

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

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

**TEMA:**

---

LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL CENTRO DE FAENAMIENTO OCAÑA DEL CANTÓN QUERO PROVINCIA DE TUNGURAHUA

---

**Autor:** Christian Ramón López Tutistar

**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 el desempeño laboral en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua”, desarrollado por el egresado: Christian Ramón López Tutistar con C.I. 172256106-3, 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.



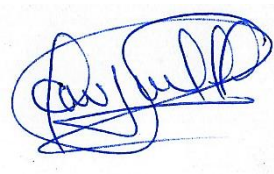
.....  
Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

C. I. 180122435-1

**TUTORA DE TESIS**

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

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



.....  
Christian Ramón López Tutistar

C.I. 172256106-3

**AUTOR**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Yo, Christian Ramón López Tutistar, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema “Los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero 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.



.....  
Christian Ramón López Tutistar

C.I. 172256106-3

**AUTOR**

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

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “Los riesgos psicosociales y el desempeño en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua”, presentada por el Sr. Christian Ramón López Tutistar, egresado de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, Promoción Marzo 2011 – Agosto 2015, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

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



.....  
Ing. Mg. Pablo Ricardo Morales F.

C. I. 180231816-0

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**



.....  
Ing. Mg. María Fernanda Vargas R.

C. I. 0501856330

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo ha sido posible gracias a la colaboración de personas valiosas e importantes que el Eterno Creador ha puesto en mi camino quienes con su apoyo incondicional han contribuido al cumplimiento de éste uno de mis principales objetivos, por esta razón con todo el amor dedico este arduo trabajo a mis abnegados padres Noemí, Iván, a mi hermano Bryan, mi abuelita Elena, mis tíos y primos, un eterno gracias a cada uno pues son los tesoros y los grandes pilares que la vida me pudo dar.

Especialmente a mi querida Madre Mercedes Noemí y mi Abuelita Rosa Elena, con mucho cariño este trabajo se los dedico a ustedes, que sepan que todo que se logro fue por el arduo trabajo y perseverancia que me inculcaron desde muy pequeño, gracias por todo el apoyo, por formar parte de cada uno de los escalones que fui superando cada semestre desde el inicio de mis estudios universitarios.

López Tutistar Christian Ramón

## **AGRADECIMIENTO**

Mis agradecimientos al Gerente y personal del Centro de Faenamiento Ocaña que permitieron el desarrollo de la tesis con la información e instalaciones prestadas para el (Proyecto de Investigación de Riesgos Psicosociales y el Desempeño Laboral).

A mis profesores que durante toda la carrera me brindaron sus conocimientos y en especial a mi tutora de tesis Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño por la ayuda y conocimientos científicos, apoyo y respeto brindados durante la elaboración de esta investigación, a quienes puedo decir de todo corazón GRACIAS, y un agradecimiento a Dios por las bendiciones recibidas, solo él es responsable de la culminación de mi carrera profesional.

López Tutistar Christian Ramón

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Contenido	Página
A. Preliminares	
Portada.....	i
Aprobación del tutor del trabajo de graduación o titulación.....	ii
Autoría de la investigación.....	iii
Cesión de derechos de autor.....	iv
Al consejo directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.....	v
Dedicatoria .....	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice general de contenidos.....	viii
Índice de tablas.....	xv
Índice de gráficos .....	xvi
Índice de cuadros.....	xvii
Resumen ejecutivo .....	xviii
Executive summary.....	xix
Introducción .....	1
 B. Texto	
 CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Tema.....	3
1.2. Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.2. Árbol del Problema .....	6
1.2.3. Análisis Crítico.....	7
1.2.4. Prognosis .....	8
1.2.5. Formulación del Problema .....	8



