. Delimitación Espacial**

La investigación se desarrollará en los espacios físicos de la Empresa Centralcar S. A. ubicada en la ciudad de Ambato, perteneciente a la provincia de Tungurahua.

### **1.2.6.3. Delimitación Temporal**

La investigación tendrá lugar durante el periodo Enero – Julio del 2015

## **1.2.7. Unidades de observación**

Personal Administrativo

Personal Operativo

## **1.3. Justificación**

La investigación resalta su **interés** al investigar los efectos que generan los riesgos psicosociales, teniendo como finalidad prevenir accidentes de trabajo, apoyar en el control del estrés laboral, apoyando en la satisfacción, en el trabajo organizado,

facilitando la cohesión interna del grupo, potenciando la creatividad y capacidades de los trabajadores para mejorar la calidad de las relaciones laborales.

La investigación es de **importancia teórica práctica**, porque se constituirá en un medio de información que contribuya en el mejoramiento del rendimiento laboral apoyando en el desarrollo de las medidas necesarias para controlar o eliminar los riesgos psicosociales introduciendo cambios en la gestión de personal y producción para que la organización del trabajo sea saludable.

El trabajo presentado es **novedoso**, porque estimula los procesos de mejora de calidad o buscando la adaptabilidad del tiempo de trabajo aumentando el bienestar y la salud de los trabajadores, potenciando el trabajo en equipo y la comunicación efectiva para el cumplimiento de funciones y la realización de las tareas.

La investigación resalta su **utilidad teórica práctica**, al incrementar las oportunidades para fortalecer los conocimientos, habilidades, el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades, a través de la eliminación del trabajo estrictamente pautado, acrecentando las posibilidades de desarrollo, estimulando la autonomía de los trabajadores en la realización de tareas, potenciando la participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con los métodos de trabajo.

El trabajo de investigación es de **impacto**, al promover el respeto y el trato justo a las personas, fomentando la equidad y la igualdad de oportunidades entre géneros, elevando la autoestima reforzando la claridad y transparencia organizativa, alentando en la definición de los puestos de trabajo, las tareas asignadas y el margen de autonomía.

El trabajo presentado es **factible** porque la investigadora posee los conocimientos suficientes para dar seguimiento al problema investigado, accediendo a la información suficiente tanto bibliográfica, recursos tecnológicos y económicos necesarios; además existe el apoyo incondicional de autoridades y colaboradores



de la Empresa Centralcar S.A.; debido a que la investigación se enfoca en fortalecer la cultura de mando y establecer procedimientos para gestionar personas de forma saludable, respaldando la calidad de liderazgo.

Los **beneficiarios** son los trabajadores de la empresa Centralcar S. A: tanto administrativo como operativo, igualmente los estudiantes de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato, además los lectores con interés de consultar sobre el problema que se puede presentar en distintas empresas a nivel nacional.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Investigar de qué manera influyen los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Centralcar S.A. en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar los riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores de la Empresa Centralcar S.A. en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.
- Analizar las estrategias que favorecen el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Centralcar S.A. en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.
- Elaborar una alternativa de solución al problema de los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Centralcar S.A. en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes investigativos

Revisados los archivos de la de la Empresa Centralcar S.A. en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, no se han encontrado trabajos relacionados con el tema de investigación; sin embargo en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato se han encontrado temas similares detallados a continuación:

**Tema:** “LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL EN EL SECTOR DE MANTENIMIENTO DE LAS REDES AEREAS DE LA “EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO”, EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTÓN AMBATO.

**Autor:** Jessica Monserrate Naranjo Vera

**Año:** 2013

#### Objetivos

- 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.
- 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. (Naranjo, 2013, pág. 12)

#### Conclusiones

- Los Riesgos Psicosociales a los cuales está expuesto el colaborador tienen una estrecha relación con el Rendimiento Laboral que manifiesta

cuando desempeña las funciones en la Empresa Eléctrica Ambato Regional centro Norte.

- El único factor cambiante que ha demostrado los resultados estadísticos es que cuando se habla de Riesgos Psicosociales se encuentra una influencia significativa sobre el rendimiento laboral de los colaboradores que trabaja en el sector de mantenimiento de redes aéreas de la EEASA.
- La mayoría de los colaboradores manifiestan problemas durante su trayectoria laboral, sin tener el conocimiento previo de los Riesgos Psicosociales a los cuales está expuesto, mientras realiza las funciones o tareas necesarias que requiere el puesto.
- En su totalidad los colaboradores no están conscientes sobre la existencia de los Factores Psicosociales en el trabajo, y tampoco de la incidencia en su Rendimiento profesional, puesto que no hacen caso omiso a los llamados de atención que estos factores manifiestan de manera lenta y poco visible. (Naranjo, 2013, pág. 67)

### **Recomendaciones**

- Generar acciones encaminadas a minimizar la existencia de los Factores Psicosociales a los cuales enfrentan los colaboradores del sector de mantenimiento de redes aéreas de la EEASA para lograr obtener un rendimiento laboral paralelo, con el afán productivo de la organización.
- Empoderar a los colaboradores del sector de mantenimiento de redes aéreas de la EEASA para que sean ellos quienes identifiquen los Riesgos Psicosociales e intervenir o comunicar de manera inmediata a los respectivos interesados.
- Realizar un estudio de los factores psicosociales con minuciosidad del sector de mantenimiento de las redes aéreas de la EEASA en la cual se evalué las condiciones de trabajo, logrando 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. (Naranjo, 2013, pág. 68)

### **Comentario personal**

Los riesgos o factores psicosociales son aspectos relevantes considerando su presencia en cualquier situación laboral debido a su afectación al trabajador, a la organización y a su actividad; factor de riesgo que perjudica en el nivel psicológico, fisiológico y social repercutiendo en el desarrollo personal, profesional y empresarial.

**Tema:** “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ELECTRICA PROVINCIAL COTOPAXI”.

**Autora:** Lilián Fanny Malisa López

**Año:** 2012

### **Objetivos**

- Determinar cómo incide el clima organizacional en el desempeño laboral del talento humano de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi de la ciudad de Latacunga.
- Diagnosticar el clima organizacional actual de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi.
- Apremiar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi.
- Diseñar un plan de mejora del Clima Organizacional de Recursos Humanos para la empresa Eléctrica Cotopaxi de la ciudad de la Latacunga. (Malisa, 2012, pág. 13)

### **Conclusiones**

- El clima organizacional presente no es el más adecuado para que exista un alto desempeño laboral; el talento humano necesita mayor motivación para desenvolverse de manera idónea, ya que se lo ha dejado en segundo plano y no se le ha puesto la atención que merece, por lo cual la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi, debe fijar estrategias alternativas para desarrollar y mejorar el departamento de Recursos Humanos y su Talento.
- El desempeño laboral presente se encuentra en una fase creciente pero no en su totalidad adecuada, ya que la empresa para su mejor desarrollo, necesita un desempeño óptimo para alcanzar los estándares que se requiere y de esta manera forjar un desempeño laboral apropiado y fructífero para el beneficio de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi y de sus trabajadores.
- El clima organizacional y el desempeño laboral se encuentran estrechamente relacionados por esta razón si uno de estos aspectos sufre una modificación el otro también se ve afectado por esta razón la empresa debe cuidar significativamente éstos para alcanzar una adecuada calidad empresarial. (Malisa, 2012, pág. 70)

### **Recomendaciones**

- Iniciar planes estratégicos enfocados al crecimiento proactivo del clima organizacional de la empresa para aumentar su nivel de eficacia, forjando de esta manera un adecuado desempeño laboral, para mejorando así el desenvolvimiento y adaptación de los trabajadores fomentando así una adecuada relación entre la empresa y sus trabajadores.
- Proporcionar capacitación sobre técnicas de evaluación de desempeño al área de relaciones humanas promoviendo un manejo eficiente y que la información que se obtenga al evaluar al personal sea veraz, ya que la evaluación debe ser constante con el fin de adoptar medidas de contingencia ante posibles problemas laborales.
- Impartir información y crear conciencia sobre la importancia del clima organizacional y el desempeño laboral a través de charlas motivacionales; de esta

manera la empresa y sus trabajadores crecerán bilateralmente enfocándose al éxito empresarial.

- Diseñar un plan de mejora en Recursos Humanos que permita evaluar las competencias y el plan de carrera de los empleados de la ELEPCO S.A, motivándolos a través de talleres y capacitaciones. (Malisa, 2012, pág. 71)

### **Comentario personal**

El clima laboral es un factor de relevancia, que apoya en el trabajo cotidiano, influyendo en la satisfacción del trabajador, en el logro de objetivos organizacionales, apoyando en el rendimiento laboral, enfocándose en innovar el espíritu del liderazgo mediante el crecimiento personal y profesional de cada uno de los trabajadores; estableciendo compromisos, responsabilidades que orientan la labor de trabajadores administrativos y operativos en el cumplimiento de la misión y visión de la Empresa.

## **2.2. Fundamentación Filosófica**

Los Riesgos Psicosociales se relacionan con la organización y el desempeño laboral, resaltando que las interacciones influyen en el rendimiento, salud, valoración y autoestima de los colaboradores de las diferentes empresas, fomentando el clima laboral que busca el bienestar del trabajador. (Fernández, 2010, pág. 24)

La presente investigación se fundamenta en un enfoque critico-propositivo; Critico porque busca alternativas de solución al problema planteado; propositivo porque propone el mejoramiento del rendimiento laboral enfatizando en la interpretación, comprensión y explicación de factores sociales que influye en el desempeño laboral.

### **2.2.1 Fundamentación Epistemológica**

El hombre adquiere conocimientos, desarrolla habilidades, actitudes que apoyan en la interacción dentro del comportamiento social, familiar y empresarial fomentando al trabajo en el entorno laboral, promocionando la planificación de actividades para el cumplimiento de metas organizacionales, enfocándose en el aprender a conocer a las personas que se encuentran en su entorno, aprender a ser, cumpliendo sus actividades y funciones, aprender a

vivir en clima de cooperación y aprender a hacer respetando su entorno.  
(Bager, 2012, pág. 34)

En la investigación profundiza los conocimientos, los riesgos psicosociales, adquiriendo experiencias que desarrollen la comprensión, la autonomía, la memoria, el razonamiento para un mejor cumplimiento de sus labores, promoviendo la participación en la toma de decisiones; fortaleciendo la gestión de los cambios organizativos, conllevando a la seguridad en el empleo, alcanzando la comunicación eficaz, fomentando el apoyo por parte de la dirección o los compañeros.

### **2.2.2 Fundamentación Axiológica**

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

La investigación tiene como finalidad fortalecer la autonomía, confianza y seguridad en el trabajador, contribuyendo a un desempeño laboral con responsabilidad, honestidad, respeto y lealtad para alcanzar el éxito empresarial promoviendo la autonomía en la forma de realizar las tareas, aplicando habilidades y conocimientos.

### **2.2.3 Fundamentación Ontológica**

Toda meditación en cuanto al hombre se refiere no se efectúa en cuestión a sí mismo, sino a la realidad humana en cuanto a su modo de ser. Por ende en las organizaciones al no permitir que los colaboradores se expresen en su modo natural de ser no se les permite que exploten todas sus habilidades y potencialidades, lo cual conlleva a reprimir sus capacidades provocando un bajo rendimiento laboral y el imposible logro de objetivos. (Romero, 2005, pág. 22)

La prevención de riesgos laborales, denominados factores psicosociales se originan en la organización del trabajo generando respuestas de tipo fisiológico, emocional como: ansiedad, depresión, cognitivo como afecciones a la habilidad

para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, su identificación permite discutir el origen de las exposiciones detectadas, es decir, determinar qué aspectos de la organización del trabajo hay que cambiar y proponer soluciones.

#### **2.2.4 Fundamentación Psicológica**

La psicología se caracteriza por estudiar al ser humano en cuanto a su razonamiento, pensamiento basado en su experiencia, apoyando en la indagación de la personalidad y comportamiento como: carácter conducta, desarrollo y proyecciones. (Merino, 2010, pág. 45)

La investigación busca establecer un rendimiento adecuado de los colaboradores; apoyando en el pensamiento crítico, imaginativo, contribuyendo al desarrollo profesional y salud y seguridad de los colaboradores, incentivando a llevar una convivencia sana en el lugar de desarrollo de actividades diarias aportando con ideas para la toma de decisiones acertadas.

#### **2.3 Fundamentación Legal**

Según el artículo 326 numeral 5 de la Constitución de la República, determina que: “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”; y, el numeral 6 dice que: “Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley”.

#### **Constitución de la República del Ecuador**

La Constitución del Ecuador en el Título II “Derechos”, Capítulo Primero, Sección Octava – Trabajo y Seguridad Social, Art. 33 garantiza a los trabajadores el derecho de ejercer un trabajo saludable, lo cual se ve respaldado por la normativa legal vigente. En el Título VI “Régimen de Desarrollo”, Capítulo Sexto, Sección Tercera Formas de trabajo y su retribución, Art. 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. En el Art. 332 de la sección anterior, se menciona la eliminación de riesgos laborales a los trabajadores a fin de no afectar su salud reproductiva.

### **Según Reglamento De Seguridad Y Salud De Los Trabajadores Y Mejoramiento Del Medio Ambiente De Trabajo.**

Menciona lo siguiente:

**Art. 11.- Obligaciones De Los Empleadores.-** Son obligaciones generales de los empleados de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes:

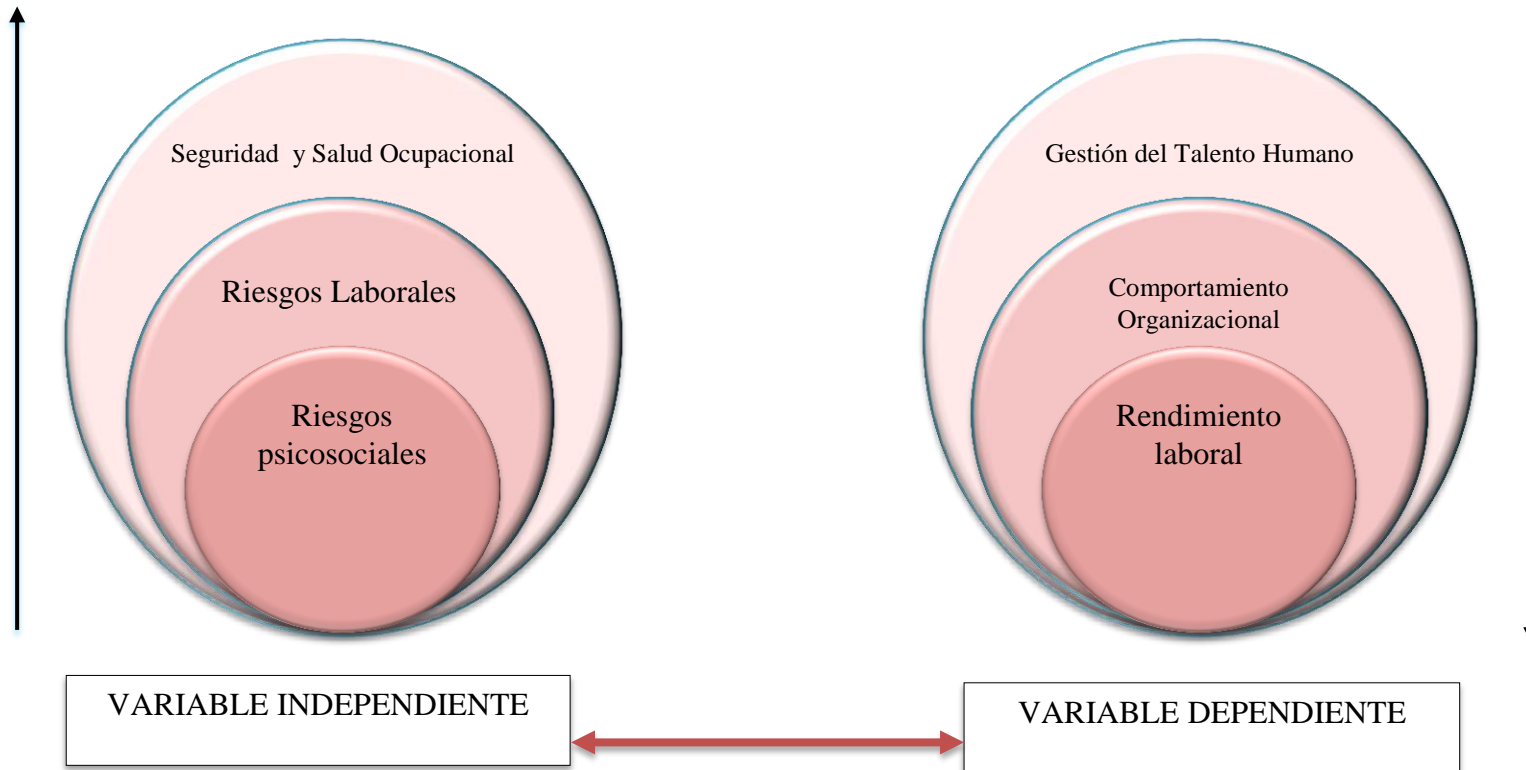
1. Cumplir las disposiciones de este Reglamento y demás normas vigentes en materia de prevención de riesgos.
2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.
3. Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro.
4. Organizar y facilitar los Servicios Médicos, Comités y Departamentos de Seguridad, con sujeción a las normas legales vigentes.
5. Entregar gratuitamente a sus trabajadores vestido adecuado para el trabajo y los medios de protección personal y colectiva necesarios.
6. Efectuar reconocimientos médicos periódicos de los trabajadores en actividades peligrosas; y, especialmente, cuando sufran dolencias o defectos físicos o se encuentren en estados o situaciones que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo.
7. (Agregado inc. 2 por el Art. 3 del D.E. 4217, R.O. 997, 10-VIII-88)  
Cuando un trabajador, como consecuencia del trabajo, sufre lesiones o



puede contraer enfermedad profesional, dentro de la práctica de su actividad laboral ordinaria, según dictamen de la Comisión de Evaluaciones de Incapacidad del IESS o del facultativo del Ministerio de Trabajo, para no afiliados, el patrono deberá ubicarlo en otra sección de la empresa, previo consentimiento del trabajador y sin mengua a su remuneración.

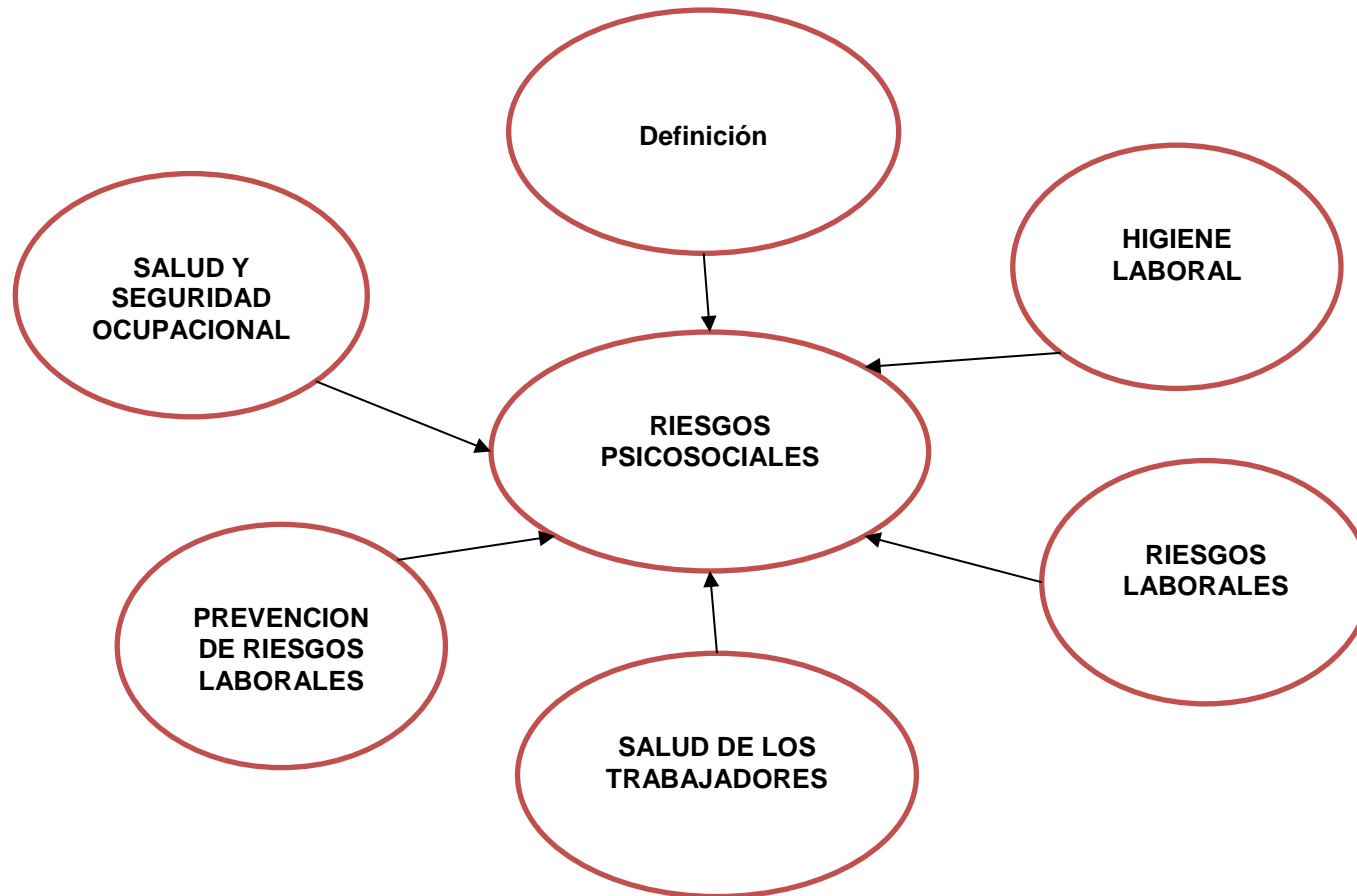
La renuncia para la reubicación se considerará como omisión a acatar las medidas de prevención y seguridad de riesgos.

## 2.4. Categorías Fundamentales



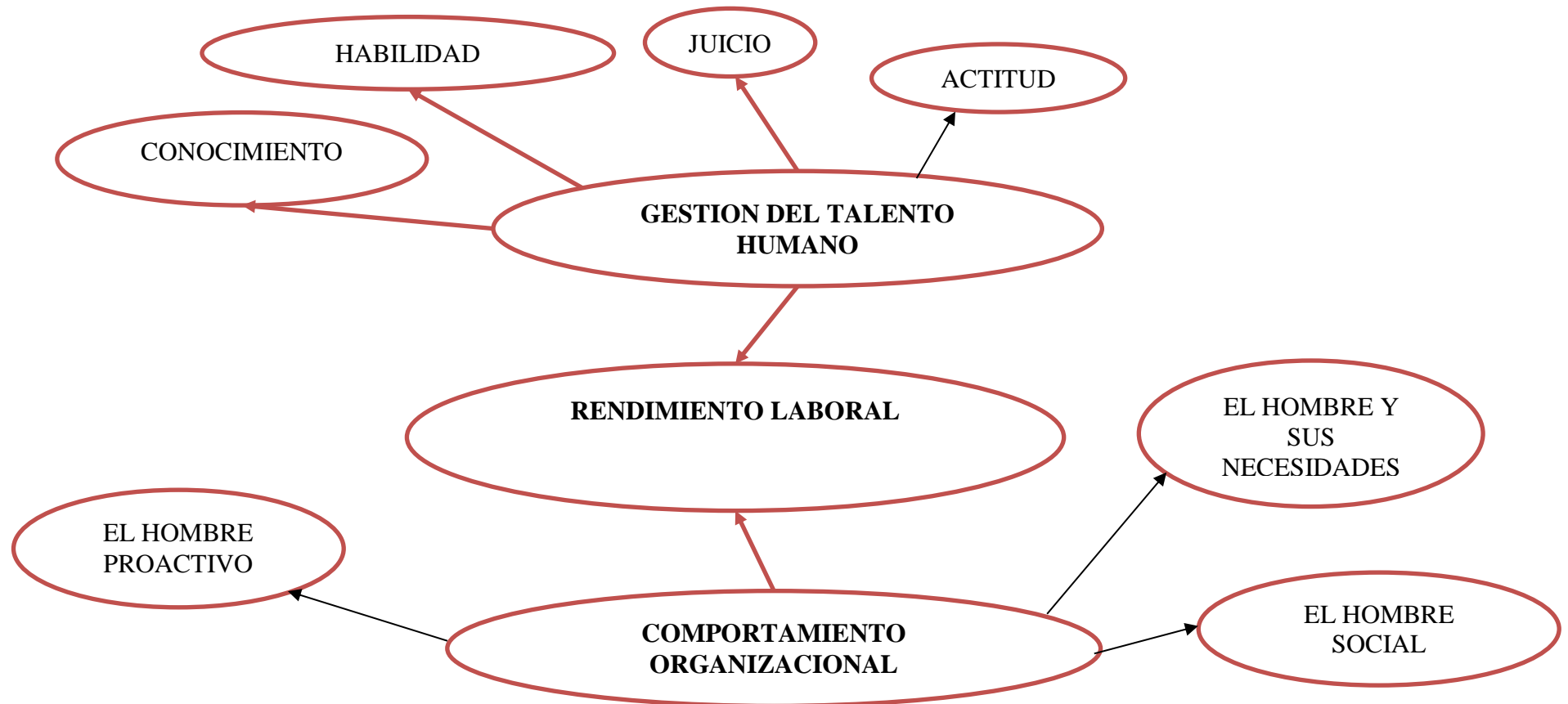
**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala  
**Gráfico 2** Categorías fundamentales

**Constelación de ideas para profundizar en el estudio de la variable independiente**



**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala  
**Gráfico 3 Constelación de ideas. Variable independiente**

**Constelación de ideas para profundizar el estudio de la variable dependiente**



**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala  
**Gráfico 4.** Constelación de ideas. Variable dependiente

## **2.4.1. Fundamentación Teórica de la Variable Independiente**

### **2.4.1.1. RIESGOS PSICOSOCIALES**

Las condiciones presentes en un cargo laboral relacionadas a la estructura organizacional de cada empresa, genera cierto tipo de estrés en el trabajador, por ende se juega el estado psicosocial de este en donde, el desarrollo del trabajador su conducta, su estado emocional y su salud dependerá del ambiente que lo rodea y la presión que su puesto requiera.

#### **2.4.1.1.1. Definición**

Según (Cortés, 2007), manifiesta: “La psicología social o psicopsicología o podemos definirla como la ciencia que se ocupa del estudio de la conducta interpersonal o interacción humana”. (Pág. 589)

Entendiendo por interacción la influencia recíproca entre individuos o entre grupos. Así pues el objetivo de la psicopsicología aplicada al campo de la prevención se centra en el estudio de las organizaciones en su totalidad, teniendo en cuenta que es allí donde tienen lugar los riesgos contra la salud y las condiciones de trabajo y la consiguiente incidencia de estas sobre las personas que forman parte de esa organización, con el fin de invertir sobre los diferentes factores psicosociales del trabajo que pueden dañar la salud del trabajador para modificarlos, humanizar el trabajo y aumentar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores.

Según (Llanes, 2003), en su libro redacta: “Un intento de definición es el siguiente: un conjunto de datos e impresiones que moldean actitudes y permiten el desarrollo de habilidades para enfrentar, con medidas de protección, los riesgos que pueden transformarse en daños. (Pág. 19)

#### **2.4.1.1.2. Importancia**

Los riesgos psicosociales tendrían mucho efecto sobre el estado de salud de la totalidad del personal de las empresas, el riesgo psicosocial se refiere al trance de todo lo que con lleva su trabajo y su influencia dentro de él, todo lo social y ambiental en el que se encuentre sometido el individuo parte de una organización, el mal ambiente laboral, termina en estrés, lo que enfermara al personal de la empresa, siendo de riesgo para la compañía y su alejamiento a las metas y objetivos de esta, además de otras enfermedades físicas o psicológicas a lo que se verá envuelto el individuo si no se tiene un tipo o especie de control y ayuda. (Rescalvo, 2011)

El estado de salud de la totalidad del personal de las empresas, viene de la mano de las condiciones laborales y el medio psicosocial en el cual desarrollan sus actividades y el medio en el cual se desenvuelven. La mayoría de problemas de salud, son en mayor parte, por los atentados a lo psicosocial del empleado. Así como también cuando el empleado recibe motivación, también tendrá un efecto favorable en su salud.

Los riesgos psicosociales en el aspecto laboral pueden definirse como, el aspecto que se refiere a todo lo que con lleva su trabajo, sus tareas, su cargo, su responsabilidad, su tensión y la presión que este general, así como todo lo social y ambiental en el que se encuentre sometido el individuo parte de una organización, el mal ambiente laboral, termina en estrés, lo que enfermara al personal de la empresa, además de otras enfermedades físicas o psicológicas a lo que se verá envuelto el individuo si no se tiene un tipo o especie de control y ayuda.

#### **2.4.1.1.3. Estrés en el trabajo**

Según (Chiavenato, 2009), “El estrés se refiere al conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de una persona que se derivan de estímulos o elementos de tensión que están presentes en el entorno. Es una condición dinámica que surge cuando una persona enfrenta una oportunidad, restricción o demanda relacionada con lo que desea”. (Pág.477)

El autoritarismo del jefe, la desconfianza, la presión de las exigencias y los cobros, el cumplimiento del horario de trabajo, el aburrimiento y la monotonía de ciertas tareas, el ánimo bajo de los colegas, la falta de perspectivas de progreso profesional y la insatisfacción personal no sólo acaban con el buen humor de las personas, sino que también provocan estrés en el trabajo. El estrés es la suma de perturbaciones orgánicas y psíquicas que provocan diversos agentes agresores, como los traumas, las emociones fuertes, la fatiga, la exposición a situaciones conflictivas y problemáticas, etc.

El estrés provoca ansiedad y angustia. Ciertos factores relacionados con el trabajo, como la sobrecarga de actividades, la presión de tiempo y la urgencia, las relaciones problemáticas con los jefes o los clientes provocan reacciones como nerviosismo, inquietud, tensión, etc.

El estrés es el principal daño que se da en el trabajo, por situaciones físicas o psicosociales que resultan desagradables para la persona, generándola tensión y dañando su forma de participar correctamente en la corporación.

Presentamos algunos puntos negativos que pueden generar un riesgo psicosocial:

- Flujos pobres de información
- Empleo inseguro
- Estilo de supervisión autoritarios
- Malas relaciones interpersonales
- Canales inadecuados de información
- Deficiencias en la política personal

El personal que es rodeado de un ambiente laboral óptimo, se refleja en su salud causándole menos estrés y proyectándose al dar el máximo de sus capacidades en las diferentes áreas de la organización, así como será de fácil adaptabilidad en otros cargos cuando la empresa así lo requiera.

### **2.4.1.2. RIESGOS LABORALES**

Se entenderá como riesgo laboral la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valoraran conjuntamente la probabilidad de que se produzcan y la severidad del mismo. (Fremm, 2007)

Según (Chiavenato, 2009), nos enseña que; La administración de riesgos implica identificar, analizar y administrar las condiciones que pueden provocar infortunio.

Un riesgo es un hecho imprevisible, pero probable. Además del sistema de protección contra incendios (aparatos portátiles, hidrantes y sistemas automáticos), la administración de riesgos requiere pólizas de seguro contra incendio e interrupción de ganancias como complemento para asegurar el patrimonio y de funcionamiento de la empresa.

Los riesgos laborales se refieren a las actividades y los peligros en los presentes lugares de trabajo, el desarrollo y el desenvolvimiento laboral tiene sus riesgos depende el área en la cual está expuesto el individuo, son los daños y accidentes que los individuos puedan llegar a tener en la organización y los actos que este realice que se transformen en un daño directo para su salud. Hay diversas escalas de riesgos depende de la severidad y gravedad del determinado daño que el trabajador este expuesto.

#### **Instrumentos del mando intermedio para la prevención de riesgos laborales**

Según (De la Cruz, 2013), señala: a continuación aspectos científicos que puede utilizar el mando intermedio para desarrollar sus funciones relacionadas con la prevención de riesgos laborales con eficacia:

- Conocer en detalle los centros de trabajo para valorar directamente la situación en relación a la prevención de riesgos laborales.
- Potenciar la información y formación del personal.



- Promover en su área de responsabilidad iniciativa que potencie la prevención y mejoren las condiciones de trabajo.
- Mantener una relación fluida con el Servicio de Prevención y solicitar su colaboración y asesoramiento.
- Supervisar los nuevos procedimientos de trabajo que se vayan a implantar con un riesgo dudoso o que sea difícil de predecir.
- Acceder a la información relativa a accidentes e incidentes y analizarla con el fin de detectar posibles situaciones peligrosas y proponer medidas de actuación.
- Constituir grupos de trabajo para potenciar la implantación y el seguimiento de las medidas preventivas.
- Participar en la elaboración de la documentación relativa a seguridad y salud en el trabajo.

Los puntos vistos anteriormente reducirán drásticamente los riesgos laborales, se tiene que tener en cuenta que en distintos lugares de trabajos los riesgos no serán los mismos y se necesite de otras adaptaciones y aplicaciones para reducir los riesgos laborales que desequilibran a la organización de una u otra manera.

### **Prevención de Riesgos en la actividad de Trabajo en Oficinas.**

Según el (Ministerio de Sanidad y Consumo, 2003) manifiestan: Como empresario, su deber de garantizar, la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores de su empresa es un gran desafío y una gran responsabilidad.

Uno de los mejores instrumentos para hacer crecer la eficacia y el rendimiento de los trabajadores de una forma efectiva es aplicando la Prevención de Riesgos Laborales, puesto que los accidentes y las enfermedades afectan directamente a la salud de los trabajadores y el éxito en la gestión de la empresa.

La falta de organización, por ejemplo, la preparación del trabajo causa con frecuencia tensiones innecesarias y trabajos precipitados, que pueden dar lugar a accidentes y enfermedades.

Los riesgos laborales son los peligros que existen alrededor de una actividad laboral, las lesiones y/o enfermedades de cada uno de los miembros de la organización competen mucho a la empresa, ya que con una baja en sus filas la empresa se aleja de sus metas y objetivos al no tener a su personal en óptimo estado de salud, la organización deberá preocuparse por los riesgos que brinde la corporación, así como tratara de que sus instalaciones brinde todas la seguridades respectivas, como el empleado deberá observar en donde y en qué lugar de la empresa se presentan riesgos.

#### **2.4.1.3. Salud y seguridad ocupacional**

El Comité Mixto de la Organización Internacional de Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, defienden la salud ocupacional como “el proceso vital humano no solo, limitado a la prevención y control de los accidentes y las enfermedades ocupacionales dentro y fuera de su labor, sino enfatizado en el reconocimiento y control de los agentes de riesgo en su entorno biopsicosocial”. (Marín & Pico, 2004, pág. 16)

El Consejo Superior Universitario Centroamericano ha definido la salud ocupacional como “la condición física y psíquica que se da en el trabajador como resultado de los riesgos a que se expone derivados de su trabajo en un proceso laboral específico”. En el anterior concepto, se presenta una visión integral del trabajador como ser físico, psicológico y social en situación concreta de trabajo y expuesto a los diferentes riesgos producto de su labor.

La seguridad y la higiene laboral son actividades entrelazadas que causan efectos directamente en la continuidad de la producción y en la moral de los empleados. La seguridad laboral es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas para prevenir accidentes, sea al eliminar las condiciones inseguras del ambiente o instruir a las personas para que se practiquen medidas preventivas lo cual es necesario para un buen desempeño del trabajo. (Chiavenato, 2009, págs. 279-280)

Cada vez son más las organizaciones que crean sus propios servicios de seguridad. Según sea la filosofía de cada organización, los servicios de seguridad tienen el objeto de establecer normas y procedimientos, con la aplicación de

tantos recursos como sea posible para prevenir accidentes y controlar los resultados. Muchos servicios de seguridad no generan resultados o incluso fracasan porque no se apoyaron en directrices básicas.

La seguridad es una responsabilidad de línea y una función de *staff*. En otras palabras, cada jefe es responsable de la seguridad de su área, a pesar de que la organización cuente con un departamento de seguridad para asesorar a los jefes sobre este asunto.

La salud y la seguridad de los empleados es una rama muy extensa a tratar ya que siempre será depende de las condiciones en que los empleados laboren, los supervisores tendrán la obligación de explicar las zonas más comunes de riesgo, así como también el empleado tendrá facilidades para obtener una salud plena ya sea física y psicológica de acorde a su necesidades para su buen rendimiento en la organización.

(Chiavenato, 2009, pág. 281), Un plan de seguridad implica los requisitos siguientes:

1. La seguridad en sí es una responsabilidad de línea y una función de staff debido a su especialización. En el fondo, la seguridad es un deber de todos.
2. Las condiciones de trabajo, el ramo de actividad, el tamaño, la ubicación de la empresa, etc., determinan los medios materiales para la prevención
3. La seguridad no se debe limitar tan solo al área de producción. Las oficinas, almacenes, etc., también presentan riesgos que afectan a toda la empresa.
4. El plan de seguridad implica, necesariamente, que la persona se adapte al trabajo (selección de personal) y que el trabajo se adapte a la persona (racionalización del trabajo), así como los factores socio psicológicos, lo cual explica porque muchas romanizaciones vinculan la seguridad al departamento encargado de los Recursos Humanos.
5. La seguridad laboral moviliza todos los elementos necesarios para la capacitación y el adoctrinamiento de técnicos y obreros, el control del cumplimiento de normas de seguridad, la simulación de accidentes, la inspección periódica de los equipos contra incendio, los primeros auxilios y la elección, adquisición y distribución de una serie de prendas de seguridad, guantes, overoles, botas, etc.) para el personal de ciertas áreas de la organización. (Pág. 281)

### **Apoyo activo de la administración**

(Chiavenato, 2009) Dice: incluye un programa de seguridad completo e intensivo, comunicación en reuniones periódicas con los supervisores, presentación de los

resultados alcanzados y medidas para mejorar las condiciones de trabajo. Los supervisores, con ese apoyo, deben actuar para que los subordinados trabajen con seguridad y produzcan sin accidentes. (Págs. 281-282)

### **Contar con personal dedicado exclusivamente a la seguridad**

(Chiavenato, 2009, págs. 282-283), manifiesta: sea para asistencia, diseño y aplicación de normas, controles, diagnósticos o reportes de incidentes.

Instrucciones de seguridad para cada actividad.

- a) Instrucciones de seguridad para trabajadores novatos: deben proporcionarlas los supervisores, quienes pueden hacerlo con perfecto conocimiento de causa, en el lugar de trabajo. Las instrucciones generales corren a cargo del departamento de seguridad.
- b) Ejecución del programa de seguridad por medio de la supervisión: todo el mundo tiene responsabilidades definidas en el programa, pero los supervisores asumen la responsabilidad de línea. Ellos son personas clave en la prevención de accidentes.
- c) Integrar a todos los trabajadores al espíritu de seguridad: la prevención de accidentes es trabajo de equipo, sobre todo la difusión del espíritu de prevención. Se deben aprovechar todos los medios de divulgación para que los empleados lo asimilen.
- d) Extender el programa de seguridad más allá de la compañía: ver por la seguridad de la persona en un lugar o una actividad cualquiera, así como eliminar las consecuencias de los accidentes fuera del trabajo, tanto que, cuando ocurren, en general y sin intención, producen lesiones corporales, muerte o daños materiales”.

### **Higiene Laboral**

Desde el punto de vista del área de RRHH, la salud y la seguridad de las personas representan una de las principales bases para conservar una fuerza de trabajo laboral idónea. En general, la higiene y la seguridad laboral son

actividades que están estrechamente relacionadas ya que estas garantizan que en el trabajo se planteen condiciones personales y materiales capaces de mantener la salud de los empleados. Según el concepto de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud es el bienestar físico, mental y social, y no solo la ausencia de males o enfermedades. (Chiavenato, 2009, págs. 283-284)

La higiene laboral se refiere al conjunto de normas y procedimientos que pretende proteger la integridad física y mental del trabajador, protegerlo de los riesgos de salud que se presenten en las tareas del puesto y al ambiente físico donde las desarrolla. La higiene laboral gira en torno al diagnóstico y la prevención de males ocupacionales

La organización en lo que respecta a la salud y seguridad fomentará a tener capacitado a su personal así, como brindar unas buenas condiciones salubres para que el personal no se enferme y la empresa no tenga bajas en el desarrollo de lo que está elaborando para alcanzar sus objetivos, así como el empleado miembro de la empresa deberá cuidar y preservar lo que la empresa le brinde para su salud, así mismo el empleado deberá buscar la forma de observar los riesgos a los que puede ser expuesto.

## **2.4.2 Variable Dependiente**

### **2.4.2.1. GESTION DEL TALENTO HUMANO**

En la era del conocimiento surgen los equipos de gestión del talento humano, que sustituyen a los departamentos de recursos humanos. Las prácticas de RRHH se delegan a los gerentes de línea de toda la organización y ellos se convierten en administradores de recursos humanos, mientras que las tareas operativas y burocráticas no esenciales se transfieren a terceros por medio de subcontratación. (Chiavenato, 2009, pág. 42)

Los equipos de gestión de talento humano se libran de las actividades operativas y se ocupan de proporcionar asesoría interna para que el área asuma las actividades estratégicas de orientación global, de frente al futuro y al destino de la organización y de sus miembros.

Las personas dejan de ser agentes pasivos a quienes se administra, y se convierten en agentes activos e inteligentes que ayudan a administrar los demás recursos con los que cuenta la organización. A los trabajadores de una organización son parte fundamental sobre la toma de decisiones en sus actividades, cumplen metas y alcanzan resultados previamente negociados y que sirven al cliente con miras a satisfacer sus necesidades y expectativas.

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. (Chiavenato, 2009, pág. 47)

Administrar el talento humano se convierte cada día en algo indispensable para el éxito de las organizaciones. Tener personas no significa necesariamente tener talentos. ¿Cuál es la diferencia entre personas y talentos? Un talento es siempre un tipo especial de persona. Y no siempre toda persona es un talento. Para ser talento, la persona debe poseer algún diferencial competitivo que la valore. Hoy en día el talento incluye cuatro aspectos esenciales para la competencia individual:

### **Conocimiento**

(Chiavenato, 2009) Manifiesta: “Se trata del saber. Constituye el resultado de aprender a aprender, de forma continua, dado que el conocimiento es la moneda más valiosa del siglo XXI”. (Pág. 50)

### **Habilidad**

(Chiavenato, 2009). Dice Se trata de saber hacer. Significa utilizar y aplicar el conocimiento, ya sea para resolver problemas o situaciones, crear e innovar. En otras palabras, habilidad es la transformación del conocimiento en resultado. (Pág. 51)

### **Juicio**

(Chiavenato, 2009) Expone: Se trata de saber analizar la situación y el contexto. Significa saber obtener datos e información, tener espíritu crítico, juzgar los hechos, ponderar con equilibrio y definir prioridades. (Pág. 51)

## **Actitud**

(Chiavenato, 2009) Dice: Se trata de saber hacer que ocurra. La actitud emprendedora permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos, actuar como agente de cambio, agregar valor, llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados. Es lo que lleva a la persona a alcanzar la autorrealización de su potencial. (Pág. 51)

## **Administración de los talentos humanos y del capital intelectual**

Según (Chiavenato, 2009), En la era del conocimiento, en la que ya estamos aprendiendo a vivir, los cambios que ocurren en las empresas no son sólo estructurales. Son, sobre todo, cambios culturales y conductuales que transforman el papel de las personas que participan en ellas. (Pág. 47)

Los cambios no pueden pasar desapercibidos para la Administración de Recursos Humanos, ya que la misma es parte de dichos cambios y es capaz de palparlos directamente.

Para que esa transformación sea plena, y para que la Administración de Recursos Humanos sea el pilar fundamental de la empresa es necesario que enfrente o asuma una nueva estructura y postura frente a los diferentes retos que se presentan a diario y asumirlos con responsabilidad y preparación necesaria.

La Gestión De Talento Humano se refiere al departamento o área que está al tanto de cada uno de los individuos miembros de una corporación, es la que incorpora nuevos integrantes, para lo que la empresa necesite y en el área que falte fuerza para alcanzar sus metas y objetivos, es la encargada de mantener estable el recurso humano que tanto necesita la corporación, también es la que destaca a los mejores y más capaces elementos, así como también se encarga de retener a los talentos principales, lo que aporten más y sean más productivos para la empresa por medio de planes de beneficios o motivación, os individuos calificados como los más

hábiles y eficaces serán las persona que sepan aprovechar los recursos y acercar a los objetivos que tiene implantada la corporación

#### **2.4.2.2. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

La mayoría de nosotros nacemos y morimos en una o varias organizaciones. Nos educan y trabajamos en ellas. Durante nuestra vida somos formados, controlados, recompensados e inclusive castigados en ellas. Podemos definir que la organización es una unidad social coordinada de forma consciente, conformado por personas, y que funciona con una base de relativa continuidad para llegar a sus metas trazadas. (Amorós, 2008)

Para que una organización exista relativamente es que las personas que trabajan en ella se organicen y coordinen sus actividades, orientados a la acción conjunta del logro.

Aunque las personas puedan tomarse como recursos, es decir, como portadores de habilidades, capacidades, conocimientos, motivación para el trabajo, comunicabilidad, etc., no debe olvidarse que las personas son portadoras de características de personalidad, expectativas, objetivos individuales, historias particulares, etc. Por tanto, conviene destacar algunas características genéricas de las personas como personas, ya que esto mejorara la comprensión que tengamos acerca del comportamiento humano en las organizaciones. (Chiavenato, 2009, pág. 95)

El Comportamiento Organizacional es la observación, estudio y aplicación acerca de cómo se comportan cada una de las personas parte de una organización, identifica a las personas que tienen mayor desenvolvimiento en la empresa, su adaptación y las diferentes condiciones en las que estas se encuentren, así como también facilita la comprensión entre las relaciones interpersonales y cómo interactúan entre ellas.

El comportamiento de las personas posee algunas características:

##### **El hombre proactivo**

Según (Chiavenato, 2009), redacta en su libro que: “El comportamiento de las personas se orienta hacia la satisfacción de sus necesidades y el logro de sus



objetivos y aspiraciones. Por esto reacciona y responde frente a su ambiente, bien sea en el trabajo o fuera de él”. (Pág. 95)

El Ser Humano revelarse frente a las políticas y los procedimientos de la organización o realizar una acción conjunta, dependiendo de las estrategias de liderazgo que adopte el supervisor. En general, el comportamiento en las organizaciones está determinado por las prácticas organizativas y por el comportamiento proactivo de los miembros de la empresa.

### **El hombre social**

Según (Chiavenato, 2009), dice: “Participar en organizaciones es muy importante en la vida de las personas, ya que ello las lleva a relacionarse con otras personas o con algunos grupos”. (Pág. 95)

Las personas utilizan las relaciones con otras para conseguir información de sí mismos y del ambiente en el que se desarrollan, dichos datos que se obtienen constituyen una realidad social para el grupo y los individuos que la toman como base para probar y comparar sus capacidades, sus ideas sus concepciones, con el fin de aumentar la comprensión de sí mismos.

### **El hombre tiene necesidades diversas**

Según (Chiavenato, 2009), expone: los seres humanos se encuentran motivados por gran variedad de necesidades. Un factor puede motivar un comportamiento hoy y sin embargo, quizá no tenga fuerza para hacerlo mañana. Así mismo, el comportamiento de las personas está influenciado simultáneamente por un conjunto de necesidades que presentan valencias y cantidades diferentes. (Pág. 96)

### **El hombre percibe y avalúa**

Según (Chiavenato, 2009), dice: “La experiencia que el hombre acumula en el ambiente es un proceso activo porque selecciona los datos de los diversos aspectos del ambiente, los evalúa en función de sus propias experiencias y en

función de lo que está experimentando, de acuerdo con sus propias necesidades y valores”.

### **El hombre piensa y elige**

Según (Chiavenato, 2009), manifiesta: El comportamiento humano es activo en su propósito, orientación y conocimiento y puede analizarse según los planes de comportamiento que elige, desarrolla y ejecuta para tratar con los estímulos a que se enfrenta y para alcanzar sus objetivos personales. La teoría de la expectativa sirve para explicar la manera genérica como el individuo selecciona y escoge alternativas. (Pág. 96)

### **El hombre posee capacidad limitada de respuesta**

El hombre tiene capacidad limitada de respuesta para actuar de acuerdo con lo que pretende o ambiciona. La manera como las personas se comportan es muy restringida, puesto que las características personales son limitadas. Las diferencias individuales hacen que los comportamientos de las personas varíen considerablemente. La capacidad de respuesta está dada en función de las aptitudes (innatas) y del aprendizaje (adquisición). Tanto la capacidad intelectual como la física están sujetas a limitaciones. (Chiavenato, 2009, pág. 97)

Todos los individuos miembros de una corporación tienen distintas destrezas, formas de pensar, así como diversas formas de realizar o aplicar a su trabajo para hacerlo más fácil y simplificado, además las personas tienen sus características propias lo que nos lleva a distinguirlos y a utilizarlos de mejor forma en los acontecimientos que se vayan generando en la empresa.