1.2.6. Interrogantes de la Investigación .....	8
1.2.7. Delimitación del Problema.....	9
1.2.7.1. Delimitación de Contenido .....	9
1.2.7.2. Delimitación Espacial .....	9
1.2.7.3. Delimitación Temporal .....	9
1.2.7.4. Unidades de Observación.....	9
1.3. Justificación.....	9
1.4. Objetivos .....	11
1.4.1. Objetivo General .....	11
1.4.2. Objetivos Específicos.....	11

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

2.2. Antecedentes Investigativos .....	12
2.2.1. Fundamentación Filosófica .....	16
2.2.2. Fundamentación Epistemológica .....	17
2.2.3. Fundamentación Axiológica .....	17
2.2.4. Fundamentación Ontológica .....	18
2.3. Fundamentación Legal .....	18
2.4. Categorías Fundamentales .....	20
2.4.1. Fundamentación Teórica. Variable Independiente .....	21
2.4.1.1. Riesgos Psicosociales.....	21
2.4.1.1.1. Definición.....	21
2.4.1.1.2. Tipos de Riesgos Psicosociales.....	21
2.4.1.1.3. Consecuencias de los Riesgos Psicosociales .....	22
2.4.1.1.4. Causas de los Riesgos Psicosociales .....	24
2.4.1.1.5. Efectos de los Riesgos Psicosociales .....	25
2.4.1.1.6. Importancia de Evaluar los Riesgos Psicosociales.....	26
2.4.1.2. Riesgos Laborales .....	26
2.4.1.2.1. Definición.....	26
2.4.1.2.2. Clasificación de Riesgos Laborales .....	27

2.4.1.2.3. Protección del Trabajador frente a los Riesgos Laborales .....	28
2.4.1.2.4. Obligaciones Empresariales y los Riesgos Laborales .....	28
2.4.1.3. Seguridad Industrial .....	29
2.4.1.3.1. Definición.....	29
2.4.1.3.2. Aspectos Básicos y Generales de Seguridad Industrial .....	30
2.4.1.3.3. Evaluación de Riesgos .....	30
2.4.1.3.4. La Higiene Laboral en la Seguridad Industrial .....	30
2.4.2. Fundamentación Teórica. Variable Dependiente.....	31
2.4.2.1. Gestión de Talento Humano.....	31
2.4.2.1.1. Definición.....	31
2.4.2.1.2. Contexto de la Gestión de Talento Humano. ....	31
2.4.2.1.3. Procesos de la Gestión del Talento Humano.....	32
2.4.2.1.4. Gestión por Competencias en la Gestión del Talento Humano .....	33
2.4.2.1.5. Administración del Talento Humano .....	33
2.4.2.2. Satisfacción Laboral.....	34
2.4.2.2.1. Definición.....	34
2.4.2.2.2. El Desempeño en el Trabajo y la Satisfacción Laboral .....	34
2.4.2.2.3. El Comportamiento Ciudadano y la Satisfacción Laboral .....	35
2.4.2.2.4. El Ausentismo y la Satisfacción Laboral .....	35
2.4.2.2.5. Rotación de Personal y la Satisfacción Laboral.....	35
2.4.2.2.6. Anomalías en el Lugar de Trabajo y la Satisfacción Laboral .....	36
2.4.2.2.7. Causas de Satisfacción Laboral.....	36
2.4.2.3. Desempeño Laboral .....	37
2.4.4.3.1. Definición.....	37
2.4.4.3.2. Evaluación del Desempeño .....	38
2.4.4.3.3. ¿Por qué Evaluar el Desempeño?.....	38
2.4.4.3.4. Pasos para una Evaluación del Desempeño .....	39
2.4.4.3.5. Evaluación por Competencias.....	39
2.5. Hipótesis.....	40
2.6. Señalamiento de Variables.....	40
2.6.1. Variable Independiente .....	40