La cultura organizacional es un conjunto de creencias, actitudes, valores y normas en la cual está sumergida la corporación, son las normas que comparten todos los miembros de la empresa, se puede decir que es el carácter de la organización.

Es un pilar fundamental cuando las corporaciones luchan por ser competitivas, es la cultura que los identifica entre otras empresas, la que orienta el accionar y los modos de hacer de realizar las cosas, en sí, es la imagen que caracteriza a esta organización entre las diversas empresas.

También son las formas de vestir, la forma arquitectónica de la empresa, la limpieza de esta, entre otras. Los siguientes puntos aclaran lo que la cultura organizacional busca y para que esta en la empresa:

1. La libertad y autonomía en la toma de decisiones, la expresión personal, y la generación de nuevas y frescas ideas.
2. Las formas en que se desenvuelven las distintas actividades, el trato a sus, clientes, al personal y a la comunidad.
3. El compromiso y entrega de cada uno de los empleados hacia los objetivos y metas de la organización.
4. El desenvolvimiento de los altos mandos de la empresa y como la información es receptada por los empleados.

#### **2.4.2.3. RENDIMIENTO LABORAL**

##### **RENDIMIENTO**

###### **Definición de rendimiento:**

(Beléndez, 2007). Expresa: “Valor total esperado por la organización respecto a los episodios conductuales discretos que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo determinado”

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

### **Tipos de rendimiento:**

1. Rendimiento de tarea: Se refiere a las conductas de los trabajadores respecto a sus tareas u obligaciones laborales.
2. Rendimiento contextual: Aquellas conductas que no son exigidas formalmente por la organización, pero que son necesarias para su éxito global (conducta extra-rol y ciudadanía organizacional). (Beléndez, 2007)

### **Características del Rendimiento:**

Las características del rendimiento laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

1. Adaptabilidad, se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
2. Comunicación, se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades del (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.
7. Desarrollo de Talentos, se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.
8. Potencia el Diseño del Trabajo, se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta. A la capacidad de reconfigurar adecuadamente los trabajos para maximizar las oportunidades de mejoramiento y flexibilidad de las personas.
9. Maximiza el Desempeño, se refiere a la capacidad de establecer metas de desempeño/desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva. (Beléndez, 2007)

(Martínez, 2013), manifiesta que: La evaluación del desempeño tiene gran efecto sobre el rendimiento laboral, pues no solo es la base para las decisiones de personal – remuneración, promoción, etc., sino que también afecta a la motivación de los empleados, que es pieza clave en su rendimiento y satisfacción. (Pág. 85)

Si el rendimiento laboral dependiese solo de la capacidad individual, la inversión pública en la educación bien pudiera concluir a una tasa social de rendimiento negativa o, como mínimo, inferior a la tasa privada de rendimiento. El rendimiento laboral, a juicio de las dos clases críticas que hemos expuesto, depende fundamentalmente de las capacidades personales y no tanto de la educación reglada. Sea como sea las estimaciones empíricas realizadas indican que, en general, pese a que si existen diferencias notables entre los trabajadores en su rendimiento laboral debido a las diferencias de aptitud, los procesos de educación reglada incrementan, sin que quepa abrigar tantas dudas, ciertamente, la productividad del trabajo. (Costa, 2005, pág. 45)

El rendimiento laboral esta sujeto a varios factores en los que el individuo parte de la organización se encuentre, el desenvolvimiento, rendimiento de su labor y la productividad, son las bases fundamentales que requiera la corporacion, esta ligada al desempenio laboral en donde se necesitará a mas de motivación, un

ambiente propenso para desarrollar sus actividades sin verse sujeto a ningún tipo de riesgo que pueda generar un desequilibrio emocional del trabajador en donde se verá afectado y sus rendimientos requeridos recaerán, alejando a la empresa de sus metas y objetivos planteados, obligando a la organización a observar un perfil mejor habilitado en donde su rendimiento este acorde a la necesidades de esta.

### **El efecto adverso de la fatiga sobre el rendimiento laboral**

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJO PROGRAMA DE ACTIVIDADES SECTORIALES (2002), pág. 38, manifiesta: La probabilidad de que la fatiga tenga un efecto adverso sobre el rendimiento laboral aumenta cuando se trata de trabajos repetitivos, rutinarios o que exigen permanentemente vigilancia. La ausencia de control o de capacidad de decisión sobre las tareas encomendadas o sobre la organización de los periodos de descanso constituye un factor que agrava el problema.

Los trabajos rutinarios ya establecidos y sin control llevarán a la fatiga del personal tanto física como mentalmente, se generará un tipo de descuido de parte del trabajador por no aplicar diversas dinámicas, así como también se necesita para los miembros de la organización, un tiempo de descanso en donde el empleado al cesar por un instante sus actividades podrá incorporarse de forma más apta, con más entrega y más claridad en sus labores.

### **Evaluación del desempeño**

Así como los profesores evalúan el desempeño de sus alumnos, las organizaciones se interesan por el desempeño de sus colaboradores. En el pasado, cuando había estabilidad y permanencia, el desempeño se podía evaluar mediante esquemas burocráticos y rutinarios. Ante los nuevos tiempos de cambio, transformación e inestabilidad, el esquema burocrático ha cedido su lugar a la innovación y a la necesidad de agregar valor a la organización, para las personas que trabajan en ella y para los clientes a los que sirven. (Chiavenato, 2009, pág. 245)

La evaluación del desempeño es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los

resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo.

La evaluación del desempeño es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de cada una de las personas, pero, sobre todo, como aporta al crecimiento de la organización. Este proceso recibe distintos nombres, como evaluación de méritos, evaluación personal, informes de avance, evaluación de la eficiencia individual o grupal, etc., y varía enormemente de una organización a otra.

En realidad la evaluación del desempeño es un proceso dinámico, el cual incluye directamente al sujeto evaluado, a su gerente y las relaciones entre ellos y que, en la actualidad, es una técnica de dirección imprescindible para la actividad administrativa. Es un potente medio para resolver problemas de desempeño y para mejorar la calidad del trabajo y la calidad de vida en las organizaciones

## **2.5 Hipótesis**

Los Riesgos Psicosociales influyen en el Rendimiento Laboral de la empresa Centralcar S.A. en la ciudad de Ambato.

## **2.6 Señalamiento De Variables**

### **Variable Independiente**

Riesgos Psicosociales.

### **Variable Dependiente**

Rendimiento Laboral

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Enfoque**

Para efectos de la investigación sobre los Riesgos Psicosociales en el Rendimiento Laboral de la empresa Centralcar S.A. en la ciudad de Ambato, se utilizó el paradigma denominado crítico propositivo con enfoque cualitativo-cuantitativo.

##### **3.1.1. Cuantitativo**

Este paradigma es cuantitativo porque se recopiló datos numéricos, los mismos que pasaron por conteos y medición de datos estadísticos, para la obtención de información.

##### **3.1.2. Cualitativo**

Este paradigma es cualitativo ya que fue utilizado para el análisis, comprensión y la interpretación de la información obtenida por la investigación; aparte de que orientó a la comprensión del problema también ayudó al descubrimiento de la hipótesis. Estos luego fueron compartidos, comunicados, a los patrocinadores del trabajo investigativo

#### **3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN**

En la modalidad básica de la investigación sobresalió la modalidad de campo, bibliográfica – documental, experimental



### **3.2.1. Modalidad de campo**

La investigación de campo, se realizó en el lugar donde se produjo el problema; tomando contacto directo el investigador con la realidad de la Empresa Centralcar S.A. de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua; obteniendo información relevante.

### **3.2.2. Modalidad Bibliográfica – documental**

Tuvo el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).

### **3.2.3. Modalidad Experimental**

Es el estudio en el cual se manipulan ciertas variables independientes para observar los efectos en las respectivas variables dependientes, con el objetivo de hacer estrecha la relación causa-efecto en relación al problema de investigación que se ha planteado.

## **3.3. NIVELES O TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Dentro de la metodología de investigación también se consideró los niveles o tipos de investigación, considerando las características propias de cada una.

### **3.3.1. Nivel Exploratorio**

Los estudios exploratorios se efectuaron cuando el objetivo consistió en analizar un tema o problema de investigación poco estudiado, Por lo que este tipo de investigación ayudó a aumentar el grado de familiaridad con el fenómeno o problema planteado en el presente trabajo de investigación, identificar sus

definiciones, hipótesis, etc., a través de los diferentes tipos de estudios que se le aplicaron.

### **3.3.2. Nivel Descriptivo**

El problema de investigación: “Los riesgos psicosociales y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Centralcar S.A. en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”, fue descrito en sus causas como en sus consecuencias

### **3.3.3. Nivel por Asociación de Variables**

La investigación permitió asociar las variables, estableciendo una relación entre la variable independiente denominada Riesgos Psicosociales, y la variable dependiente Rendimiento Laboral, resaltando que el trabajo se enfocó en el fortalecimiento del clima laboral.

### **3.3.4. Nivel Explicativo o Causal**

Se generalizó el conocimiento de la teoría, métodos y técnicas de investigación, prevaleciendo elementos, aspectos, relaciones básicas para comprender los objetos y procesos presentando como efecto la variable dependiente Rendimiento Laboral, describiéndose factores generados por la variable independiente Riesgos Psicosociales.

## **3.4. POBLACIÓN TOTAL Y MUESTRA**

### **3.4.1. El Universo**

Teniendo como finalidad alcanzar los objetivos planteados en la investigación, se elaboró encuestas sobre: “Los riesgos psicosociales y su influencia en el

rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Centralcar S.A. en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”

La población o universo es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características, en este caso está compuesta por el siguiente personal: 7 administrativos y 12 operativos

En el muestreo regulado forman parte de la muestra, los elementos del universo en los cuales se hace presente el problema de investigación.

**Tabla 1. Población y Muestra**

<b>Empresa</b>	<b>Unidades de Análisis</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
CENTRALCAR S. A.	Administrativos	7	37%
	Operativos	12	63%
	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Nómina

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

### 3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### 3.5.1. Operacionalización de la variable independiente: Riesgos Psicosociales

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TECNICAS INSTRUMENTOS
Condiciones laborales adversas que afectan la salud del colaborador, que repercuten en el desempeño laboral.	<p>Condiciones laborales adversas</p> <p>Salud</p> <p>Desempeño</p>	<p>Malas relaciones Personales. Sobre carga de trabajo. Inseguridad laboral. Acoso laboral. Violencia Laboral.</p> <p>Mental Emocional Física.</p> <p>Objetivos Metas.</p>	<p>¿Considera usted que la sobrecarga del trabajo afecta en el aspecto emocional generando sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía?</p> <p>¿Considera usted que el estrés, afecta en su desempeño laboral, repercutiendo en la seguridad, valoración y autoestima del trabajador?</p> <p>¿Considera que los colaboradores de la empresa tienen un margen de autonomía en la forma de realizar las tareas, aplicando habilidades y conocimientos?</p> <p>¿Cree usted que las formas inadecuadas de cultura empresarial, liderazgo, clima laboral y condiciones psicosociales generales adoptadas, afectan a la salud y su desempeño?</p> <p>En la empresa existe apoyo de los superiores, compañeros y compañeras en la realización del trabajo, designándose tareas definidas con la información adecuada y a tiempo.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

**Tabla 2.** Variable independiente  
**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala



### **3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

La ciencia se apoyó en instrumentos capaces de cuantificar fenómenos estableciendo relaciones funcionales obtenidas a través de modelizaciones de la realidad. Para realizar este proceso, la investigadora utilizó la medida mediante la que es capaz de representar propiedades por medio de números.

#### **3.6.1. Técnica. La encuesta**

La encuesta se convirtió en una herramienta fundamental para el estudio de las relaciones sociales. Las organizaciones contemporáneas, políticas, económicas o sociales, utilizan esta técnica como un instrumento indispensable para conocer el comportamiento de sus grupos de interés y tomar decisiones sobre ellos. Debido a su intenso uso y difusión la encuesta es la representante por excelencia de las técnicas de análisis social.

#### **3.6.3. Instrumento. El cuestionario**

En aquellas técnicas de investigación donde los datos se obtuvieron mediante un proceso de comunicación con el colectivo objeto de estudio, el cuestionario se convirtió en una pieza clave del intercambio de información entre investigador y entrevistado. El cuestionario tiene que transmitir las necesidades de información del investigador a las personas entrevistadas y tiene que facilitar el registro y la devolución de las respuestas de los investigados al entrevistador.

#### **3.6.5. Validez y confiabilidad**

La validez es el grado en que el instrumento proporcionó datos que reflejen realmente los aspectos que interesan estudiar. La validez es el grado con el cual el instrumento prueba su consistencia, por los resultados que produce al aplicarlo repetidamente al objeto de estudio.

### 3.6.6. Plan de recolección de información

En toda investigación es necesario recabar los datos más adecuados para contestar las preguntas de investigación y, posteriormente, analizar los datos recopilados y encontrar su significación.

### 3.6. Recolección de la información

**Tabla 4:** Recolección de información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2. ¿De qué personas u objetos?	Colaboradores de la Empresa CentralCar S.A.
3. ¿Sobre qué aspectos?	Condiciones de Trabajo. Riesgos laborales.
4. ¿Quién? ¿Quiénes?	La investigadora: Jessica Estefanía Naranjo Ayala
5. ¿Cuándo?	Fecha: 2015
6. ¿Dónde?	En la empresa CentralCar. S.A.
7. ¿Cuántas veces?	Dos.
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta.
9. ¿Con qué?	Cuestionario estructurado.
10. ¿En qué situación?	En las instalaciones / oficinas de la empresa.

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

### 3.7. Procesamiento y análisis

#### 3.7.1. Procesamiento

Según: LEIVA ZEA, F. (1984) 24. Nociones de metodología de investigación científica. Tercera Edición. Editado en Tipoffset Ortiz. Quito. Ecuador, los datos corregidos se transforman siguiendo ciertos procedimientos:

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

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a 12 colaboradores operativos de la Empresa Centralcar S.A.

**Pregunta N. 1.** ¿Considera usted que la sobrecarga del trabajo afecta en el aspecto emocional generando ansiedad, depresión, alienación, apatía?

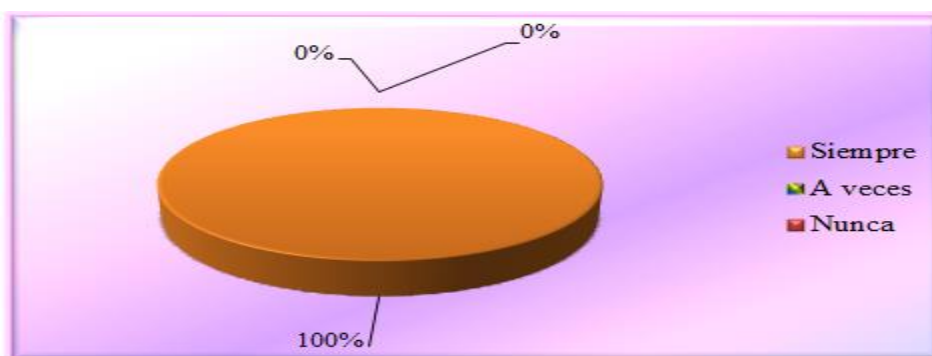
**Tabla 5. Aspecto emocional**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

**Gráfico 5. Aspecto emocional**



**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

#### **Análisis**

De los 12 colaboradores operativos encuestados, el 100% responden que la aglomeración del trabajo siempre afecta a su aspecto emocional generando ansiedad, depresión, alienación y apatía.

#### **Interpretación**

La mayoría de encuestados considera que la sobrecarga del trabajo tiene efectos negativos, afectando directamente a su aspecto emocional lo que genera ansiedad, depresión, alienación y apatía perjudicando en el cumplimiento de sus funciones, por lo que se torna importante tomar medidas para prevenir dichos efectos que perjudican el desempeño laboral.



**Pregunta N. 2:** ¿En la empresa existe apoyo de los superiores, compañeros y compañeras en la realización del trabajo, designándose tareas definidas con la información adecuada y a tiempo?

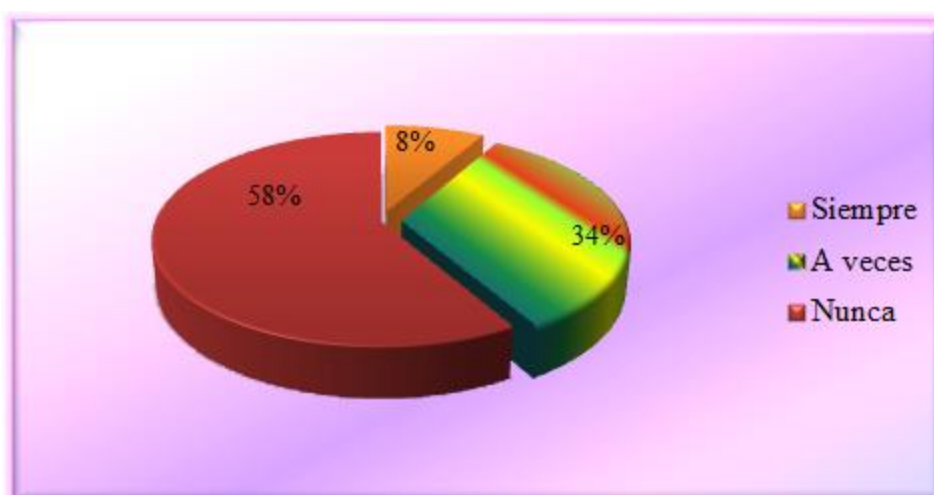
**Tabla 6** Apoyo de superiores y compañeros

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	8%
A veces	4	34%
Nunca	7	58%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

**Gráfico 6.** Apoyo de Superiores Y Compañeros



**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

### **Análisis**

De los 12 colaboradores operativos encuestados, el 58% responde que nunca reciben apoyo de sus superiores o compañeros, mientras que el 34% responde que a veces y el 8% cometa que siempre.

### **Interpretación**

La mayoría de colaboradores operativos encuestados, reconoce que no recibe apoyo de sus superiores y compañeros, lo cual genera dificultad al ejecutar sus tareas las cuales no son designadas a tiempo ni con los recursos necesarios ni la información necesaria que requiere para ser ejecutadas, recalcando que el apoyo de los superiores y compañeros es de suma importancia para el logro de objetivos.

**Pregunta N. 3:** ¿Considera usted que el estrés, afecta en su desempeño laboral, repercutiendo en la seguridad, valoración y autoestima del trabajador?

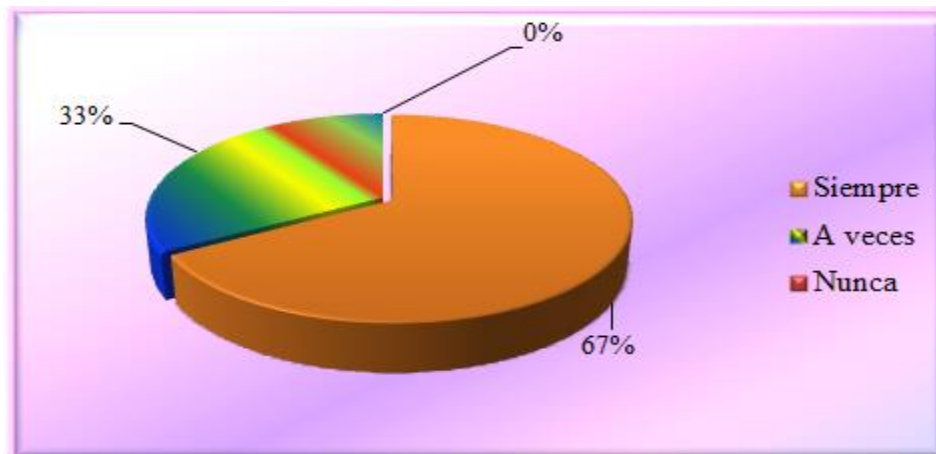
**Tabla 7.** Desempeño laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	67%
A veces	4	33%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo

**Gráfico 7.** Desempeño Laboral



**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo

### **Análisis**

De los 12 colaboradores operativos encuestados el 67% informan que el estrés siempre afecta directamente el desempeño laboral disminuyendo su autoestima, mientras que el 33% piensan que a veces el estrés influye en su rendimiento laboral.

### **Interpretación**

La mayoría de colaboradores encuestados apuntan a que el estrés afecta directamente en el desempeño de su puesto de trabajo, debido a que disminuye su autoestima, seguridad y sobre todo valoración, reacalcando la atención que dicho riesgo psicosocial requiere considerando que al no saber manejar dicha enfermedad aporta al desgaste de la persona como tal.

**Pregunta N. 4.** ¿Considera que los colaboradores de la empresa tienen un margen de autonomía en la forma de realizar las tareas, aplicando habilidades y conocimientos?

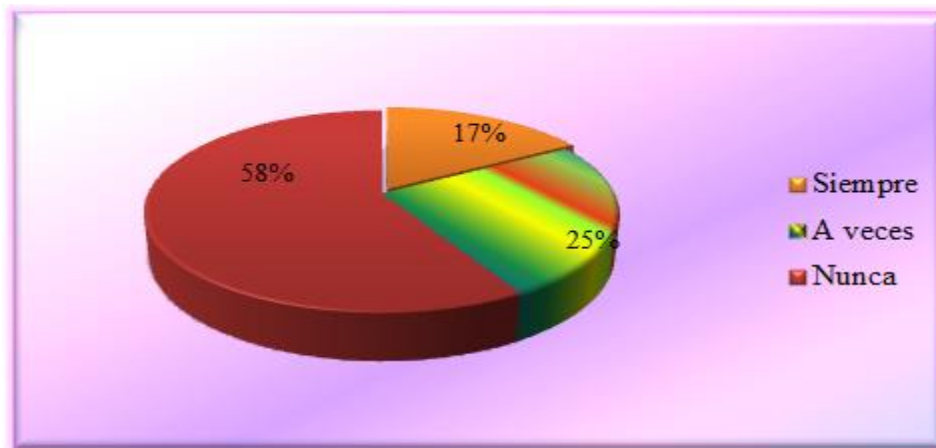
**Tabla 8.** Autonomía

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	17%
A veces	3	25%
Nunca	7	58%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

**Gráfico 8.** Autonomía



**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

### **Análisis**

De los 12 colaboradores operativos encuestados el 58% expresa que nunca es posible aplicar la autonomía al momento de realizar sus actividades, por otro lado el 25% dice que a veces manejan su autonomía si es necesario y el 17% manifiestan que siempre manejan un margen de autonomía.

### **Interpretación**

La mayoría de los encuestados manifiestan que nunca es posible aplicar un margen de autonomía al momento de realizar su trabajo, lo cual impide de manera directa el desarrollo de habilidades y conocimientos al ejecutarlas, ya que dichas funciones están estandarizadas en cuanto a su ejecución, reaclando que la autonomía es necesario aplicarla desarrollar habilidades desconocidas y así mejorar el desempeño laboral.

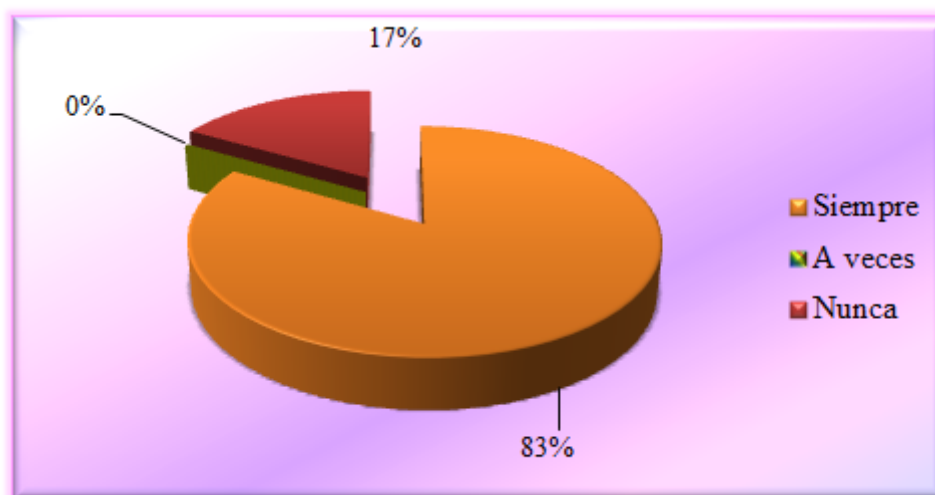
**Pregunta N. 5:** ¿Cree usted que las formas inadecuadas de cultura empresarial, liderazgo, clima laboral y condiciones psicosociales generales adoptadas, afectan a la salud y su rendimiento?