2.6.2. Variable Dependiente.....	40
----------------------------------	----

### CAPÍTULO III

#### METODOLOGÍA

3.1. Enfoque .....	41
3.1.1. Enfoque Cualitativo .....	41
3.1.2. Enfoque Cuantitativo .....	41
3.2. Modalidad básica de la investigación .....	41
3.2.1. Modalidad de Campo .....	41
3.2.2. Modalidad Bibliográfica y Documental.....	42
3.3. Tipos o niveles de Investigación .....	42
3.3.1. Nivel Exploratorio.....	42
3.3.2. Nivel Descriptivo .....	42
3.3.3. Nivel Explicativo .....	42
3.4. Población y muestra .....	43
3.5. Operacionalización de las Variables .....	44
3.5.1. Variable Independiente: Riesgos Psicosociales .....	44
3.5.2. Operacionalización Variable Dependiente: Desempeño Laboral .....	45
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información.....	46
3.6.1. Técnica. Encuesta.....	46
3.6.2. Instrumentos. Cuestionario .....	46
3.6.3. Validez y confiabilidad .....	46
3.7. Plan para la recolección de la información .....	47
3.7.1. Procesamiento de la información.....	48
3.7.2. Análisis e interpretación de resultados.....	48

### CAPITULO IV

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados aplicada al área administrativa.....	49
4.2. Análisis e interpretación de resultados aplicada al área operativa.....	59

4.1. Verificación de la Hipótesis .....	69
4.2. Modelo Lógico .....	69
4.3. Modelo Matemático .....	69
4.4. Modelo Estadístico.....	70
4.4.1. Nivel de Significación, grados de libertad, resta de decisión .....	70
Recolección de datos y cálculos estadísticos .....	71
Cálculo de $X_c^2$ .....	73
Zona de rechazo de la hipótesis nula.....	74
Distribución Chi Cuadrado $\chi^2$ .....	74
Comparar los valores.....	74
Zona de rechazo de la hipótesis nula.....	75
Decisión Estadística .....	75

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones .....	76
5.2. Recomendaciones.....	77

## CAPÍTULO VI

### PROPUESTA

6.6. Tema.....	78
6.1.1. Unidad Ejecutora.....	78
6.1.2. Ubicación .....	78
6.1.3. Equipo técnico responsable.....	79
6.2. Antecedentes de la Propuesta.....	79
6.3. Justificación.....	80
6.4. Objetivos .....	81
6.4.1. Objetivo General .....	81
6.4.2. Objetivos Específicos.....	81
6.5. Análisis de Factibilidad.....	82

6.5.1. Factibilidad Política .....	82
6.5.2. Factibilidad Técnica .....	82
6.5.3. Factibilidad Tecnológica .....	82
6.5.4. Factibilidad Organizacional .....	82
6.5.5. Factibilidad de Equidad de Género .....	83
6.5.6. Factibilidad Legal.....	83
6.6. Fundamentación Científica .....	83
6.6.1. Apoyo social.....	83
6.6.1.1. Importancia del apoyo social .....	84
6.6.1.2. Ventajas del apoyo social.....	84
6.6.2. Motivación Laboral .....	85
6.6.2.1. Importancia de la motivación.....	85
6.6.2.2. Ventajas de la motivación .....	85
6.7. Fundamentación Técnica .....	86
6.7.1. Manual empresarial.....	86
6.7.2. Objetivo del manual de estrategias para el desarrollo organizacional .....	87
6.7.3. Características del manual de estrategias .....	87
6.7.4. Estructura de la guía metodológica .....	88
6.7.5. Talleres de sensibilización .....	88
6.7.5.1. Características de los talleres de sensibilización.....	89
6.7.5.2. ¿Por qué diseñar talleres de sensibilización? .....	89
6.7.5.3. Fases para el diseño de talleres de sensibilización.....	89
6.8. Modelo Operativo .....	122
6.9. Administración de la Propuesta .....	125
6.10. Previsión de la evaluación de la propuesta .....	127

## C. Material de Referencia

Bibliografía .....	129
Anexo No. 1. Encuestas a los colaboradores del Área Administrativa.....	132
Anexo No. 2. Encuestas a los colaboradores del Área Operativa .....	133