**Tabla 9.** Condiciones psicosociales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	83%
A veces	0	0%
Nunca	2	17%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores  
**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

**Gráfico 9.** Condiciones Psicosociales



**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores  
**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

**Análisis.**

De los 12 colaboradores operativos encuestados el 83% manifiesta que la cultura, el liderazgo, el clima, y las condiciones psicosociales que se manejan siempre han afectado la salud de los colaboradores.

**Interpretación**

De acuerdo a la pregunta, la mayoría de colaboradores manifiestan que la inadecuada cultura organizacional o empresarial que se maneja, así como el liderazgo y el clima laboral repercute directamente en la salud de los colaboradores, reprimiendo su rendimiento en sus labores., considerando que dichos aspectos mencionados deben ser optimos par el cumplimeinto efectivo de las metas planteadas.

**Pregunta N. 6:** ¿En la empresa los colaboradores han desarrollado la capacidad de observar, planificar y ejecutar su trabajo de manera efectiva, eficiente y productiva?

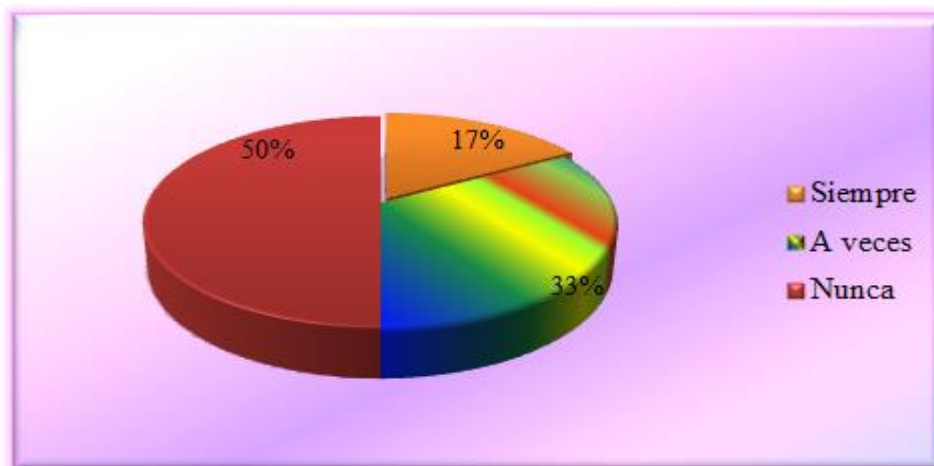
**Tabla 10. Capacidades**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
<b>Siempre</b>	2	17%
<b>A veces</b>	4	33%
<b>Nunca</b>	6	50%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores.

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala.

**Gráfico 10. Capacidades**



**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores.

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

### **Análisis.**

De los 12 colaboradores operativos el 50% manifiestan que nunca han tenido la oportunidad de desarrollar la capacidad de observar, planificar y desarrollar su trabajo ya que todo se encuentra estandarizado en la ejecución de tareas, mientras que el 33% menciona que a veces y el 17% siempre.

### **Interpretación**

Dentro de las respuestas la mayoría de colaboradores comentan que no hay oportunidad de desarrollar sus capacidades en cuanto a observar, planificar y ejecutar el trabajo encomendado ya que su ejecución lleva un proceso estandarizado lo cual no da paso a la aplicación de estrategias para su ejecución, por lo que se considera necesario dar apertura a la aplicación de capacidades que poseen los colaboradores.

**Pregunta N. 7:** ¿Su comportamiento apoya en la búsqueda de los objetivos fijados, para alcanzar el éxito empresarial?

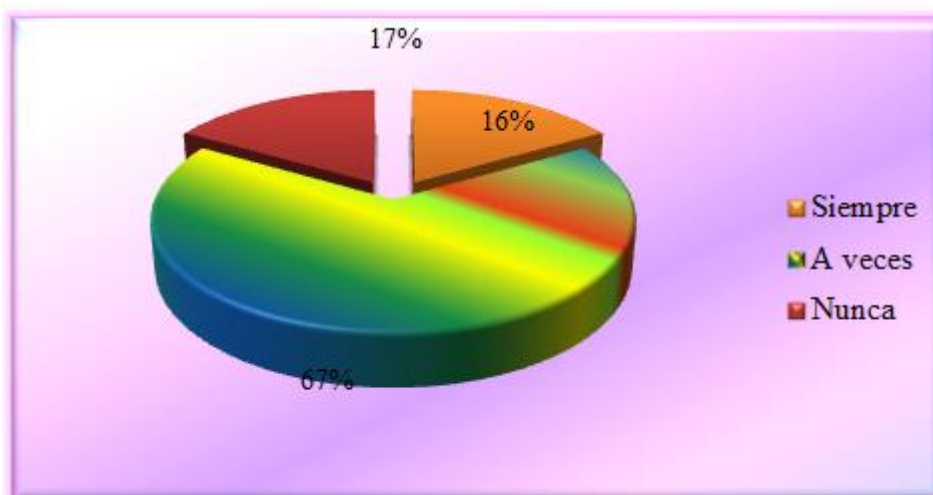
**Tabla 11.** Comportamiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	16%
A veces	8	67%
Nunca	2	17%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores .

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala.

**Gráfico 11.** Comportamiento



**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores.

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

### **Análisis.**

De los 12 colaboradores operativos encuestados, el 67%, manifestaron únicamente a veces su comportamiento aporta para alcanzar el éxito de la empresa, el 17% responde que nunca y el 16% manifiesta que siempre aporta.

### **Interpretación**

De acuerdo a la pregunta los colaboradores en su mayoría expresan que no siempre el comportamiento que mantienen los empleados dentro de la organización apoya al logro de los objetivos ya que estos no permiten desarrollar estrategias para su cumplimiento, recalcando que un buen comportamiento dentro de la organización es fundamental para apoyar a cumplir las metas y no generar inconvenientes personales ni profesionales.

**Pregunta N. 8:** ¿Los colaboradores de la empresa demuestran sus capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización?

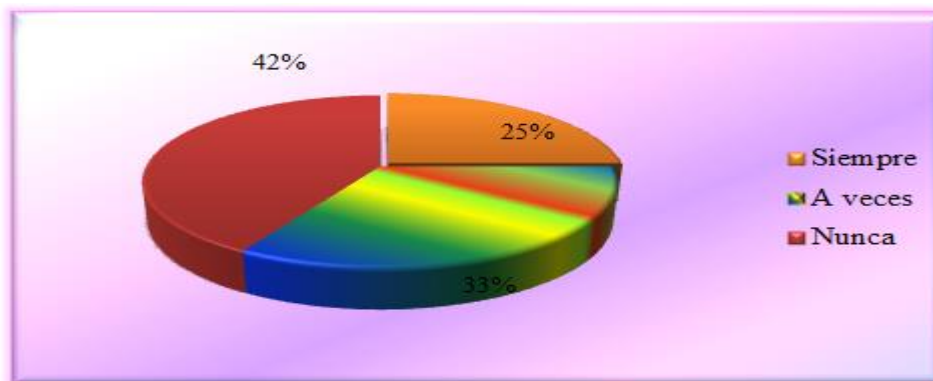
**Tabla 12.** Capacidades, habilidades, necesidades, cualidades.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	25%
A veces	4	33%
Nunca	5	42%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

**Gráfico 12** Capacidades, habilidades, necesidades, cualidades.



**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

### **Análisis**

De los 12 colaboradores operativos encuestados el 42% manifiestan nunca estar alineados entre sus habilidades necesidades y cualidades con respecto al trabajo y a la organización, por otro lado el 33% mencionan sentir que a veces y el 25% comenta que siempre.

### **Interpretación**

De acuerdo con la pregunta, la mayoría de los encuestados expresan que sienten que sus capacidades, habilidades y cualidades no están acordes o a la par en cuanto a la naturaleza del trabajo o actividades que vienen desempeñando dentro de su puesto de trabajo o dentro de la organización, recordando la importancia de aplicar las habilidades en el desarrollo del trabajo.

**Pregunta N. 9:** ¿Considera usted que la productividad depende de la organización eficiente del trabajo, de la capacidad y responsabilidad del trabajador?

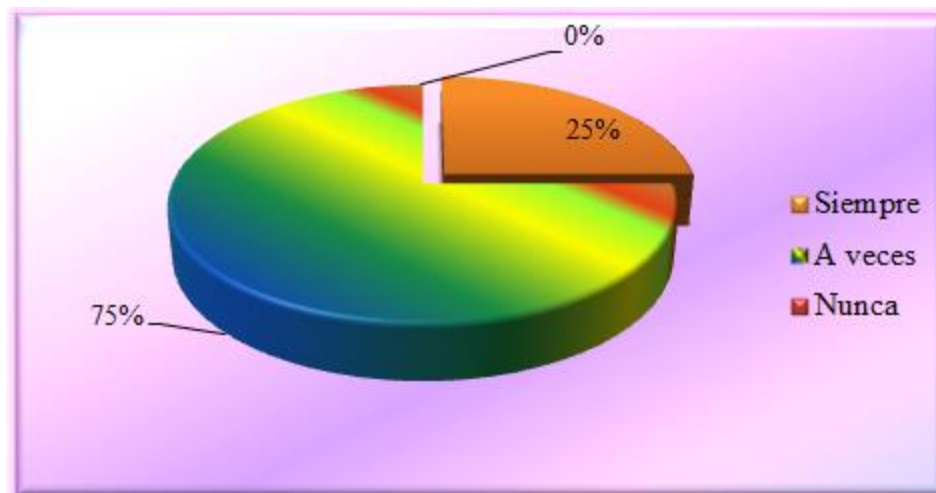
**Tabla 13.** Productividad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	25
A veces	9	75
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

**Gráfico 13.** Productividad



**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

### **Análisis.**

El 75% de los encuestados consideran que no siempre la organización eficiente del trabajo la capacidad y responsabilidad del trabajador será sinónimo de productividad, ya que estos no son todos los factores que conllevan al éxito empresarial, mientras que el 25% menciona que siempre dichos aspectos del trabajador ayudan a la productividad.

### **Interpretación**

La mayoría de los colaboradores creen que la productividad de la empresa no siempre dependerá de una organización eficiente de sus labores, de la capacidad y responsabilidad que asuma el trabajador dentro de la organización ya que es necesario considerar aspectos más relevantes para conseguir la cima al éxito.



**Pregunta N. 10:** ¿Considera usted que la estructura organizacional incluye la división del trabajo, patrones de comunicación y procedimientos, y que dichos modelos promueven el éxito empresarial?

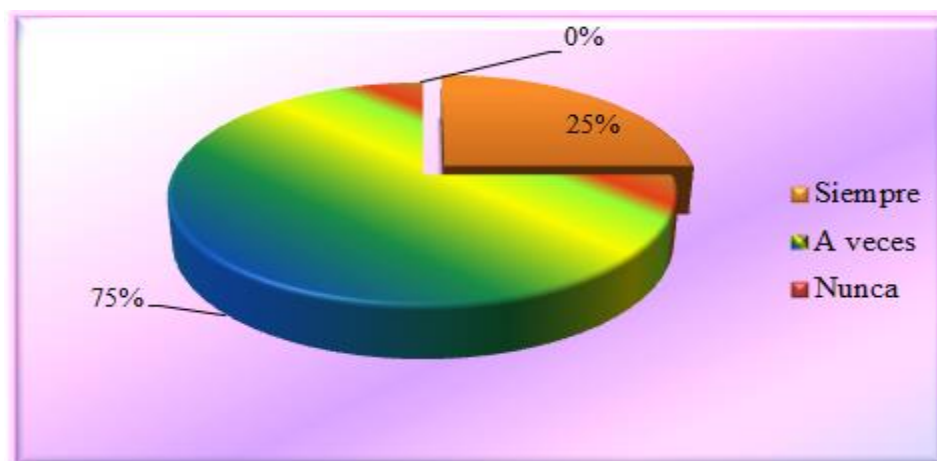
**Tabla 14.** Estructura organizacional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	25%
A veces	9	75%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

**Gráfico 14.** Estructura Organizacional



**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

### **Análisis.**

De los 12 colaboradores operativos encuestados el 75% manifiestan que consideran que la estructura organizacional implantada no siempre conlleva al éxito empresarial, y por otro lado el 25% mencionan que dicha estructura organizacional siempre promueve el éxito.

### **Interpretación**

Los colaboradores encuestados en su mayoría expresan que la estructura organizacional que se ha implantado no siempre conlleva al éxito, ya que los niveles de comunicación, procedimientos y división del trabajo no están alineados a las necesidades reales de la empresa, recalcando que son aspectos que deben estar en armonía para alcanzar un buen rendimiento y apoyar al logro de metas.

## 4.2 Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a 7 colaboradores administrativos de la Empresa Centralcar S.A.

**Pregunta N. 1.** ¿Usted designa varias actividades a los colaboradores afectando a su aspecto emocional generando sentimientos de ansiedad, depresión, alienación y apatía?

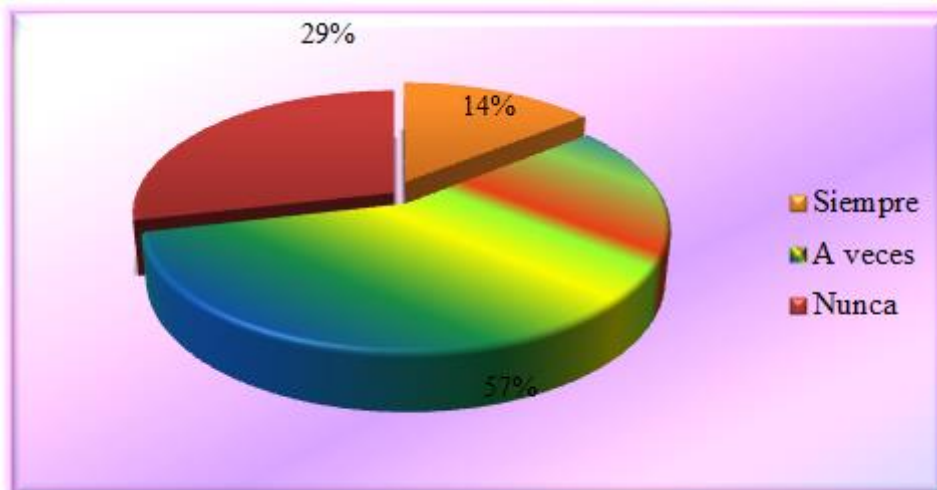
**Tabla 15. Aspecto emocional**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	14%
A veces	4	57%
Nunca	2	29%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

**Gráfico 15. Aspecto emocional**



**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

### Análisis

De los 7 colaboradores administrativos encuestados, el 57% responden que a veces a los colaboradores se les designa actividades que generan en ellos sentimientos de ansiedad, depresión y apatía, mientras que el 29% contesta que nunca y el 14% comenta que siempre.

### Interpretación

La mayoría de encuestados considera que al personal se le designa actividades que causan daños a la salud como sentimientos de ansiedad, depresión y apatía, lo cual directamente afecta en su rendimiento.

**Pregunta N. 2:** ¿Usted brinda el apoyo necesario a sus subordinados para la realización del trabajo, define tareas, entregándoles la información adecuada y a tiempo?

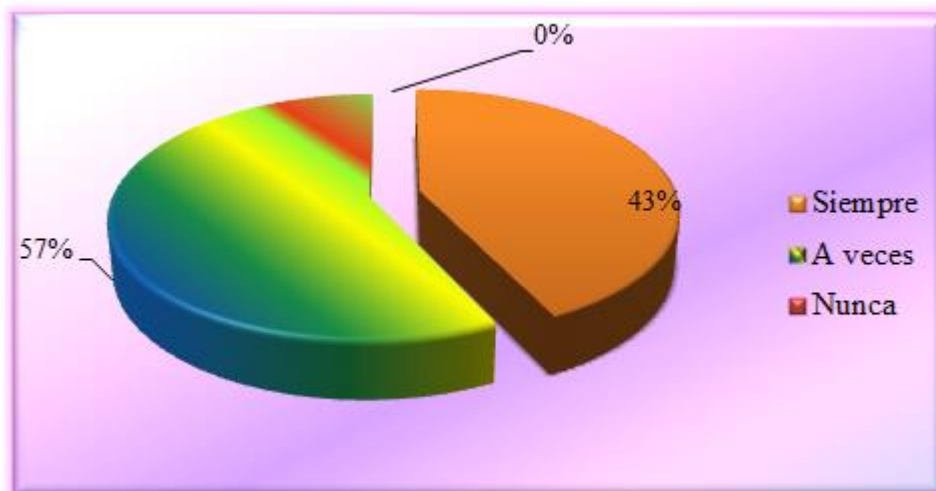
**Tabla 16.** Apoyo de superiores y compañeros

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	43%
A veces	4	57%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

**Gráfico 16.** Apoyo de Superiores Y Compañeros



**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

### **Análisis**

De los 7 colaboradores administrativos encuestados, el 57% responde que a veces brinda apoyo a sus subordinados para que realicen su trabajo, mientras que el 43% comenta que siempre.

### **Interpretación**

La mayoría de colaboradores administrativos responde que únicamente a veces brinda el apoyo necesario para que sus subordinados realicen su trabajo, definiéndoles tareas y entregándoles la información adecuada y a tiempo, es necesario considerar que su apoyo es fundamental para lograr una cohesión de actividades.

**Pregunta N. 3:** ¿Considera usted que en la empresa el desempeño laboral es afectando por el estrés repercutiendo en la seguridad, valoración y autoestima del colaborador?

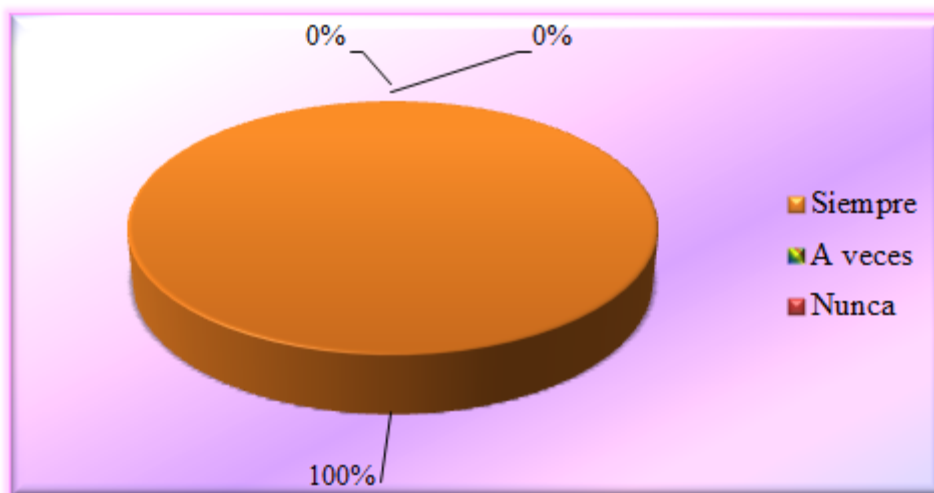
**Tabla 17.** Desempeño laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo

**Gráfico 17.** Desempeño Laboral



**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo

### **Análisis**

De los 7 colaboradores administrativos responden al 100% que el desempeño laboral siempre se ve afectado por el estrés.

### **Interpretación**

La totalidad de los colaboradores administrativos responden afirmativamente al 100% que el estrés afecta en el desempeño laboral del trabajador repercutiendo en su seguridad, valoración y autoestima.

**Pregunta N. 4.** ¿Usted genera en los trabajadores autonomía, seguridad en la realización del trabajo, permitiendo la aplicación de sus conocimientos y habilidades?

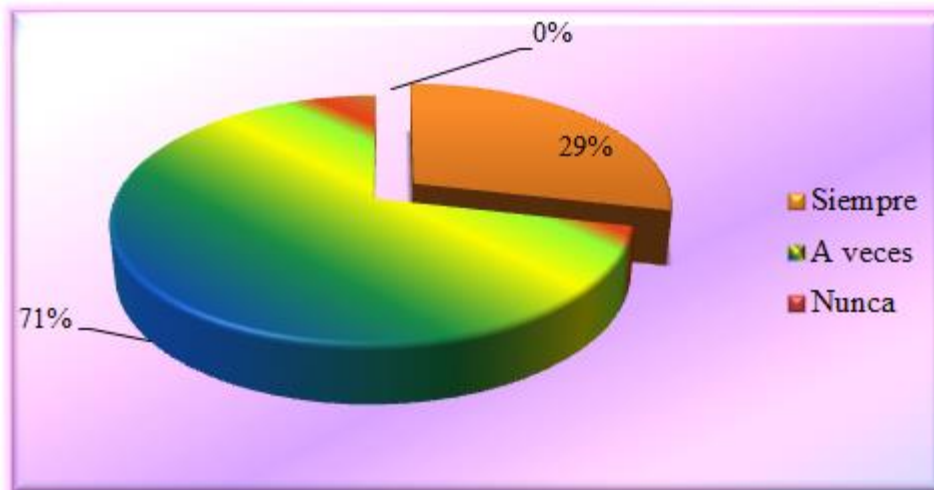
**Tabla 18.** Autonomía

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	29%
A veces	5	71%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

**Gráfico 18.** Autonomía



**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

### **Análisis**

De los 7 colaboradores administrativos encuestados el 71% expresa que únicamente a veces genera en los trabajador seguridad y autonomía en el trabajo, mientras que el 29% responde que siempre.

### **Interpretación**

La mayoría de los encuestados manifiestan que únicamente a veces generan en sus trabajadores autonomía y seguridad en las tareas que realizan, permitiéndoles aplicar sus conocimientos y habilidades. Considerar la importancia en generar autonomía en las actividades ejecutadas por los colaboradores para explotar su potencial.

**Pregunta N. 5:** ¿Cree usted que la presión laboral es un factor predominante que está provocando Riesgos Ppsicosociales en la empresa?

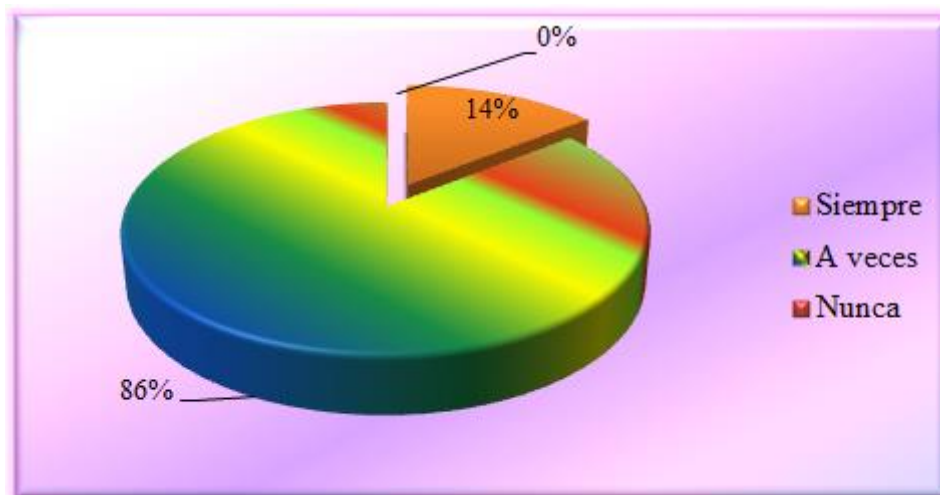
**Tabla 19.** Presión laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	14%
A veces	6	86%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

**Gráfico 19.** Condiciones Psicosociales



**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

### **Análisis.**

De los 7 colaboradores encuestados el 86% manifiesta que la cultura, el liderazgo, el clima, y las condiciones psicosociales que han adoptado a veces afectan la salud del trabajador, mientras que el 14% manifiesta que siempre.

### **Interpretación**

De acuerdo a la pregunta, la mayoría manifiesta que la presión laboral se ha constituido un riesgo psicosocial predominante lo cual impide el desarrollo efectivo de actividades, por lo que se torna necesario medir la presión que ejercen los jefes.

**Pregunta N. 6:** ¿Usted ha permitido a sus subalternos el desarrollar habilidades para observar, planificar y ejecutar sus labores de manera productiva?

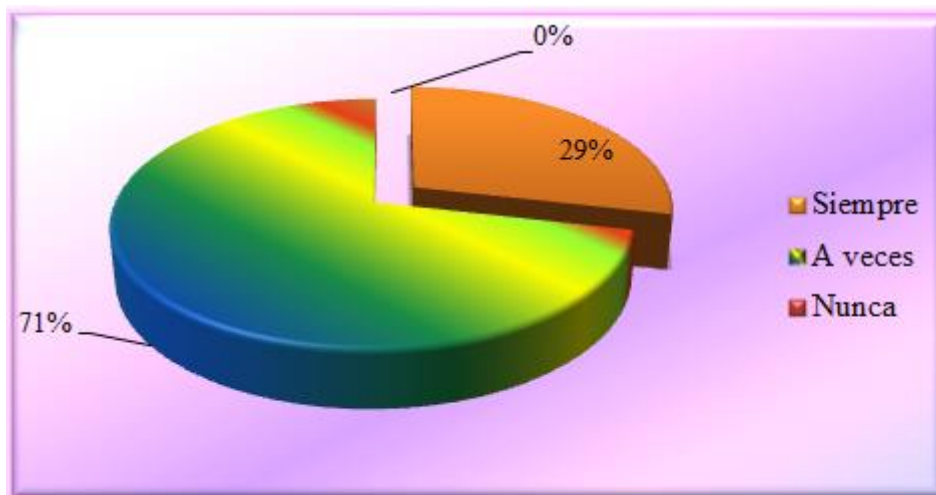
**Tabla 20. Capacidades**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	29%
A veces	5	71%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores.

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala.

**Gráfico 20. Capacidades**



**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores.

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala.

### **Análisis.**

De los 7 colaboradores administrativos el 71% manifiestan únicamente a veces permiten a sus colaboradores a desarrollar sus habilidades para realizar sus tareas, mientras que el 2% responde que siempre.

### **Interpretación**

Dentro de las respuestas la mayoría de colaboradores comentan que únicamente a veces permiten a sus subalternos que desarrollen sus capacidades de observar, planificar y ejecutar sus labores de manera productiva. Considerando la importancia y la responsabilidad que implican aplicar dichas capacidades.

**Pregunta N. 7:** ¿Considera usted que en la empresa el comportamiento del trabajador apoya en la búsqueda de los objetivos fijados, construyéndose una estrategia para alcanzar el éxito empresarial?

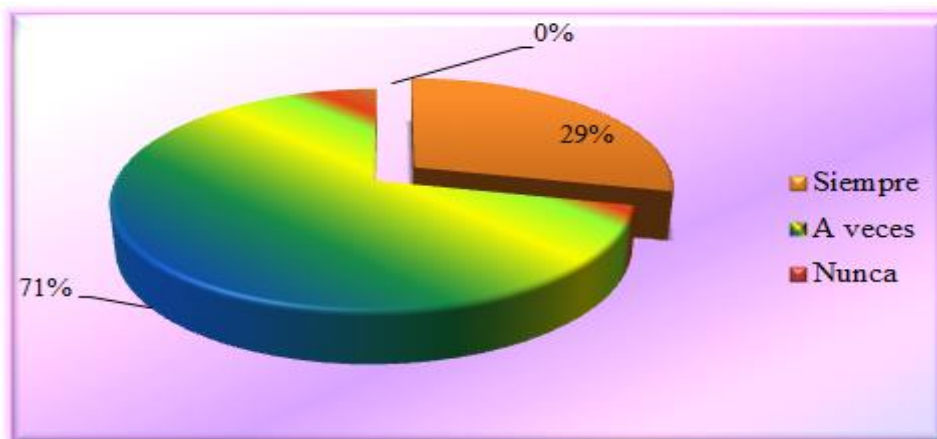
**Tabla 21.** Comportamiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	29%
A veces	5	71%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores.

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala.

**Gráfico 21.** Comportamiento



**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores.

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

### **Análisis.**

De los 7 colaboradores administrativos encuestados, el 71%, manifestaron únicamente que a veces el comportamiento de los colaboradores aporta a la búsqueda de objetivos fijados, mientras que el 29% comenta que siempre aporta.

### **Interpretación**

De acuerdo a la pregunta los colaboradores manifiestan es su mayoría no siempre el comportamiento que mantienen los empleados dentro de la organización apoya en la búsqueda de los objetivos fijados, dejando de constituirse este como una estrategia para alcanzar el éxito empresarial. Es importante recalcar que el buen comportamiento de miembros de una organización facilita la relaciones y desempeño.



**Pregunta N. 8:** ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa al ejecutar su trabajo aplican todas sus capacidades, habilidades, y cualidades?

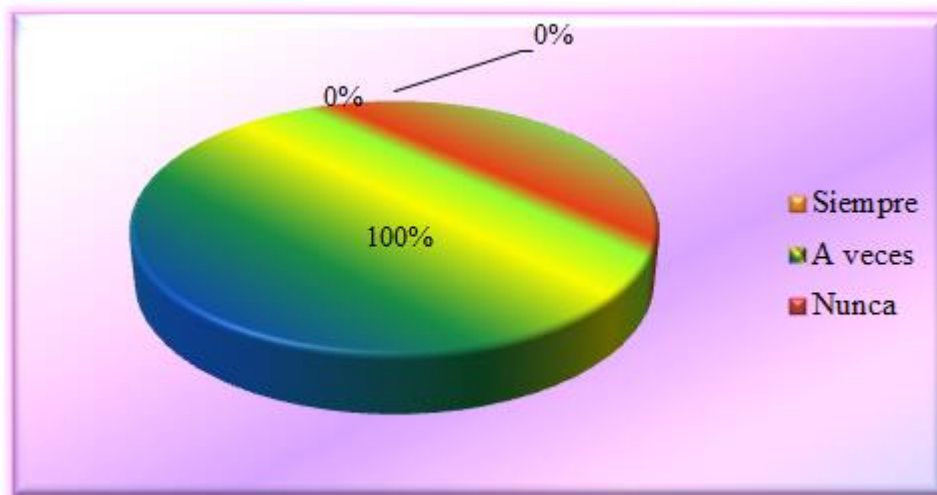
**Tabla 22** Capacidades, habilidades, necesidades, cualidades.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
A veces	7	100%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

**Gráfico 22** Capacidades, habilidades, necesidades, cualidades.



**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

### **Análisis**

De los 7 colaboradores administrativos encuestados el 100% manifiestan que únicamente a veces los colaboradores aplican dentro de su trabajo sus cualidades, capacidades y habilidades.

### **Interpretación**

Todos los encuestados concuerdan que los trabajadores dentro su trabajo únicamente a veces aplican o desarrollan todas sus capacidades, habilidades, y cualidades. Recalcando que es de suam importancia que todas sus potencialidaes sean aplicadas al momento de ejecutar sus actividades laborales alcanzando un desempeño óptimo.

**Pregunta N. 9:** ¿Considera usted que la organización eficiente del trabajo, capacidad y responsabilidad del trabajador son los únicos aspectos a considerar para alcanzar la productividad?

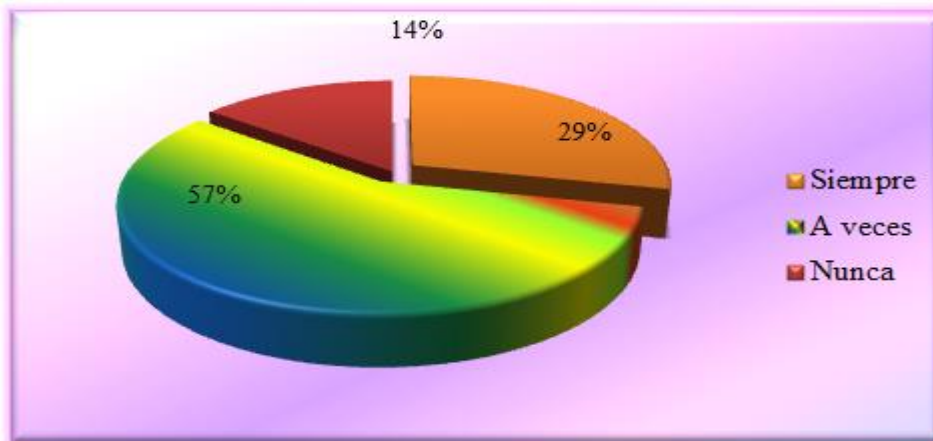
**Tabla 23.** Productividad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	29%
A veces	4	57%
Nunca	1	14%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

**Gráfico 23.** Productividad



**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

**Análisis.**

El 57% de los encuestados consideran que no siempre la organización eficiente del trabajo la capacidad y responsabilidad del trabajador son aspectos que permiten alcanzar la productividad, mientras que el 29% responde siempre y el 14% que nunca.

**Interpretación**

La mayoría de los colaboradores creen que la productividad de la empresa no siempre dependerá de la organización eficiente del trabajo, capacidad y responsabilidad del trabajador sino que hay otros aspectos más a considerar para alcanzar dicha productividad. Por tal motivo es importante analizar que aspectos forman parte del éxito.

**Pregunta N. 10:** ¿Cree usted que la división del trabajo, los patrones de comunicación y procedimientos estandarizados (estructura organizacional) que sea ha adoptado han promovido el éxito de la empresa?

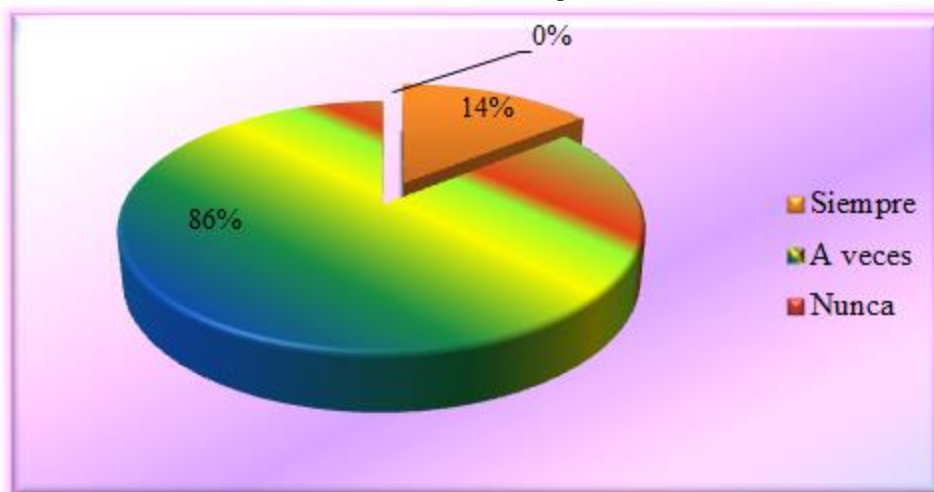
**Tabla 24.** Éxito empresarial

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	14%
A veces	6	86%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

**Gráfico 24.** Éxito empresarial



**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

### **Análisis.**

De los 7 colaboradores administrativos encuestados el 86% manifiestan que consideran que la estructura organizacional implantada no siempre conlleva al éxito empresarial, y por otro lado el 14% mencionan que dicha estructura organizacional siempre promueve el éxito.

### **Interpretación**

Los colaboradores encuestados en su mayoría expresan que la división del trabajo, los patrones de comunicación y procedimientos estandarizados que se ha implantado no siempre conlleva al éxito, por lo cual se trona necesario analizar dichos aspectos para implantar procedimientos que favorezcan al colaborador y su desempeño.

### 4.3 Comprobación de Hipótesis

#### 1.- Planteo de hipótesis

##### a) Modelo Lógico

**H<sub>0</sub>**; Los Riesgos Psicosociales NO influyen en el Rendimiento Laboral de los trabajadores de la empresa Centralcar S.A. en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

**H<sub>1</sub>**; Los Riesgos Psicosociales influyen en el Rendimiento Laboral de los trabajadores de la empresa Centralcar S.A. en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

##### b) Modelo estadístico

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

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

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

#### 2.- Nivel de Significación

$$\alpha = 0.05$$

#### 3.- Regla de decisión

$$1 - 0,05 = 0,95$$

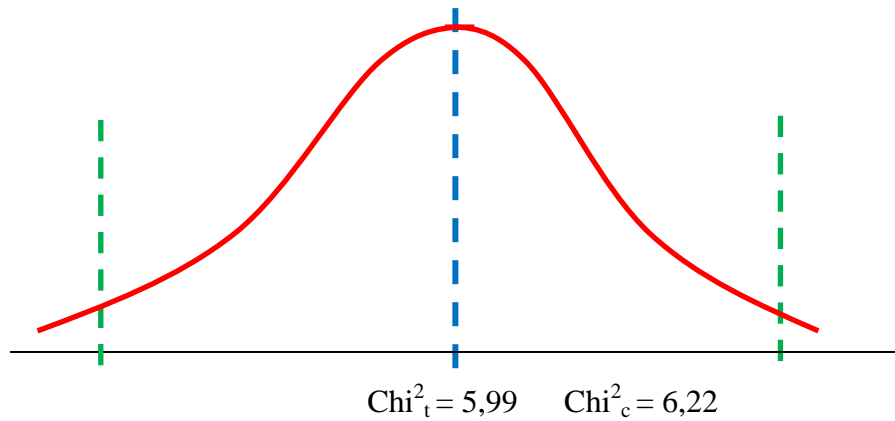
$$gl = (f - 1) ( c - 1 )$$

$$gl = (3 - 1) ( 2 - 1 )$$

$$gl = (2) (1)$$

$$gl = 2$$

**Gráfico 25.** Campana de Gauss



**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

Con un porcentaje de probabilidad del 95% y con 2 grados de libertad se obtienen un chi cuadrado tabular de 5,99.

**Tabla 25.** Éxito empresarial

Grados libertad	Probabilidad de un valor superior - Alfa ( $\alpha$ )				
	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,6
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,78	9,49	11,14	13,28	14,86

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

#### 4.- Cálculo de $X^2$

**Tabla 26.** Observadas

OBSERVADAS ( O )			
Pregunta respuesta	3.- ¿Considera usted que el estrés, afecta en su desempeño laboral, repercutiendo en la seguridad, valoración y autoestima?	5.- ¿Cree usted que las formas inadecuadas de cultura empresarial, liderazgo, clima laboral y condiciones psicosociales generales adoptadas, afectan a la salud y su desempeño?	SUMATORIA
Siempre	8	10	18
A veces	4	0	4
Nunca	0	2	2
Sumatoria	12	12	24

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

**Tabla 27.** Esperadas

<b>ESPERADAS ( E )</b>		
<b>PREGUNTA RESPUESTA</b>	<b>3.- ¿Considera usted que el estrés, afecta en su desempeño laboral, repercutiendo en su seguridad, valoración y autoestima?</b>	<b>5.- ¿Cree usted que las formas inadecuadas de cultura empresarial, liderazgo, clima laboral y condiciones psicosociales generales adoptadas, afectan a la salud y su desempeño?</b>
SIEMPRE	9,00	9,00
A VECES	2,00	2,00
NUNCA	1,00	1,00

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

### **Cálculo de $X^2$**

**Tabla 28.** Éxito empresarial

<b>CHI CUADRADO</b>					
<b>PREGUNTA</b>	<b>O</b>	<b>E</b>	<b>O - E</b>	<b>( O - E )<sup>2</sup></b>	<b>( O - E )<sup>2</sup>/E</b>
3	8	9,00	-1,00	1,00	0,11
	4	2,00	2,00	4,00	2,00
	0	1,00	-1,00	1,00	1,00
5	10	9,00	1,00	1,00	0,11
	0	2,00	-2,00	4,00	2,00
	2	1,00	1,00	1,00	1,00
<b><math>X^2</math></b>					<b>6,22</b>

Una vez hechos los cálculos podemos notar que:

Si  $x_c^2 = 6,22 \geq x_t^2 = 5,99$  por lo tanto se rechaza  $H_0$

### **5.- Conclusión**

Como el  $x^2$  calculado es mayor que el  $x^2_t$ , se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, Los Riesgos Psicosociales influyen en el Rendimiento Laboral de los trabajadores de la empresa Centralcar S.A. en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones:

En la empresa Centralcar S.A. el estrés se ha constituido como el principal Riesgo Psicosocial perjudicando la salud física y mental de los trabajadores, generando inseguridad y baja autoestima lo cual repercute en su vida personal y profesional y sobre todo su desempeño laboral como consecuencia de las malas condiciones del trabajo y mala organización de labores.

En la empresa Centralcar S.A. la cultura empresarial adoptada, liderazgo, clima laboral y condiciones psicosociales no son las adecuadas ya que afectan a la salud, estabilidad, desarrollo personal y profesional del colaborador, perjudicando a la satisfacción y rendimiento laboral de cada uno de sus integrantes.

No existe un documento que permita que reducir el impacto de los Riesgos Psicosociales que afectan a los trabajadores de la empresa Centralcar S.A., desfavoreciendo el rendimiento laboral, influyendo negativamente en las posibilidades para desarrollar las habilidades y conocimientos, afectando en el cumplimiento de objetivos y metas empresariales.

## **5.2 Recomendaciones:**

Mejorar las condiciones de trabajo para reducir el estrés, generando a los trabajadores seguridad para que puedan desarrollar sus actividades diarias en un espacio agradable que beneficie a la salud y el desarrollo personal y profesional de cada uno de los miembros, mejorando la autoestima mediante la armonía entre las labores diarias espacio y quien las ejecuta.

Aplicar estrategias que motiven la mejora de cultura empresarial, liderazgo y clima laboral para fomentar el progreso personal y profesional, promoviendo el desarrollo, crecimiento y rendimiento laboral, para fortalecer la autonomía en el desarrollo de tareas aplicando habilidades, capacidades y conocimiento.

Crear un documento escrito en donde se guíe como reducir el impacto de los Riesgos Psicosociales fomentando así el desarrollo de actividades preventivas que beneficien a la salud y seguridad del trabajador permitiendo aplicar las habilidades y conocimientos mediante estrategias propias del trabajador.



## CAPÍTULO VI

### PROPUESTA

#### **Tema**

Manual de estrategias para reducir el impacto de los Riesgos Psicosociales y fortalecer el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Centralcar S.A. de la ciudad de Ambato en la provincia de Tungurahua.

#### **6.1 Datos Informativos**

<b>Unidad ejecutora</b>	<b>Centralcar S.A</b>
<b>Beneficiarios</b>	<b>Colaboradores</b>
<b>Beneficiarios directos</b>	<b>Cliente Interno</b>
<b>Beneficiarios indirectos</b>	<b>Cliente Externo</b>

#### **6.1.2. Ubicación**

<b>País:</b>	Ecuador.
<b>Región:</b>	Sierra.
<b>Provincia:</b>	Tungurahua.
<b>Cantón:</b>	Ambato
<b>Parroquia:</b>	La Matriz
<b>Tipo de plantel:</b>	Comercialización
<b>Sostenimiento:</b>	Particular

#### **6.1.3. Equipo técnico responsable**

**Director:** Ing. Martin Sevilla Gortaire.

**Investigadora:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

## **6.2 Antecedentes de la Propuesta**

La falta de atención en realizar estudios en conocer si el colaborador está expuesto a Riesgos Psicosociales que perjudican la salud física y emocional del talento humano de la empresa, ha hecho que no exista un plan de acción focalizado para mejorar de forma significativa y proactiva la permanencia del trabajador en la empresa, de esta manera constituyéndose el estrés como el principal Riesgo Psicosocial perjudicando la salud física y mental de los trabajadores, generando inseguridad y baja autoestima lo cual repercute en su vida personal y profesional y sobre todo su desempeño laboral como consecuencia de las malas condiciones del trabajo y mala organización de labores.

La propuesta tiene como antecedentes la investigación realizada sobre; los Riesgos Psicosociales y su influencia en el Rendimiento Laboral de la empresa Centralcar S.A., en el que se determinó que los Riesgos Psicosociales afectan de manera significativa en el rendimiento de los colaboradores. La cultura empresarial adoptada, liderazgo, clima laboral y condiciones psicosociales han generado consecuencias negativas en el equipo de trabajo puesto que su rendimiento no es óptimo y eficiente ya que el ambiente de trabajo que se maneja actualmente en la empresa genera estrés, desestabilidad emocional lo cual conlleva al incumplimiento de tareas encomendadas al puesto y por ende incumplimiento de los objetivos corporativos que se ha planteados.

## **6.3 Justificación**

La presente propuesta está enfocada en la responsabilidad de lograr que cada integrante como parte de la organización consiga mantener un rendimiento laboral proactivo cuando este haya aplicado estrategias para reducir el impacto de los riesgos psicosociales a los cuales está expuesto a diario en su lugar de trabajo, apoyando a obtener resultados psicológicos, físicos y sociales positivos que favorecen al desarrollo organizacional.

Al ofrecer un entorno de trabajo óptimo en el que se respalde al trabajador, en el que reciba la formación adecuada estará motivado para desempeñar su trabajo lo mejor posible. Un entorno psicosocial favorable fomenta el buen rendimiento y el desarrollo personal, así como el bienestar mental y físico del trabajador.

La responsabilidad de que el equipo de trabajo se sienta seguro en su lugar de labores para un buen desempeño laboral, está enmarcado en el Departamento de Capital Humano siendo el pilar fundamental de unidad de gestión ejecutora y el Departamento de Seguridad Industrial, tomando en cuenta el compromiso y apoyo de la Alta Gerencia para su ejecución como plan de acción para lograr mantener un desempeño laboral de calidad en cada uno de los integrantes de la empresa Centralcar S.A.

La propuesta es novedosa y necesaria debido a que la organización considera de suma importancia contar con un manual de estrategias para reducir el impacto de los Riesgos Psicosociales, debido a que mediante a este manual se podrá tomar alternativas para equilibrar los Riesgos Psicosociales el tabajador y la tarea.

Es importante mencionar que este manual siempre va a favorecer a la mejora del espacio, ambiente, condiciones donde se desarrolla las habilidades y conocimientos al aplicar las tareas, fomentando o incentivando a la realización del trabajo de una manera proactiva y eficiente y a su vez un trabajo en equipo que conlleva al logro de una misión gratificante y una visión enriquecedora.

La empresa Centralcar S.A obtendrá grandes beneficios al socializar y aplicar un manual de estarategias para reducir el impacto de los Riesgos Psicosociales, el mismo que favorecerá a todos su clientes, tanto interno como externo, ya que cuenta con información general sobre el tema para aplicar estrategias personales que ayuden a mantener un equilibrio físico y emocional dentro y fuera de la organización.

## **6.4 Objetivos**

### **6.4.1 Objetivo General**

Reducir el impacto de los Riesgos Psicosociales y fortalecer el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Centralcar S.A. de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, por medio de la elaboración de un manual de estrategias.

### **6.4.2. Objetivos Específicos**

- Planificar las actividades del manual de estrategias para reducir el impacto de los Riesgos Psicosociales y fortalecer el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Centralcar S.A. de la ciudad de Ambato en la provincia de Tungurahua.
- Ejecutar las actividades que contiene el manual de estrategias para reducir el impacto de los Riesgos Psicosociales y fortalecer el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Centralcar S.A. de la ciudad de Ambato en la provincia de Tungurahua.
- Evaluar los logros alcanzados con la aplicación del manual de estrategias para reducir el impacto de los Riesgos Psicosociales y fortalecer el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Centralcar S.A. de la ciudad de Ambato en la provincia de Tungurahua.

## **6.5 Análisis de factibilidad**

Al hablar de factibilidad nos referimos a la disponibilidad de recursos necesarios para llevar a cabo este proyecto con el nivel de posibilidades optimas que nos permitan la ejecución de la propuesta de manera adecuada y efectiva, dicho de esta manera podemos asegurar que es factible gracias a que se cuenta con el respaldo de todo el personal administrativo y operativo de la empresa CentralCar S.A., que son quienes brindarán la información necesaria para desarrollar la propuesta así como también con el presupuesto que se necesita para su ejecución.

### **6.5.1 Factibilidad Legal**

En la parte legal su fundamentación se basa en el cumplimiento del código de trabajo, como en los reglamentos internos que posee la empresa, permitiendo satisfacer cada uno de los requerimientos del personal, mejorando el comportamiento organizacional permitiendo incrementar la productividad de la empresa.

### **6.5.2 Factibilidad Técnica**

Es importante que para la elaboración de un manual de estrategias, se disponga de personal profesional que cuente con los conocimientos y habilidades necesarias para el correcto desarrollo del mismo, para que se pueda utilizar de la mejor manera.

### **6.5.3 Factibilidad Tecnológica**

La propuesta es factible en el aspecto tecnológico, debido a que existe la disponibilidad de todos los medios tecnológicos como lo es; la internet, la computadora entre otros, los cuales facilitará a la investigación del problema.

### **6.5.4 Factibilidad Organizacional**

Es factible la ejecución de un manual de estrategias en la empresa Centralcar S.A. de la ciudad de Ambato, debido a que cuenta con la autorización de las autoridades de la empresa ya que la propuesta ayudará al Rendimiento Laboral

### **6.5.5 Fundamentación Técnica**

Según: GRAHAM Kellog, 2010, pag. 54. “El manual presenta sistemas y técnicas específicas en las cuales se determina el procedimiento a seguir para lograr los objetivos del trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un

procedimiento por escrito significa establecer un método estándar para ejecutar algún tipo de trabajo”

Los manuales dentro de una organización son elementos básicos de referencia y de auxilio en la empresa para lograr el control deseado de los esfuerzos del personal. Los manuales sirven como medio para dar a conocer al personal las estrategias a aplicarse para tomar medidas preventivas que permitan la conservación del trabajador como ser.

### **El porqué de la necesidad de utilizar los manuales**

Dentro de la organización los manuales son de vital importancia ya que generan grandes beneficios que promueve el desarrollo organizacional.

- Sirven como un sistema de archivos portátil y fácil de usar. Las respuestas a las preguntas se localizan con rapidez y facilidad sin necesidad de examinar innumerables hojas de archivo.
- Proporciona al usuario un sistema de referencia estandarizada. Por lo cual cada uno de los interesados posee exactamente la misma información sin distorsión alguna.
- Los manuales ahorran tiempo y aseguran respuestas exactas. Los empleados pueden consultar “el libro” en lugar de preguntar a alguien que pueda conocer o no la respuesta correcta.
- Los manuales sirven como instrumentos de adiestramiento para nuevos empleados, ayudándose a conocer cómo identificar los Riesgos psicosociales correctamente.
- Tiene una influencia definitiva. Una política corporativa claramente especificada en un manual oficial tiene más impacto que en un memorando informativo que ha sido archivado

## **Ventajas y desventajas de su uso**

### **Ventajas**

- Mantiene un consistente plan de organización.
- Facilita el estudio de los problemas de la organización.
- Asegura que todos los interesados tengan una apropiada comprensión del plan general.
- Regula la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias en la organización.
- Recurre como guía eficaz para la elaboración, codificación y compensación del personal clave.
- La información sobre conceptualización de Riesgos Psicosociales sirve como base para enfrentarlos.
- Sirve como guía de inducción de personal para dar a conocer los posibles riesgos sicosociales a los cuales se enfrentará.

### **Tipos de Manuales**

Existen diversas clasificaciones de los manuales, a los que se designa con nombres diversos, pero que pueden resumirse de la siguiente manera:

#### **Manuales de historia de la empresa**

Según: TERRY George R., en su libro, Administración y control de oficinas, pag. 38, manifiesta: “Muchos patrones sienten que es importante darles a los empleados información con respecto a la historia de la compañía, sus comienzos, crecimientos, logros, administración y posición actuales. Esto le da al empleado una vista introspectiva de la tradición y pensamiento que apoya a la empresa con la que está asociado.”

Probablemente contribuye a una mejor comprensión, aumenta la moral y ayuda al empleado a sentir que es parte de una organización. El darle a un empleado un cuadro del todo, le ayuda a adaptarse a sí mismo dentro del

cuadro total. La información histórica por lo común se incluye como parte de la presentación a un manual de políticas o de organización, o de un manual de personal.

### **Manuales de organización**

Según: C.L. Littlefield, declara al respecto: “los manuales (de organización) se usa donde se desea una descripción detallada de las relaciones de organización. Se elabora ordinariamente con base en los cuadros de la organización, los cuales se acompañan de las descripciones de los diferentes puestos inscritos en el cuadro.

Comúnmente se hace la división de los encabezados de estos manuales en atención a la función general, a las obligaciones y autoridad y al conjunto de relaciones con los demás.”

Estos manuales exponen con detalle la estructura de la organización y señalan los puestos y la estrecha relación que existe entre ellos. Explican la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad; las funciones y actividades de los órganos de la empresa. Son considerados como instrumento metodológico de la ciencia y técnica de la administración.

### **Manuales de política**

Los manuales de política, también llamados de normas, son la piedra angular ya que estudian las reglas de la organización. En este tipo de manuales se exponen los 10 (ó 10,000) mandamientos de la compañía. Según Kellog, los manuales muchas veces incluyen una declaración de objetivos de la empresa y otros “slogans” que expresan una política. Por lo tanto es un documento que incluye las intenciones o acciones generales de la administración que es probable que se presenten en determinadas circunstancias.

Los manuales de políticas ahorran muchas consultas.

### **Manuales de procedimientos**

Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa.



Los manuales de procedimientos, también llamados manuales de operación, de prácticas, de instrucción sobre el trabajo, estándar, de rutinas de trabajo, de trámites y métodos de trabajo.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. El manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la relación de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación.

### **Manuales de contenido múltiple**

Es el manual que contiene información o material de tipo diverso, lo que hace que los tipos mencionados no resulten siempre bien definidos. Alguno de los manuales de oficina parece estar diseñados intencionalmente para varios fines.

### **Manuales de técnicas**

Es un manual de contenido múltiple que trata acerca de los principios y técnicas que enmarca una actividad determinada. Se elabora como fuente básica de referencia para el órgano responsable de la actividad y como información general para todo el personal interesado en dicha actividad.

### **Manuales de puestos**

Este Manual contiene las responsabilidades y obligaciones específicas de los diferentes puestos que integran la estructura organizacional. Es también llamado manual individual o instructivo de trabajo, en el cual se precisan las labores rutinarias, los procedimientos y aplicación del puesto en particular.

## **Manuales de personal**

También llamados de relaciones industriales, de reglas y reglamentos de oficina, manual de empleado, manual de empleo. Los manuales de este tipo, que tratan sobre administración de personal, puede elaborarse destinados tres clases de usuarios:

- Para el personal en general.
- Para los supervisores.
- Para el personal de departamento o unidad de personal.

## **Manuales de producción o ingeniería**

Un manual de producción es un detalle de todo lo que se necesita para producir algún insumo. Estos se utilizan para coordinar el control de la producción, fabricación, inspección y personal de ingeniería.

## **Manuales de finanzas**

Consiste en asentar por escrito las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración, exigen que den instrucciones numerosas y específicas a todos aquellos que deben proteger que de alguna forma contiene numerosas instrucciones específicas a quienes manejan el dinero de la organización, protección de bienes y suministro de información financiera

## **Manuales generales**

Es usual que un manual no trate solo un área de actividad exclusivamente, sino que aborde dos o más características específicas. Es posible que una empresa cuente con un solo manual general, que abarque todos los aspectos mencionados para los diferentes tipos de manuales.

## **Manuales de otras funciones**

Según sea la importancia de la naturaleza de la empresa que se trate.

## **CONTENIDO DEL MANUAL**

El Manual de Organización debe contener los siguientes elementos:

1. Descripción de la Empresa
2. Breve Historia de la Empresa
3. Misión y Visión
4. Objetivos
5. Políticas
6. Organigrama General
7. Análisis de Puestos
8. Manual de Procedimientos

A continuación se detallan los puntos anteriores.

- **Descripción de la Empresa**

Nombre de la empresa, tamaño, domicilio y logo (si se tiene).

- **Breve Historia de la Empresa**

Descripción del origen de la empresa, cómo inició (instalaciones, equipo, empleados, etc.), principales logros (crecimiento, integración, etc.).

- **Misión y Visión**

La Misión de la empresa es la razón de ser de la empresa, determinar lo que la empresa persigue lograr y que justifica su existencia.

La Visión es establecer la posición que la empresa pretende alcanzar

- **Objetivos**

**Objetivos Generales.**

El objetivo debe establecerse con base a un fundamento o premisa real; representa una meta caracterizada por un lapso de tiempo.

## **Objetivos Departamentales.**

Los Objetivos Departamentales son los que cada área establece de forma unilateral, para lograr los objetivos generales de la empresa, y corresponde solamente a ellos el logro de éstos.

- **Políticas**

### **Políticas Generales**

Son una guía para orientar la acción de los miembros de la empresa. Las políticas están dirigidas a mejorar la eficacia de la organización.

### **Políticas Departamentales**

Son reglas establecidas de manera independiente por cada Encargado de su propia área.

- **Organigrama General**

Proporcionan una imagen formal de la organización, representada gráficamente según la jerarquía de los órganos que componen la empresa.

- **Análisis de Puestos**

Es la especificación de las características y tareas que corresponden a cada uno de los cargos que forman parte de la estructura de la empresa.

- **Manual de Procedimientos**

Es un instrumento técnico que da información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones relacionadas entre sí, para la realización de una función, actividad o tarea específica de una empresa.

## COMO SE PREPARA UN MANUAL

- **Todo manual debe contener la información básica de cualquier documento:**

Una portada con identificación y nombre del procedimiento a describir, así como logotipo de la empresa.

Adicionalmente un índice y una introducción al mismo.

- **Para que el manual tenga sentido, debe tener un objetivo claro del procedimiento que se detallará:**

El cual desde el principio debe quedar claro para el lector y plasmada en el objetivo.

- **Toda tarea debe siempre tener claramente definidos los responsables y el alcance de la tarea a realizar:**

Explicar detenidamente qué personas y/o departamentos de la empresa se involucrarán y quiénes son los responsables de cada acción a realizarse.

- **Claridad del objetivo; buscar los responsables que participarán en las actividades a describir, describir las actividades o explicar el procedimiento.**

Se refiere a describir paso a paso lo que se debe realizar y quién es el responsable de cada tarea.

- **Seguimiento de las acciones a través de una serie de formatos, documentaciones, comunicados, etc.**

Documentos que sustenten que las acciones se hayan llevado a cabo

Ya con toda esta información se deben incluir en el manual diagramas de flujo, que permitan saber cuál es la secuencia de la información o de los documentos a lo largo del procedimiento.

Estos son los elementos básicos de todo manual de procedimientos.

Pero el objetivo de un manual de procedimientos no termina el día en que se concluye su redacción, más bien ahí es cuando comienza la tarea de un manual, ya que es una importante herramienta para asegurar que la empresa opere bajo los mismos criterios.

**MANUAL DE ESTRATEGIAS  
PARA REDUCIR EL IMPACTO  
DE LOS RIESGOS  
PSICOSOCIALES Y  
FORTALECER EL DESEMPEÑO  
LABORAL EN LOS  
COLABORADORES.**

**CENTRALCAR S.A.**



**JESSICA ESTEFANIA NARANJO AYALA**

# PRÓLOGO

Tomar medidas para promover la toma de conciencia sobre la importancia de las políticas preventivas resulta indispensable para garantizar el óptimo desarrollo del tejido productivo dentro de la organización.

Con la premisa en mención hemos elaborado el presente “Manual para equilibrar los riesgos psicosociales y fortalecer el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Centralcar S.A. de la ciudad de Ambato en la provincia de Tungurahua, tomando en cuenta que el capital humano es el más importante activo con el que cuenta la organización.

Es cierto que en los últimos años se han incrementado esfuerzos, por parte de entidades públicas y privadas, por ampliar el conocimiento general sobre los riesgos psicosociales propios de la actividad productiva, pero es necesario centrar más atención en ahondar la difusión de la actividad preventiva sobre estrategias en el activo más preciado el “Talento Humano” comprometiéndolo a generar un cambio para proteger la salud física y emocional del mismo.



## **CENTRALCAR S.A.**

### **MISIÓN:**

Fidelizar a nuestros clientes entregando experiencias extraordinarias, con una propuesta diferente de valor, mediante prácticas eficientes de gestión en la venta de productos y servicios automotrices.

### **VISIÓN:**

Para el 2018, ser reconocido en el mercado ecuatoriano como un concesionario automotriz innovador en prácticas empresariales con altos estándares de calidad y eficiencia, contribuyendo al crecimiento humano y financiero de la compañía.

## **CENTRALCAR S.A.**

### **LA ACTITUD DE SERVICIO.**

El Servicio va más allá de atender a un cliente. Servicio es brindar todo el asesoramiento, la experiencia, la calidad, enfocados a lograr que el mismo se sienta plenamente satisfecho con su compra, en Centralcar brindamos a cada cliente un trato personalizado, atendiendo y resolviendo cada una de sus dudas, para ello contamos con profesionales motivados, satisfechos, con actitud de servicio y capacitados para hacer de sus visitas una experiencia satisfactoria y superar sus expectativas.

Hemos adoptado fórmulas para trabajar basadas en procesos enfocados a satisfacer todas las necesidades, los cuales evaluamos y mejoramos a través de las sugerencias para asegurar que mantenemos excelencia en el servicio y calidad de atención que le ofrecemos.

Por todo esto llevamos a cabo un cuidadoso seguimiento de la forma en que fue atendido cada cliente, con el objeto de conocer el nivel de satisfacción a través de su retroalimentación para buscar siempre mejoras en nuestra atención y pulir cada detalle de una visita emocionalmente placentera a nuestros concesionarios, razón por la cual hemos sido reconocidos por General Motors como el Concesionario con el mayor índice de satisfacción entre clientes en los años 2011 y 2012.  
(CENTRALCAR S.A.)

## ÍNDICE

### **1.- VIOLENCIA / ACOSO LABORAL O MOBBING**

Concepto.

Objetivo.

Estrategia.

Particiantes.

Resultados a obtener.

### **2.- PRESION LABORAL**

Concepto.

Objetivo.

Estrategia.

Recursos.

Participantes

Tiempo.

Lugar.

Resultado a obtener.

### **3.- MOTIVACIÓN LABORAL**

Concepto.

Objetivo.

Estrategia.

Recursos.

Participantes.

Pasos para la ejecucion.

Tiempo.

Lugar.

Resultado a obtener.

### **4.- CONFLICTOS ENTRE GRUPOS DE TRABAJO**

Concepto.

Objetivo.

Estrategia.

Recursos.

Participantes.

Tiempo.

Lugar.

Resultado a obtener.

## **5.- ACCIDENTES DE TRABAJO**

Concepto.

Objetivo.

Estrategia.

Recursos.

Participantes.

Pasos para la ejecución.

Tiempo.

Resultado a obtener.

## **6.- CLIMA LABORAL**

Concepto.

Objetivo.

Estrategia.

Recursos.

Participantes.

Tiempo.

Lugar.

Resultado a obtener.

## **7.- DIRECCIÓN O LIDERAZGO**

Concepto.

Objetivo.

Estrategia.

Recursos.

Participantes.

Tiempo.

Lugar.

Resultado a obtener.

## **8.- RELACIONES INTERPERSONALES**

Concepto.

Objetivo.

Estrategia.

Recursos.

Participantes.

Tiempo.

Lugar.

Resultado a obtener.

## **9.- ESTRÉS LABORAL**

Concepto.

Objetivo.

Estrategia.

Recursos.

Participantes.

Tiempo.

Lugar.

Resultado a obtener.

## **10 .- DESVINCULACIÓN LABORAL**

Concepto.

Objetivo.

Estrategia.

Recursos.

Participantes.

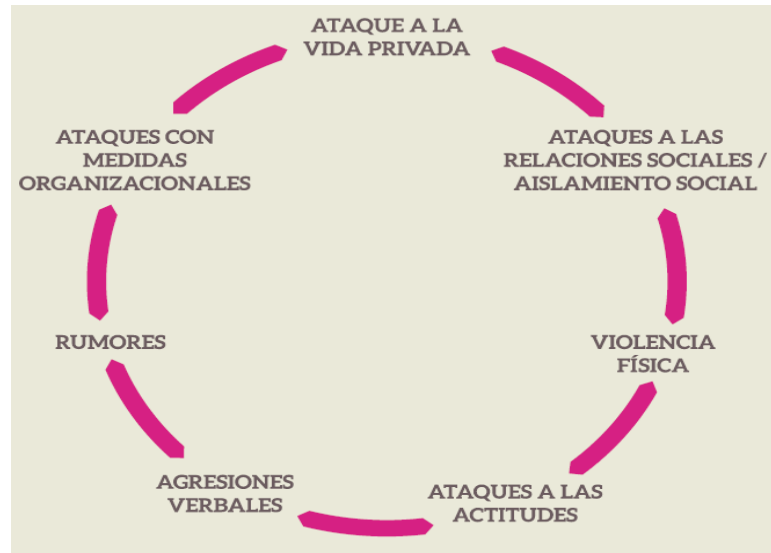
Tiempo.

Resultado a obtener.



## 1.- VIOLENCIA / ACOSO LABORAL O MOBBING

Situación de violencia o acoso recurrente dirigida hacia una persona con el objetivo de aislarlo de un grupo laboral.



### OBJETIVO:

Eliminar el acoso dentro del puesto de trabajo para generar seguridad y estabilidad emocional al colaborador.

**“EL MOBBING TIENE CONSECUENCIAS EN TU VIDA PROFESIONAL Y PERSONAL. ¡ANTES DE QUE TE AFECTE, ACABA CON ÉL!”**

### ESTRATEGIAS PARA ENFRENTAR EL ACOSO LABORAL:

#### A. CONFRONTACIÓN / DIÁLOGO:

- ✓ Mientras más profesional sea tu actitud en la oficina, podrás manejar las relaciones laborales con mejores resultados.
- ✓ Es importante evitar ponerte emocional y ponerle un límite al abusador conservando el control.

- ✓ O que mejor manteniendo un diálogo directo con él, en el cual expreses tu incomodidad ante dichas acciones.

### **B. DENUNCIA:**

- ✓ Comunicarlo con tu jefe inmediato o departamento de recursos humanos.
- ✓ Es importante que lleves argumentos sólidos y evidencias de que el trato con esta persona está afectando tu trabajo.
- ✓ Nuevamente evita que te domine la emoción al expresar tu descontento, recuerda que eres una persona adulta, capaz de comportarse de manera profesional.
- ✓ Mientras más racional y controlada sea tu denuncia será más fácil ser escuchado por la empresa y demandar una solución.

Dentro de la denuncia al mantener una conversación entre el Acosador, el Jefe de Recursos Humanos y Tú hará que te sientas más cómodo y seguro ya que tendrás como aliado al encargado del bienestar del talento humano puesto que este servirá como mediador de la situación tomando bases para defender tus derechos. Estas bases pueden ser: Reglamento interno de trabajo, Código de trabajo, etc.

### **Participantes:**

- ✓ Directivo competente: Jefe inmediato / Jefe de RRHH.
- ✓ Involucrados: acosador/es y víctima/s.

### **Resultados a obtener:**

Acuerdo entre acosador y víctima para detener el acoso laboral, Estabilidad emocional de la víctima, mejor relación interpersonal de los involucrados.





## 2.- PRESIÓN LABORAL

Trabajo que se realiza bajo condiciones adversas de tiempo o de sobrecarga de tareas, y que demanda mantener la eficiencia y no cometer más errores de lo habitual.

### **Objetivo:**

Concientizar al “JEFE” sobre las exigencias o presión extrema que este ejerce sobre los trabajadores para el cumplimiento de metas organizacionales.

**“PRACTICA PRESENTARTE EN PÚBLICO, DEMUESTRA QUE SABES  
MANEJARTE BIEN BAJO PRESIÓN”.**

### **ESTRATEGIA PARA MANEJAR LA PRESIÓN LABORAL:**

#### **A. DINÁMICA DE INTERCAMBIO DE ROLES.**

La dinámica de intercambio de roles que a continuación se detalla su ejecución puede ser llevada a cabo con la dirección del área de Recursos Humanos o coach

**ME GUSTARÍA SER...**

**DESARROLLO:**

Primero nos sentamos todos en ronda y el coach comienza diciendo: "Mi nombre es fulano de tal si fuera un superior de la empresa yo sería el “jefe de ventas”... "porque

podría... ". El animador da un tiempo para que los participantes piensen en quien quisiera ser y el por qué. Se los anima a ser creativos, diferentes y únicos.

El primero de los chicos del círculo empieza y el siguiente tiene que decir su nombre, el jefe que le gustaría ser, el por qué y tiene que repetir también lo que ha dicho su compañero de la derecha.

Al llegar al turno de los "Jefes" ellos deberán ponerse en los zapatos de sus subordinados y elegir un cargo y de la misma manera mencionar el por qué... "porque podría...", las estrategias aplicar y como superaría la presión de su jefe.

**Recursos:**

- ✓ Sillas y mesa.

**Participantes:**

- ✓ Colaboradores.
- ✓ Coach / Jefe de RRHH

**Tiempo:**

- ✓ 90 minutos.

**Lugar:**

- ✓ Un salón suficientemente amplio que permita a los participantes estar cómodamente sentados.

**Resultado a obtener:**

- ✓ Jefes concientizados y más humanos.



### 3.- MOTIVACIÓN LABORAL:

Agente impulsor que sostiene la fuerza de la acción y señala la dirección a seguir

#### **Objetivo:**

Mantener motivado al personal para el cumplimiento de objetivos, demostrando que la motivación es interna, pero los incentivos externos pueden iniciar la acción en los colaboradores.

**“NO TE CONFORMES CON LO QUE NECESITAS, LUCHA POR LO QUE TE MERECE”.**

#### **ESTRATEGIA DE MOTIVACIÓN LABORAL:**

##### **A. DINÁMICA DE MOTIVACIÓN.**

La dinámica de motivación que a continuación se detalla su ejecución puede ser llevada a cabo con la dirección del área de Recursos Humanos o coach

#### **EJERCICIO DE MOTIVACIÓN**

##### **DESARROLLO**

I. Recalque que: la motivación se refiere a algo "interno, no externo, que da el motivo para hacer una cosa". Para ilustrarlo diga al grupo "por favor levanten la mano derecha". Espere un instante, dele las gracias al grupo y pregúnteles: ¿Por qué hicieron eso? La respuesta será: "Porque usted nos lo dijo." "Porque dijo 'por' favor" etc.

II. Después de 3 o 4 respuestas, dígales: muy bien. Ahora ¿me hacen el favor todos de ponerse de pie y levantar sus sillas?

III. Lo más probable es que nadie lo haga. Continúe: "Si les dijera que hay billetes dispersos en el salón debajo de las sillas, podría eso motivarlos para ponerse de pie y levantar sus sillas" Todavía, casi nadie se moverá; entonces dígales: "Permítanme decirles que sí hay billetes de banco debajo de algunas sillas." (Por lo general, se levantarán dos o tres asientos y muy pronto los seguirán lo demás. Conforme encuentran los billetes, señale: "Aquí hay uno, allí en el frente hay otro," etc."

IV. Se les aplicarán unas preguntas para su reflexión:

¿Por qué necesitó más esfuerzo para motivarlos la segunda vez?

¿Los motivó el dinero? (Haga hincapié en que el dinero muchas veces no actúa como motivador.)

¿Cuál es la única forma real de motivar? (Acepte cualquier respuesta pertinente, pero insista en que la única forma de lograr que una persona haga algo, es hacer que lo desee. ¡No hay otro modo!

V. El Facilitador guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida personal y laboral.

**Recursos:**

- ✓ Billetes de banco (o quizá monedas).
- ✓ Cinta adhesiva. Sillas ( colocar los billetes con cinta adhesiva bajo las sillas)

**Participantes:**

- ✓ Colaboradores (ilimitado)
- ✓ Jefe de Recursos Humanos o coach.

**Pasos para la ejecución:**

- ✓ Contactar al coach para la motivación.
- ✓ Comunicar a los colaboradores la hora, lugar y fecha para su asistencia a la capacitación.
- ✓ Preparar el espacio físico y elementos de trabajo ( colocar los billetes con cinta adhesiva bajo la silla de los participantes)

**Tiempo:**

- ✓ 15 minutos.

**Lugar:**

- ✓ Un salón suficientemente amplio que permita a los participantes estar sentados y poder levantar las sillas.

**Resultado a obtener:**

Personal motivado, con ganas de cumplir objetivos identificando si su motivación está dentro de sí mismo.

**B. COLOCAR FOTOS PERSONALES DE CADA COLABORADOR O FRASES DE MOTIVACIÓN EN LUGARES ESTRATÉGICOS.****C. ENVIAR VÍA MAIL UNA PRESENTACIÓN CON DIAPOSITIVAS ARMADA CON LAS FOTOS PERSONALES Y FRASES DE MOTIVACIÓN A CADA COLABORADOR.**

- ✓ Las fotos pueden ser de familiares o personas especiales para ellos.
- ✓ Fotos de momentos especiales.

- ✓ O incluso una foto del mismo colaborador o un bien material que él quiera alcanzar.

(Recalcar que dichas fotografías serán entregadas por los colaboradores).

**Recursos:**

- ✓ Fotografías.
- ✓ Cartelera.
- ✓ Computadora.
- ✓ Internet.

**Participantes:**

- ✓ Jefe de Recursos Humanos (encargado de conseguir las fotografías)
- ✓ Colaboradores (reciben la motivación).

**Pasos para la ejecución:**

- ✓ Recolectar todas las fotos necesarias para armar la cartelera o diapositivas.
- ✓ Armar la cartelera o diapositivas con fotografías y frases de motivación.
- ✓ Colocar la cartelera en un lugar estratégico o enviar las diapositivas a los colaboradores.

**Tiempo:**

- ✓ Puede llevar hasta una semana entre la recolección de fotos y la presentación de diapositivas y recolección.

**Resultado a obtener:**

- ✓ Personal motivado, con ganas de cumplir objetivos, recordando su motivación de superación y cumplimiento de objetivos personales y empresariales.





#### **4.- CONFLICTOS ENTRE GRUPOS DE TRABAJO**

Problemas entre integrantes de un mismo grupo de trabajo, aunque trabajaban y luchaban por alcanzar un mismo ideal.

**Objetivo:**

Reducir los conflictos entre los grupos de trabajo para alcanzar de forma efectiva metas planteadas favoreciendo el rendimiento de cada uno de sus integrantes.

**PROBLEMAS: “NO TE LO TOMES PERSONAL, TRABAJA EN EQUIPO Y LOGRA EXCELENTES RESULTADOS”.**

**ESTRATEGIA PARA REDUCIR LOS CONFLICTOS ENTRE GRUPOS /UNIDADES / DEPARTAMENTOS DE TRABAJO:**

**A. CAPACITACIONES DE TERAPIA DE GRUPO.**

**B. DINÁMICAS DE GRUPO.**

La dinámica de grupo que a continuación se detalla su ejecución puede ser llevada a cabo con la dirección del área de Recursos Humanos:

## EL ENCUENTRO ENTRE DOS GRUPOS

### DESARROLLO

I. El ejercicio comienza con una reunión general. El Facilitador explica los objetivos y el funcionamiento del trabajo.

II. Se forman dos subgrupos. Cada uno deberá responder, en una de las hojas: las siguientes preguntas:

1.- ¿Cómo ve nuestro grupo al otro?

2.- ¿Cómo piensa nuestro grupo que somos vistos por el otro?

Esto llevará aproximadamente una hora.

III. Se reúnen nuevamente los dos subgrupos en una asamblea, y un representante de cada uno leerá y expondrá en público lo que este escrito en la hoja. El Facilitador procurará mantener la disciplina de la reunión, no permitiendo explicaciones o defensas por parte del grupo "adversario".

IV. Los dos grupos se reúnen por separado nuevamente para planear una respuesta a las observaciones hechas en la exposición anterior. Este trabajo podrá llevar aproximadamente media hora.

V. Se forma nuevamente la asamblea para exponer las reacciones de los subgrupos y hacer comentarios acerca del ejercicio.

VI. El Facilitador guía un proceso para que el grupo analice y aplique profesionalmente.

**Recursos:**

- ✓ Una hoja para cada subgrupo.
- ✓ Dos marcadores para cada subgrupo

**Participantes:**

- ✓ Colaboradores (ilimitado, dividido en dos subgrupos).
- ✓ Jefe de Recursos Humanos (Guía).

**Tiempo:**

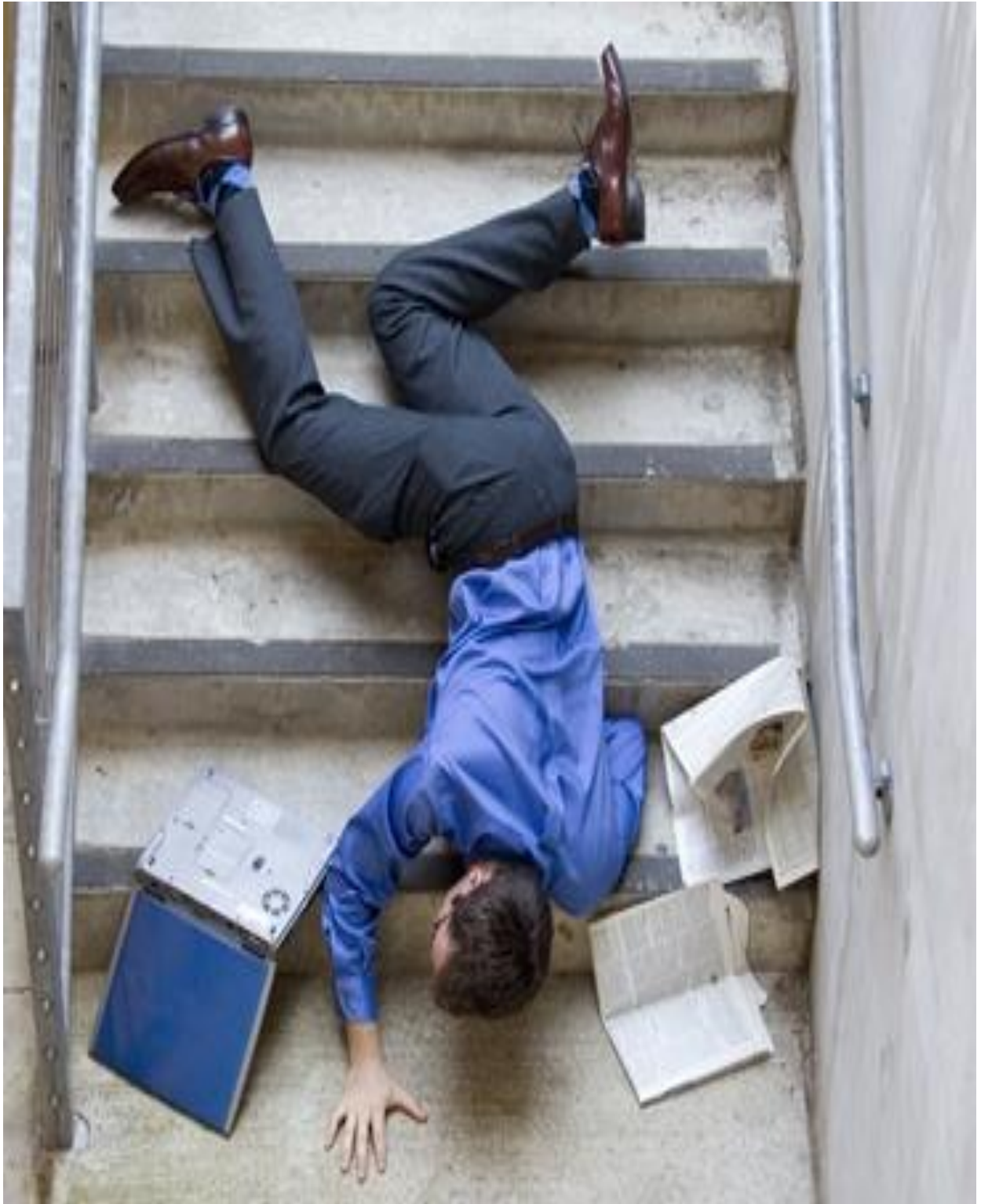
- ✓ 120 minutos.

**Lugar:**

- ✓ Un salón amplio y bien iluminado acondicionado para que los participantes puedan trabajar en subgrupos

**Resultado a obtener:**

- ✓ Mejorar las relaciones entre dos grupos de personas.
- ✓ Explorar la interacción de grupos



## **5.- ACCIDENTES DE TRABAJO:**

Lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute.

**"ES PREFERIBLE PERDER UN MINUTO EVITANDO UN ACCIDENTE,  
QUE UN MES CURANDO UNA HERIDA".**

### **Objetivo:**

Reducir los accidentes de trabajo proporcionando medidas preventivas que resguarde la integridad física del colaborador.

### **ESTRATEGIA PARA REDUCIR ACCIDENTES DE TRABAJO:**

#### **A. CAPACITACIÓN / CHARLA SOBRE SEGURIDAD INDUSTRIAL EN EL QUE SE PROFUNDICEN TEMAS DE:**

- ✓ Equipo de protección personal.
- ✓ Químicos en el lugar de trabajo
- ✓ hábitos de trabajo seguro.
- ✓ Prevención de enfermedades.
- ✓ Primeros auxilios.
- ✓ Canales de comunicación.
- ✓ Etc.

### **Recursos:**

- ✓ Tecnológicos: computador, proyector.
- ✓ Económico: \$100,00

**Participantes:**

- ✓ Colaboradores operativos.
- ✓ Especialista en Seguridad Industrial.
- ✓ Jefe del Departamento de Seguridad Industrial / Presidente de Comité de Seguridad.

**Pasos para la ejecución:**

- ✓ Contactar al especialista para la capacitación.
- ✓ Comunicar a los colaboradores la hora, lugar y fecha para su asistencia a la capacitación.
- ✓ Preparar el espacio físico y elementos tecnológicos.

**Tiempo:**

- ✓ 120 min.

**Resultado A Obtener:**

Personal capacitado para enfrentar accidentes de trabajo constituidos como Riesgos Psicosociales, personal consiente y comprometido.

**B.- TEMAS DE BOLETINES INFORMATIVOS DE SEGURIDAD****Objetivo:**

Mantener a los empleados "al tanto" de su responsabilidad por la seguridad, la salud, y el bienestar de sí mismos y aquellos con quienes trabajan.

**Recursos:**

- ✓ Cartelera Informativa.

**Tiempo**

- ✓ Tiempo necesario para colocar los carteles en los lugares estratégicos de la empresa.

**Participantes:**

- ✓ Jefe o Responsable de la Seguridad Industrial (elabora el boletín).
- ✓ Empleados (perciben la información)

**Resultado A Obtener:**

- ✓ Personal empoderado y atento a las medias preventivas.





## **6.- CLIMA LABORAL:**

El Clima Laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano.

### **Objetivo:**

Crear un clima de apertura y compañerismo dentro del grupo de trabajo, generando confianza y buenas relaciones entre trabajadores, para dar energía a un grupo de trabajo fatigado.

**“UN AMBIENTE DE TRABAJO DIVERTIDO ES MUCHO MÁS  
PRODUCTIVO QUE UNO RUTINARIO”.**

### **ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL:**

#### **A. ACTIVIDAD LÚDICA**

La dinámica de grupo que a continuación se detalla su ejecución puede ser llevada a cabo con la dirección del área de Recursos Humanos:

<b>CABEZA CON CABEZA</b>
<b>DESARROLLO</b>
I. El Facilitador solicita un voluntario y a los demás participantes les solicita que formen dos grupos (el Facilitador deberá verificar que cada grupo tenga exactamente el mismo número de participantes).
II. El Facilitador indica a los participantes que cada subgrupo deberá formar un

círculo.

III. El Facilitador solicita a uno de los grupos que se coloque de forma tal que su círculo quede dentro del formado por el otro grupo.

IV. El Facilitador indica al voluntario que se coloque de pie en medio de los círculos.

II. El Facilitador explica a los participantes que cuándo empiece la música, los círculos deberán moverse en direcciones opuestas, cuándo se detenga, los círculos dejarán de moverse y todos deberán juntar su cabeza con la de otro participante del círculo contrario. El voluntario deberá de tratar de encontrar una pareja.

III. Si el voluntario encuentra pareja, cuándo la música comience nuevamente el participante que quedó sin pareja será quien se coloque en medio de los círculos y podrá cambiar la orden ( la diversión está en las ordenes diferentes que se pueden dar), por ejemplo:

- Nariz con nariz
- Ojo con ojo
- Mejilla con mejilla
- Pie con pie
- Cabeza con dedo del pie
- Mano con mano
- Espalda con espalda
- Mano con oreja
- Talón con dedo del pie
- Hombro con hombro
- Mano con rodilla
- ¡Y haga las suyas propias!

IV. El Facilitador guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.

**Recursos:**

- ✓ Música.
- ✓ Equipo de reproducción de música.

**Participantes:**

- ✓ Colaboradores (Grupo ilimitado).
- ✓ Jefe de Recursos Humanos (Guía para la ejecución).

**Tiempo:**

- ✓ 25 Minutos

**Lugar:**

- ✓ Un salón amplio y bien iluminado acondicionado para que los participantes formen un círculo.

**Resultado A Obtener:**

- ✓ Colaboradores más integrados entre sí, aclaración de diferencias personales.



## **7.- DIRECCIÓN O LIDERAZGO**

Influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común.

### **OBJETIVO:**

Explorar los valores que caracterizan a un líder y como su guía e intervención ayuda a reducir el impacto de los Riesgos Psicosociales.

**“EL BUEN LIDERAZGO CONSISTE EN ENSEÑAR A LA GENTE  
NORMAL A HACER EL TRABAJO DE PERSONAS SUPERIORES”.**

### **ESTRATEGIA PARA LA GUÍA DE UN LIDERAZGO:**

#### **A. ACTIVIDAD LÚDICA, DINÁMICA.**

La dinámica de grupo que a continuación se detalla su ejecución puede ser llevada a cabo con la dirección del área de Recursos Humanos:

## **CARACTERÍSTICAS DE UN LÍDER**

### **DESARROLLO**

#### **VER FORMATO**

I. El Facilitador, en caso de que el número de participantes fuera mayor de doce personas formará subgrupos para facilitar el trabajo: distribuirá a cada miembro una copia de las características de un líder.

II. A continuación, todos procurarán tomar una decisión individual, siguiendo las instrucciones que se encuentran en la hoja que todos recibieron.

III. Durante aproximadamente diez minutos todos procurarán hacer la selección de las características, colocándolas en orden de prioridad.

IV. Una vez terminado el trabajo individual, el Facilitador determina que se haga una decisión grupal. En cada subgrupo se elegirá un relator, a quien corresponderá anotar la decisión del grupo, para luego exponerla en el plenario. Durante aproximadamente treinta minutos se procesa entonces la discusión grupal, en torno de la clasificación de las características de un líder.

V. En una decisión final, todos los relatores de los subgrupos presentan al plenario el resultado de la decisión grupal.

VI. El Facilitador guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.

## HOJA DE TRABAJO

### LISTA DE LAS CARACTERÍSTICAS DE UN LÍDER

Instrucciones:

En la parte inferior se encuentra una lista de doce características de un líder. Su trabajo será el de enumerar esas características, colocando el no. 1 en aquella que a su entender, es más importante, el no. 2 en la segunda característica más importante, hasta el no. 12, en aquella que a su entender es la menos importante para un líder.

<b>CARACTERÍSTICAS:</b>	<b>INDIVIDUAL</b>	<b>GRUPAL</b>
A. Mantiene el orden durante todo el tiempo de la reunión.		
B. Es amistoso y sociable		
C. Tiene ideas nuevas e interesantes; es creativo		
D. Sabe escuchar y procura comprender a las demás personas.		
E. Es firme y decidido, no duda.		
F. Admite abiertamente sus errores.		
G. Procura hacer entender a todos.		
H. Promueve oportunidades para que todos los miembros ayuden en la solución de los problemas		
I. Sabe elogiar con frecuencia y raras veces		



hace críticas negativas.		
J. Le gusta conciliar.		
K. Sigue rigurosamente las reglas y los procedimientos.		
L. Nunca manifiesta rencor o insatisfacción.		

**Recursos:**

- ✓ Una copia de "Las características de un líder" para cada participante.
- ✓ Lápiz o bolígrafo para cada participante.

**Participantes:**

- ✓ Colaboradores (Divididos en subgrupos de 12 participantes)
- ✓ Jefe de Recursos Humanos (Guía para la ejecución).

**Tiempo:**

- ✓ 60 minutos.

**Lugar:**

- ✓ Un salón amplio y bien iluminado acondicionado para que los participantes puedan trabajar en subgrupos

**Resultado a obtener:**

- ✓ Personal capaz de identificar a un buen líder, para saber a quién dirigirse y comunicar los posibles riesgos psicosociales que lo afectan para la toma de medias necesarias.



## 8.- RELACIONES INTERPERSONALES

Interacción recíproca entre dos o más personas.

### Objetivo:

Incrementar la cohesión e identidad entre colaboradores para mejorar la relación laboral.

**“DENTRO DE UN PENSAMIENTO DIFERENTE DEBE HABER UN  
RESPECTO MUTUO”.**

### ESTRATEGIA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES:

#### A. ACTIVIDAD LÚDICA, DINÁMICA.

La dinámica de grupo que a continuación se detalla su ejecución puede ser llevada a cabo con la dirección del área de Recursos Humanos:

CONSTRUCCIÓN DE REALACIONES INTERPERSONALES
<p style="text-align: center;"><b>DESARROLLO</b></p> <p>I. Se les pide a los participantes que se enumeren con el número 1 ó 2, con el fin de formar dos grandes grupos.</p> <p>II. A los participantes que tienen el número 1 se les pide que se coloquen de un lado y a los participantes que tienen el número 2 del otro lado.</p> <p>III. Las personas nombradas con el número 1 sucesivamente invitan a una persona del número 2 para formar pareja. Se les pide invitar a alguien que no conozcan, en el caso de que conozcan a todos los participantes, seleccionarán a alguien que no conozcan bien. Las parejas se colocarán en lugares separados hasta que todas las parejas estén formadas.</p> <p>IV. Los duetos formarán dos grupos diferentes de ocho duetos y se colocarán nuevamente en lados opuestos.</p>

V. Los duetos después de una breve consulta a discreción, invitan a otro dueto del lado opuesto a unirse a ellos y formar un cuarteto. La fase de consulta no debe tomar más de tres minutos. Los duetos no pueden rechazar una invitación para unirse a otro dueto.

VI. Los cuartetos recién formados se sentarán juntos.

VII. Los cuartetos tendrán tres minutos para determinar con cual otro cuarteto les gustaría estar unidos.

VIII. Los cuartetos sucesivamente pedirán a otros cuartetos a unirse a ellos. Las invitaciones para unirse pueden ser rechazadas. Si una invitación es declinada, el siguiente grupo hará su ofrecimiento. Esto continuará hasta que todos los cuartetos han sido seleccionados.

IX. Los octetos están listos para trabajar. Ellos habrán ganado un grado de cohesión a través de la toma mutua de decisiones y un sentimiento de pertenencia, a través de aceptar una invitación o ser aceptada su invitación.

X. El Facilitador guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.

**Recursos:**

- ✓ Ninguno.

**Participantes:**

- ✓ Colaboradores (Divididos en subgrupos de 12 participantes)
- ✓ Jefe de Recursos Humanos (Guía para la ejecución).

**Tiempo:**

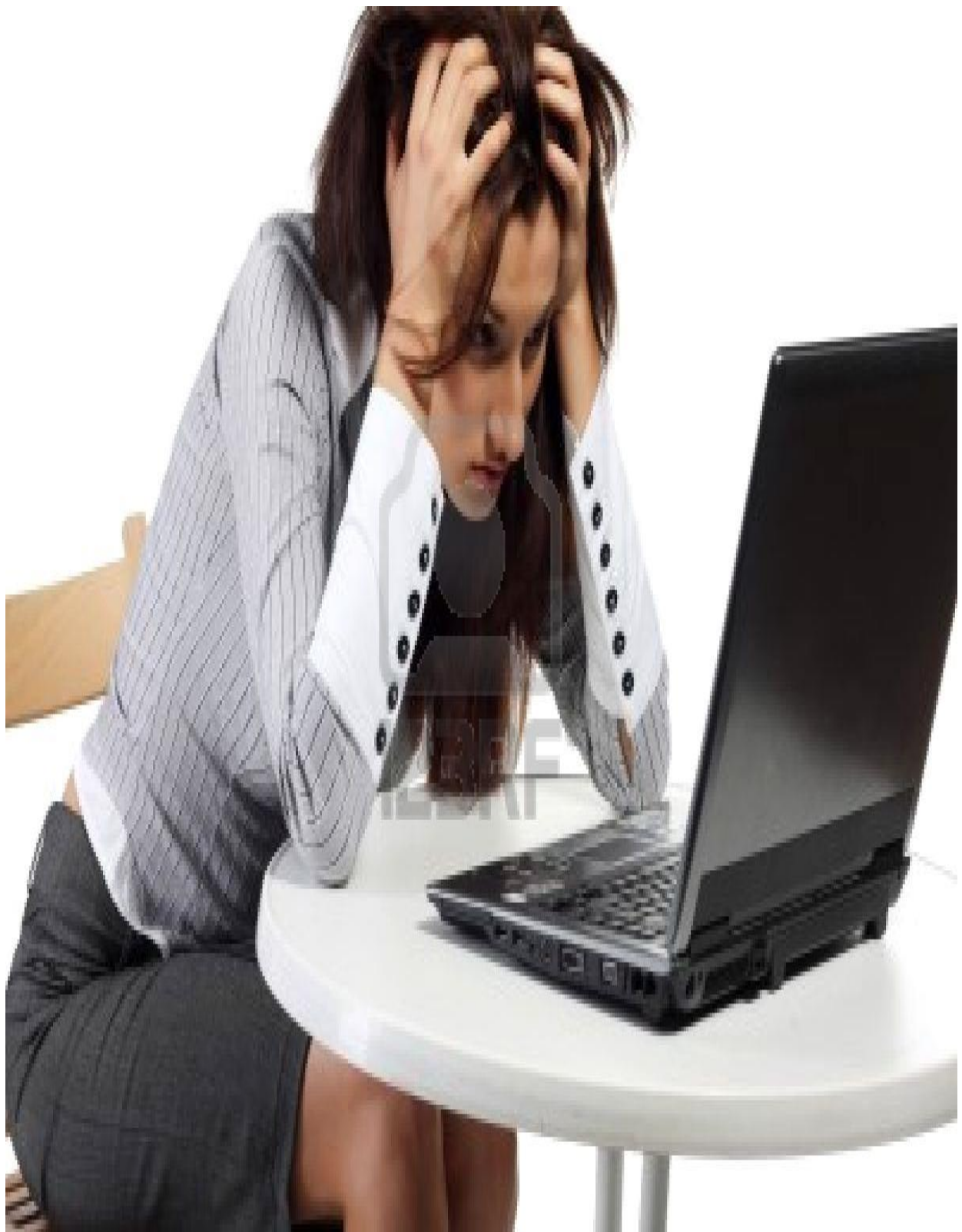
- ✓ 30 minutos.

**Lugar:**

- ✓ Salón amplio que permita a los participantes sentarse, de preferencia, en sillas movibles para facilitar la formación de grupos pequeños

**Resultado a obtener:**

- ✓ Personal con mejor relación de compañerismo, logro de objetivos en equipo.



## 9.- ESTRÉS LABORAL

Exigencias del entorno que superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control.

### **Objetivo:**

Reducir el estrés en los trabajadores a través de técnicas sencillas de aplicación.

**“ASEGURAR LA SALUD MENTAL, SUPONE UNA INVERSIÓN, NO UN COSTE”.**

### **ESTRATEGIA PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL:**

#### **A. TÉCNICA DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS A TRAVÉS DE CINCO PASOS**

- ✓ la siguiente técnica se puede aplicar individualmente sin ningún intermediario o guía de ejecución.

Pasos a seguir:

#### **Técnica de solución de problemas que genera estrés a través de cinco pasos**

Definición y formulación del problema en términos objetivos y concretos.

---

---

Elaboración de varias posibles alternativas al problema planteado.

---

---

Evaluación de las consecuencias, tanto positivas como negativas, de cada una de las alternativas Elaboradas.

---

---

Toma de decisiones.

---

---

Verificación y evaluación de los resultados obtenidos.

---

---

**Recursos:**

- ✓ Lápiz
- ✓ Papel.

**Participantes:**

- ✓ Colaborador.

**Tiempo:**

- ✓ No hay tiempo establecido puesto que el colaborador debe analizar el problema de trabajo que le genera estrés.

**Lugar:**

- ✓ Espacio libre de interrupciones que permita concentración.

**Resultado a obtener:**

- ✓ Colaboradores con capacidad de encontrar soluciones propias a problemas laborales que generan estrés constituido como un Riesgo Psicosocial.



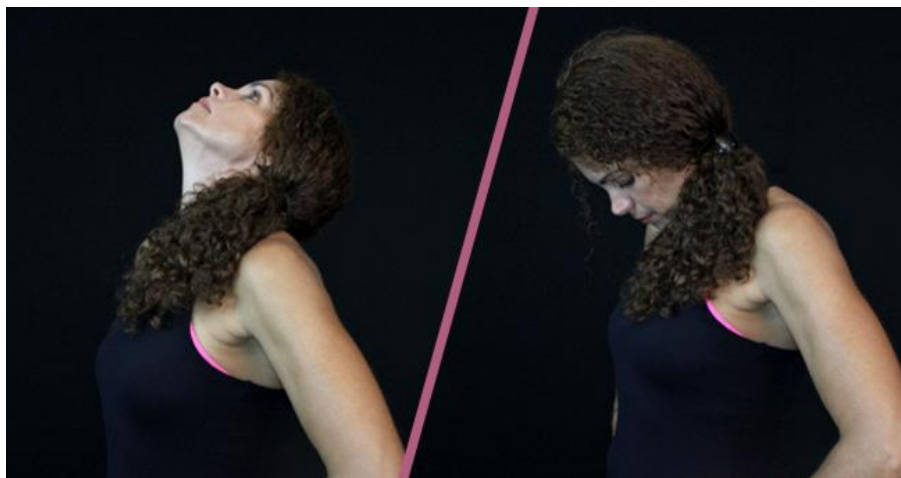
## B. TÉCNICA PARA RELAJAR LOS MÚSCULOS Y DESPEJAR LA MENTE DESPUÉS DE PASAR MUCHO TIEMPO SENTADO EN EL PUESTO DE TRABAJO

- ✓ Ejercicios o estiramientos rápidos contra el estrés laboral.

1.- **Elongaciones:** Ponte de pie y estira tus brazos sobre tu cabeza. Inclínate hacia atrás y deja que tu columna vertebral forme una especie de arco. Regresa a la posición inicial. Esto te ayudará a eliminar de forma efectiva el estrés laboral acumulado en la espalda.



2.- **Cuello relajado:** Olvídate del estrés laboral con este ejercicio. Ponte de pie y abre tus piernas a la altura de tus hombros. Coloca las manos en la cintura y mueve tu cabeza al frente y hacia atrás, como si dijeras que sí. Haz ocho repeticiones (cuatro de cada lado).



3.- **Flexiones faciales:** Mantén la postura del ejercicio anterior, pero ahora mueve tu cabeza de un lado para otro. Puedes utilizar tus manos para mejorar el estiramiento. Haz ocho repeticiones (cuatro de cada lado).



4.- **Flexión lateral:** Repite la postura del ejercicio anterior y flexiona tu cuello hacia la derecha y después hacia la izquierda. Utiliza tus manos para incrementar el estiramiento. Te ayudará a eliminar toda la tensión o estrés laboral acumulado en la espalda, trapecios y cuello. Mantén esta postura por 10 segundos cada lado.



5.- **Estiramiento total:** Ponte de pie y estira tus brazos sobre tu cabeza. Inclina tu cuerpo hacia la derecha y deja que tu mano izquierda se deslice sobre el brazo derecho. Regresa a la posición inicial y repite del otro lado. Esta postura elimina la tensión en cintura, espalda baja y músculos lumbares.



**Recursos:**

- ✓ Ninguno.

**Participantes:**

- ✓ Colaborador (Se puede realizar de forma individual o grupal)

**Tiempo:**

- ✓ 5 a 10 minutos.

**Resultado a obtener:**

- ✓ Colaborador libre de estrés, desempeño eficiente.



## **10.- DESVINCULACIÓN LABORAL**

Proceso mediante el cual se procede a despedir o finalizar el contrato de trabajo.

### **Objetivo:**

Crear sentido de pertenencia y compromiso en el logro de metas y objetivos organizacionales para evitar el término de un contrato de trabajo.

**“EL ÉXITO NO ESTÁ EN VENCER SIEMPRE, SINO EN NO  
DESANIMARSE NUNCA”.**

### **ESTRATEGIA PARA EVITAR LA DESVINCULACIÓN LABORAL:**

#### **A. DINÁMICA DE INTERACCIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO.**

La dinámica de interacción entre grupos que a continuación se detalla su ejecución puede ser llevada a cabo con la dirección del área de Recursos Humanos:

## CONOCE A TU EMPRESA

### DESARROLLO

I. El Facilitador divide a los participantes en cinco subgrupos y reparte a cada subgrupo el tema.

II. El Facilitador explica a los participantes que cada subgrupo deberá preparar una presentación en relación con el tema asignado.

- Equipo 1: Ubicación geográfica de sus Instalaciones y Distribución física de las diferentes áreas.
- Equipo 2: Organigrama
- Equipo 3: Productos o Servicios
- Equipo 4: Historia
- Equipo 5: Principales Políticas

III. Los equipos preparan su presentación.

IV. El Facilitador reúne al grupo en sesión plenaria y solicita que cada subgrupo presente su tema.

V. Al final de cada presentación el Facilitador precisa las ideas que estime convenientes.

VI. El Facilitador guía un proceso, para que el grupo analice como se puede aplicar lo aprendido a su vida.

**Recursos:**

- ✓ Tres hojas o cartulinas por cada subgrupo.
- ✓ Una caja de crayolas o varios lápices para cada subgrupo

**Participantes:**

- ✓ Colaboradores (Ilimitado, divididos en 5 subgrupos)

**Tiempo:**

- ✓ 50 minutos.

**Resulatdo a obtener:**

- ✓ Gente comprometida, conocimiento de aspectos generales de la empresa para el cumplimiento de interés (evitar despidos).

## 6.8. Modelo Operativo

Cuadro N. 29. Modelo Operativo

NO. DE FASE	OBJETIVOS	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Primera fase Planificación	Planificar la socialización del manual de estrategias reducir el impacto de los Riesgos Psicosociales y contribuir al rendimiento laboral a todos los colaboradores de la empresa Centralcar S.A. de la ciudad de Ambato en la provincia Tungurahua..	La planificación de talleres de capacitación enfocada en actividades para identificar los Riesgos Psicosociales a los que está expuesto el colaborador en su cotidianidad de trabajo en la empresa Centralcar S.A. de la ciudad de Ambato en la provincia de Tungurahua se cumplió en un 100% facilitando la exploración, del medio ambiente.	Planificar la socialización del manual para capacitar a los colaboradores sobre el tema.  Elaboración de fotocopias relacionadas con el manual de estrategias para equilibrar los Riesgos Psicosociales.  Preparación de material tecnológico y lugar de socialización.	Humanos. Económicos. Técnicos.	Jefe RRHH: Lcda. Andrea Tello  Investigadora: Jessica Estefanía Naranjo Ayala.	Del 7 al de 10 Abril del 2015
Segunda fase Ejecución	Ejecutar los talleres de capacitación al colaborador, enfocándose en aplicar las estrategias para reducir el impacto de los Riesgos Psicosociales de la empresa Centralcar	La utilización del manual de estrategias como preámbulo para mitigar los riesgos que asume la convivencia diaria en el lugar de trabajo, estimulando la aplicación de estrategias para reducir el impacto de los Riesgos	Reunión con los colaboradores mediante un comunicado formal de enviada por el Jefe de RRHH.  Difusión del contenido del manual de estrategias para reducir	Humanos. Tecnológicos. Económicos	Jefe RRHH: Lcda. Andrea Tello  Investigadora: Jessica Estefanía Naranjo Ayala.	Del 11 al 14 de mayo del 2015



	S.A. de la ciudad de Ambato en la provincia de Tungurahua.	Psicosociales y no afecten la salud del trabajador y así mejorar el Rendimiento Laboral.	el impacto de los Riesgos Psicosociales.			
Tercera fase Socialización	Socializar los resultados de la investigación.	La socialización del manual de estrategias para reducir el impacto de los riesgos psicosociales, teniendo como finalidad dar a conocer las estrategias para reducir el impacto de los Riesgos Psicosociales que afectan al Rendimiento Laboral de los tranjadores de la empresa CentralCar S.A.	<p>Conversación con las autoridades para dar a conocer los resultados obtenidos durante la investigación.</p> <p>Aprobación de la reunión con los colaboradores para establecer una alternativa de solución al problema encontrado.</p> <p>Socialización de alternativas de solución que promuevan la identificación de los Riesgos Psicosociales.</p>	Humanos. Económicos	Jefe RRHH: Lcda. Andrea Tello  Investigadora: Jessica Estefanía Naranjo Ayala.	Del 15 de Abril de 2015
Cuarta Fase Evaluación	Evaluar los talleres de capacitación al trabajador, con referencia a la aplicación del manual de estrategias para	La evaluación de los talleres de capacitación del manual de estrategias reducir el impacto de los los Riesgos Psicosociales, fomentando la	Verificar: La aplicación de estrategias para fortalecer el aspecto emocional en cuanto al afrontamiento de los Riesgos Psicosociales	Humanos. Económicos.	Jefe RRHH: Lcda. Andrea Tello  Investigadora: Jessica Estefanía Naranjo Ayala.	Del 18 al 20 de Mayo del 2015

	reducir el impacto de los Riesgos Psicosociales.	concientización de las medidas a tomar para mitigarlos y conservar la salud del trabajador y mejorar el rendimiento laboral.	<p>El mejoramiento de condiciones de trabajo.</p> <p>Elaboración de informes sobre resultados obtenidos sobre captación de información con respecto a las estrategias planteadas.</p> <p>Toma de decisiones para mejorar las condiciones de trabajo para reducir los Riesgos Psicosociales.</p>			
--	--	--	---	--	--	--

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala.

**Cuadro N. 30. Administración de la propuesta**

INSTITUCIÓN	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO
	Autoridades Investigador	<p>Conversación con las autoridades para dar a conocer los resultados obtenidos durante la investigación.</p> <p>Aprobación de la reunión con los colaboradores para establecer una alternativa de solución al problema encontrado.</p> <p>Socialización de estrategias para reducir el impacto de los Riesgos Psicosociales para mejorar el Rendimeinto laboral en los colaboradores.</p>	\$0,00	Investigadora: Jessica Estefanía Naranjo Ayala.
CENTRALCAR S.A. DE LA CIUDAD DE AMBATO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA.	Investigador Autoridades	<p>Planificar la socialización del manual para capacitar a los colaboradores sobre el tema.</p> <p>Elaboración de fotocopias relacionadas con el manual de estrategias para equilibrar los Riesgos Psicosociales.</p> <p>Preparación de material tecnológico y lugar de socialización.</p>	\$80,00	Investigadora: Jessica Estefanía Naranjo Ayala
	Investigador	<p>Reunión con los colaboradores mediante un comunicado formal de enviada por el Jefe de RRHH.</p> <p>Difusión del contenido del manual de estrategias para equilibrar los Riesgos</p>	\$50,00	Investigadora: Jessica Estefanía Naranjo Ayala

		Psicosociales.		
		<p>Verificar:</p> <p>La aplicación de estrategias para fortalecer el aspecto emocional en cuanto al afrontamiento de los Riesgos Psicosociales</p> <p>El mejoramiento de condiciones de trabajo.</p> <p>Elaboración de informes sobre resultados obtenidos sobre captación de información con respecto a las estrategias planteadas.</p> <p>Toma de decisiones para mejorar las condiciones de trabajo para reducir los Riesgos Psicosociales.</p>		

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala

## 6.9. Previsión de la evaluación de la propuesta

**Cuadro N. 31.** Previsión de la evaluación de la propuesta

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
¿Quiénes solicitan evaluar?	<p>Considerando que los Riesgos Psicosociales afectan a la salud física y emocional del trabajador y por ende a su desempeño laboral, la presente propuesta educativa es solicitada por:</p> <p>Autoridades empresariales.</p> <p>La investigadora.</p>
¿Por qué evaluar?	<p>Se evalúa porque:</p> <p>Es importante hacer un seguimiento a los Riesgos Psicosociales que afectan la salud física y emocional del trabajador influyendo en su desempeño laboral.</p> <p>Es necesario identificar en los colaboradores los daños ya ocasionados por dichos Riesgos ya que los colaboradores presentan bajo rendimiento.</p> <p>La identificación de dichos riesgos brinda información para tomar medidas.</p> <p>Cada persona asimila de forma diferente los Riesgos Psicosociales.</p>
¿Para qué evaluar?	<p>Evaluar para:</p>

	<p>Analizar los alcances de los colaboradores para aplicar las estrategias y equilibrar los Riesgos Psicosociales.</p> <p>Conocer las afectaciones que tienen los Riesgos Psicosociales sobre los colaboradores.</p> <p>Mejorar las condiciones de trabajo a las cuales se encuentra expuesto el colaborador durante su jornada de trabajo.</p> <p>Medir los conocimientos del trabajador en cuanto a las precauciones o medidas a tomar para enfrentar los Riesgos Psicosociales.</p>
¿Con qué criterios?	<p>Los criterios de evaluación se realizarán mediante la validez, confiabilidad, practicidad y utilidad de estrategias para reducir el impacto de los Riesgos Psicosociales para mejorar el desempeño laboral de la empresa Centralcar S.A. en la ciudad de Ambato en la Provincia de Tungurahua.</p>
¿Indicadores?	<p>Control de accidentes laborales contando con un buen procedimiento para planificar la implantación de las medidas de control que sean precisas. La evaluación de riesgos debe ser un proceso continuo, por lo que la adecuación de los medios de control debe estar sujeta a revisión continua y modificarse si es preciso. Se identifican los riesgos y se ponen las medidas para que no se produzcan.</p>

	<p>Histórico enfermedades profesionales, la vida gira en torno al trabajo, y condiciona al trabajador en todos los aspectos, existen ciertos elementos comunes entre los cuales se destaca el énfasis que se realiza sobre la noción de causalidad de enfermedades profesionales, contestando a los daños ocasionados por el trabajo.</p>
<p>¿Quién evalúa?</p>	<p>La evaluación de los Riesgos Psicosociales le corresponde al Área de Recursos Humanos, quien determina el inicio y ritmo del proceso, respetando el entorno de trabajo del colaborador sin perjudicar el tiempo y espacio del mismo.</p> <p>Además, la evaluación puede ser solicitada también por:</p> <p>Autoridades organizacionales.</p> <p>Jefes de área.</p> <p>La investigadora</p> <p>De ser necesario evaluarán los propios colaboradores.</p>
<p>¿Cuándo evaluar?</p>	<p>Al final de la socialización:</p> <p>En jornada normal de trabajo, mediante la observación y participación de los colaboradores identificar los riesgos psicosociales que aquejan a la salud y desempeño.</p> <p>El colaborador desempeña funciones de su cargo</p>

	<p>interactuando con el personal que lo real y su espacio físico.</p> <p>En la interacción del trabajador y su medio condiciones de trabajo.</p>
¿Cómo evaluar?	<p>Se evalúa :</p> <p>En un ambiente de respeto a la libertad de los colaboradores considerando su capacidad de elegir, decidir y actuar aprendiendo a ser responsables.</p> <p>En el reconocimiento del ritmo de trabajo de cada colaborador, demostrando</p> <p>Respeto, aceptación de la originalidad al aplicar estrategias de realización de tareas, apoyando en su crecimiento profesional y personal según posibilidades.</p> <p>En la capacidad del colaborador al ser agente activo de su aprendizaje y crecimiento personal y profesional.</p>
Fuentes de información	<p>MORENO, Bernardo. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.</p> <p>CONFEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE MÁLAGA, guía de Prevención De riesgos Psicosociales En el trabajo.</p> <p>ELIZABETH M. CHRISTOPHER. EDITORIAL SELECTOR Juegos para líderes.</p> <p>JEAN MAISONNEUVE. EDITORIAL NUEVA VISIÓN. La dinámica de los grupos.</p> <p>DR. MAURO RODRÍGUEZ ESTRADA. EDITORIAL MANUAL MODERNO. Motivación</p>



	<p>al trabajo, capacidad integral.</p> <p><b>GERZA.COM. Integración de Equipos de Trabajo y Dinámicas para Grupos.</b></p>
¿Con que evaluar?	<p>Se evalúa:</p> <p>Con resultados, análisis, interpretaciones de cuadros estadísticos, establecimiento de conclusiones, recomendaciones y la toma de decisiones, considerando que el colaborador es el autor de su propio desarrollo profesional en las condiciones que este se encuentre.</p>

**Elaborado por:** Jessica Estefanía Naranjo Ayala.

## Bibliografía

- Amorós, E. (22 de Mayo de 2008). *Comportamiento organizacional en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Obtenido de [http://es.slideshare.net:  
http://es.slideshare.net/adrysilvav/comportamiento-organizacional-en-busca-del-desarrollo-de-ventajas-competitivas](http://es.slideshare.net/http://es.slideshare.net/adrysilvav/comportamiento-organizacional-en-busca-del-desarrollo-de-ventajas-competitivas)
- Baguer, Á. (2012). *El entorno y el clima laboral en el cumplimiento de actividades*. Santiago: Ediciones Kenko.
- Beléndez, M. (3 de Febrero de 2007). *Guia tema 4\_motivación laboral y rendimiento*. Obtenido de [http://es.scribd.com:  
http://es.scribd.com/doc/158393756/guiaTEMA-4-MOTIVACION-LABORAL-Y-RENDIMIENTO#scribd](http://es.scribd.com/http://es.scribd.com/doc/158393756/guiaTEMA-4-MOTIVACION-LABORAL-Y-RENDIMIENTO#scribd)
- Bilbao, M. D. (1997). *Factores Psicosociales: Metodología de Evaluación. Ministerio de Trabajo Y asuntos Sociales En España, 5*.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGrawHill.
- Cortés, J. (2007). *Aportes a la Psicología Social*. Madrid: Andamio Ediciones.
- Costa, M. (2005). *Fundamentos del Rendimiento Laboral*. Buenos Aires: Edipo Ediciones S.A.
- De la Cruz, I. (2 de Enero de 2013). *Intervención en riesgos laborales* . Obtenido de [http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/161/1/87629.pdf:  
http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/161/1/87629.pdf](http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/161/1/87629.pdf)

- Fernández, R. (2010). *Los riesgos psicosociales en la organización laboral*. Bogotá: Ediciones Consultas Profesionales.
- Fremm. (1 de Mayo de 2007). *Prevención de la Enfermedad Profesional del trabajador autónomo*. Obtenido de <http://www.fremm.es>: [http://www.fremm.es/riesgoslaborales/autonomos/prevencion\\_de\\_la\\_enfermedad.html](http://www.fremm.es/riesgoslaborales/autonomos/prevencion_de_la_enfermedad.html)
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene Laboral. (2000). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Monterrey: Ediciones Profesionales.
- Llanes, J. (2003). *Psicosociología aplicada al campo de la Prevención*. Santiago: Ediciones Latinas.
- Malisa, L. (2012). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Electrica Provincial Cotopaxi*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Marín, M., & Pico, M. (2004). *Salud y seguridad ocupacional*. Lima: Editorial Ginebra.
- Martínez, M. (2013). *La evaluación del desempeño*. Caracas: Editorial Uribe.
- Merino, J. (2010). *Psicología del razonamiento humano*. Caracas Venezuela : Editorial Norma .
- Ministerio de Sanidad y Consumo. (2003). *Nuevo enfoque de la vigilancia de la salud de los trabajadores*. Quito: Registro Oficial.
- Naranjo, J. (2013). *Los riesgos psicosociales y su incidencia en el rendimiento laboral en el sector de mantenimiento de las redes aereas de la “Empresa*

*Eléctrica Ambato”, en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato.*  
Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

Peso, E. (2014). *La aplicación de valores en la empresa.* Cartagena: Publicaciones Libres.

Rescalvo, F. (6 de Mayo de 2011). *Concepción y Diseño del Puesto de Trabajo.*  
Obtenido de [http://www.trabajoyprevencion.jcyl.es:](http://www.trabajoyprevencion.jcyl.es: http://www.trabajoyprevencion.jcyl.es/web/jcyl/binarios/451/902/Ergonom%C3%ADa_Salud_2_Parte.pdf?blobheader=application%2Fpdf)  
[http://www.trabajoyprevencion.jcyl.es/web/jcyl/binarios/451/902/Ergonom%C3%ADa\\_Salud\\_2\\_Parte.pdf?blobheader=application%2Fpdf](http://www.trabajoyprevencion.jcyl.es/web/jcyl/binarios/451/902/Ergonom%C3%ADa_Salud_2_Parte.pdf?blobheader=application%2Fpdf)

Romero, J. (2005). *La realidad Humana en las organizaciones.* Montevideo: Artes Aldaz.

Suárez, N. (2008). *Economía y Comercialización.* Quito. Ecuador: Gráficas Ruiz.

Xanthopoulou, D. B. (2007). *El rol del personal en las demandas de trabajo.*  
Nueva York : Management.

**Anexo A. Encuesta dirigida a colaboradores operativos de la empresa  
CentralCar S.A.**



**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO**

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

**Encuesta Referente A Los Riesgos Sociales  
Y Rendimiento Laboral De Los Colaboradores  
De La Empresa Centralcar S.A.**

Encuesta dirigida a colaboradores operativos.

**OBJETIVO:** Determinar la influencia de los Riesgos Psicosociales en el Rendimiento Laboral de los colaboradores de la empresa Centralcar S.A. DE LA ciudad de Ambato en la provincia de Tungurahua.

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente las preguntas, marque con una "X" la respuesta de su elección, sea sincero/a.

1. ¿Considera usted que la sobrecarga del trabajo afecta en el aspecto emocional generando ansiedad, depresión, alienación, apatía?

Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)

2. ¿En la empresa existe apoyo de los superiores, compañeros y compañeras en la realización del trabajo, designándose tareas definidas con la información adecuada y a tiempo?

Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)

3. ¿Considera usted que el estrés, afecta en su desempeño laboral, repercutiendo en su seguridad, valoración y autoestima?

Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)

4. ¿Considera que los colaboradores de la empresa tienen un margen de autonomía en la forma de realizar las tareas, aplicando habilidades y conocimientos?

Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)

5. ¿Cree usted que las formas inadecuadas de cultura empresarial, liderazgo, clima laboral y condiciones psicosociales generales, afectan a la salud y su desempeño?

Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)

6. ¿En la empresa los colaboradores han desarrollado la capacidad de observar, planificar y ejecutar su trabajo de manera efectiva, eficiente y productiva?

Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)

7. ¿Su comportamiento apoya en la búsqueda de los objetivos fijados, para alcanzar el éxito empresarial?

Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)

8. ¿Los colaboradores de la empresa demuestran sus capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización?

Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)

9. ¿Considera usted que la productividad depende de la organización eficiente del trabajo, de la capacidad y responsabilidad del trabajador?

Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)

10. ¿Considera usted que la estructura organizacional incluye la división del trabajo, patrones de comunicación y procedimientos, y que dichos modelos promueven el éxito empresarial?

Siempre (.....)

A veces (.....)

Nunca (.....)

**Anexo B. Encuesta dirigida a colaboradores administrativos de la empresa CentralCar S.A.**



**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO**

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

**Encuesta Referente A Los Riesgos Sociales  
Y Rendimiento Laboral De Los Colaboradores  
De La Empresa Centralcar S.A.**

Encuesta dirigida a colaboradores administrativos.

**OBJETIVO:** Determinar la influencia de los Riesgos Psicosociales en el Rendimiento Laboral de los colaboradores de la empresa Centralcar S.A. DE LA ciudad de Ambato en la provincia de Tungurahua.

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente las preguntas, marque con una "X" la respuesta de su elección, sea sincero/a.

1.- ¿Usted designa varias actividades a los colaboradores afectando a su aspecto emocional generando sentimientos de ansiedad, depresión, alienación y apatía?

Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)

1. ¿Usted brinda el apoyo necesario a sus subordinados para la realización del trabajo, define tareas, entregándoles la información adecuada y a tiempo?

Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)

2. ¿Considera usted que en la empresa el desempeño laboral es afectando por el estrés repercutiendo en la seguridad, valoración y autoestima del colaborador?.

Siempre (.....)



A veces (.....)  
Nunca (.....)

3. ¿Usted genera en los trabajadores autonomía, seguridad en la realización del trabajo, permitiendo la aplicación de sus conocimientos y habilidades?

Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)

4. ¿Cree usted que la presión laboral es un factor predominante que está provocando Riesgos Psicosociales en la empresa?

Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)

5. ¿Usted ha permitido a sus subalternos el desarrollar habilidades para observar, planificar y ejecutar sus labores de manera productiva?

Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)

6. ¿Considera usted que en la empresa el comportamiento del trabajador apoya en la búsqueda de los objetivos fijados, construyéndose una estrategia para alcanzar el éxito empresarial?

Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)

7. ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa al ejecutar su trabajo aplican todas sus capacidades, habilidades, y cualidades?

Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)

8. ¿Considera usted que la organización eficiente del trabajo, capacidad y responsabilidad del trabajador son los únicos aspectos a considerar para alcanzar la productividad?

Siempre (.....)

A veces (.....)  
Nunca (.....)

9. ¿Cree usted que la división del trabajo, los patrones de comunicación y procedimientos estandarizados (estructura organizacional) que sea adoptado han promovido el éxito de la empresa?

Siempre (.....)  
A veces (.....)  
Nunca (.....)

**Anexo C. Fotografías de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CentralCar S.A.**



Gerente de Agencia



Asistente de Postventa

**Área Administrativa**





Área Administrativa Y Operativos



Entrega De Lounch A Colaboradores