Anexo No. 3. Evidencia Fotográfica.....	136
Anexo No. 4. Oficio de Aceptación del Tema .....	137
Anexo No. 5. Realización de Actividades Anteriores.....	138
Anexo No. 6. Aplicación de Encuestas a Colaboradores.....	139
Anexo No. 7. Realización de Actividades Actuales .....	140
Anexo No. 8. Colaboradores del Área Operativa .....	142
ARTÍCULO CIENTÍFICO .....	143
I. RESUMEN .....	143
II. ABSTRACT .....	144
III. INTRODUCCIÓN .....	144
Los Riesgos Psicosociales y el Desempeño Laboral. ....	146
IV. METODOLOGÍA.....	150
V. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS. ....	152
Discusión.....	154
VI. CONCLUSIONES .....	154
VII. BIBLIOGRAFÍA.....	155

## ÍNDICE DE TABLAS

Contenido	Página
Tabla No. 1. Población.....	43
Tabla No. 2. Motivación .....	49
Tabla No. 3. Trabajo en equipo.....	50
Tabla No. 4. Comunicación .....	51
Tabla No. 5. Conflicto.....	52
Tabla No. 6. Toma de decisiones .....	53
Tabla No. 7. Relaciones personales .....	54
Tabla No. 8. Seguridad .....	55
Tabla No. 9. Sobrecarga de tareas laborales .....	56
Tabla No. 10. Esfuerzo intelectual.....	57
Tabla No. 11. Productividad .....	58
Tabla No. 12. Motivación .....	59
Tabla No. 13. Trabajo en equipo .....	60
Tabla No. 14. Comunicación .....	61
Tabla No. 15. Conflicto.....	62
Tabla No. 16. Toma de decisiones .....	63
Tabla No. 17. Relaciones personales .....	64
Tabla No. 18. Seguridad.....	65
Tabla No. 19. Sobrecarga de tareas laborales .....	66
Tabla No. 20. Esfuerzo intelectual.....	67
Tabla No. 21. Productividad .....	68
Tabla No. 22. Frecuencias Observadas .....	71
Tabla No. 23. Frecuencias Esperadas .....	72
Tabla No. 24. Cálculo de $X_c^2$ .....	73
Tabla No. 25. Distribución Chi Cuadrado .....	74
Tabla No. 26. Población.....	151
Tabla No. 27. Recolección de datos.....	152

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Gráfico No. 1. Planteamiento del problema.....	6
Gráfico No. 2. Categorización de Variables .....	20
Grafico No. 3. Motivación .....	49
Grafico No. 4. Trabajo en equipo.....	50
Grafico No. 5. Comunicación .....	51
Grafico No. 6. Conflicto.....	52
Grafico No. 7. Toma de decisiones.....	53
Grafico No. 8. Relaciones personales .....	54
Grafico No. 9. Seguridad .....	55
Grafico No. 10. Sobrecarga de tareas laborales.....	56
Grafico No. 11. Esfuerzo intelectual.....	57
Grafico No 12. Productividad .....	58
Grafico No. 13. Motivación .....	59
Grafico No. 14. Trabajo en equipo.....	60
Grafico No. 15. Comunicación .....	61
Grafico No. 16. Conflicto.....	62
Grafico No. 17. Toma de decisiones.....	63
Grafico No. 18. Relaciones personales .....	64
Grafico No. 19. Seguridad .....	65
Grafico No. 20. Sobrecarga de tareas laborales .....	66
Grafico No. 21. Esfuerzo intelectual.....	67
Grafico No. 22. Productividad .....	68
Gráfico No. 23. Zona de aceptación de la Hipótesis.....	75
Gráfico No. 24. Recolección de datos.....	153



## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Cuadro No. 1. Operacionalización Variable Independiente.....	44
Cuadro No. 2. Operacionalización Variable Independiente.....	45
Cuadro No.3. Plan de Recolección de Información.....	47
Cuadro No. 4. Modelo Operativo.....	122
Cuadro No. 5. Administración de la propuesta .....	125
Cuadro No. 6. Previsión de la evaluación de la propuesta.....	127
Cuadro No. 7. Factores de estrés psicosocial.....	148

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

**TEMA:** “Los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el Centro de Faenamamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua”

**Autor:** López Tutistar Christian Ramón

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

**RESUMEN EJECUTIVO**

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

**Descriptores:** riesgos psicosociales, desempeño laboral, eficiencia, productividad, liderazgo, desarrollo personal, relaciones interpersonales, calidad de vida, responsabilidad, satisfacción en el trabajo.

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

**TOPIC:** “Psychosocial risks and work performance in Ocaña Slaughtering Center in Quero, province of Tungurahua”

**Autor:** López Tutistar Christian Ramón

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

**EXECUTIVE SUMMARY**

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

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

## INTRODUCCIÓN

El trabajo investigativo tiene como finalidad identificar los riesgos psicosociales favoreciendo en el desarrollo de competencias en la gestión de trabajo, impulsando la capacidad de decisión, la motivación e interés, disminuyendo los conflictos laborales.

La investigación aporta en el fortalecimiento del desempeño laboral, debilitando la alteración de conductas, la ansiedad, miedos, optimizando el rendimiento, beneficiando en las relaciones interpersonales, comportamientos seguros, conduciendo a la satisfacción laboral en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua.

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

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

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

**En el tercer capítulo.** Engloba la metodología, enfoques: cualitativo, cuantitativo; la modalidad y tipos de la investigación, población y muestra, planteándose las

técnicas e instrumentos y la operacionalización de variables, las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación, el plan de recolección de la muestra y el plan para el procesamiento y análisis de la información.

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

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

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

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

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Tema

Los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua.

#### 1.2. Planteamiento del Problema

##### 1.2.1. Contextualización

En el Ecuador innumerables empresas tienen como finalidad alcanzar mayor productividad, aplicando procesos que favorecen en la eficiencia; sin embargo no se ha considerado el ambiente laboral, el control de riesgos psicosociales, afectando en su desempeño, perjudicando en las condiciones de trabajo, generando ansiedad, estrés, enfermedades que repercuten en el bienestar del trabajador.

*Los factores psicosociales son condiciones presentes en el ambiente laboral relacionándose directamente con la organización del trabajo, el contenido del puesto, la realización de la tarea e incluso con el entorno; su insuficiente conocimiento ha limitado la competitividad promoviendo un escaso desarrollo de aptitudes que condicionan la calidad de vida. Gil-Monte, 2009, p. 1.*

Los riesgos psicosociales perjudican en el desempeño laboral, condicionando la planificación, ejecución y evaluación del cumplimiento de: actividades, tareas, funciones limitando la productividad, la eficiencia, la eficacia cuartando el liderazgo, la motivación, dificultando la toma de decisiones, la emisión de juicios de valor para la resolución de valores.

En la provincia de **Tungurahua** diversas empresas mantienen inadecuadas condiciones de trabajo que generan alteraciones fisiológicas, sociales, intelectuales, deteriorando la salud; evidenciándose accidentes laborales debido al sobreesfuerzo

físico dando lugar al absentismo laboral, problemas familiares, sociales que restringen la calidad de vida que limitan la productividad.

*El desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. Lee, 2010, p. 67.*

Las funciones realizadas en las organizaciones dependen de los conocimientos, capacidades, destrezas, actitudes y aptitudes de los colaboradores conjuntamente con el esfuerzo físico realizado para cumplir con lo encomendado y lograr alcanzar los objetivos individuales y los organizacionales; al no estar al 100% debido a los riesgos psicosociales no existe un trabajo en equipo y su desempeño laboral se reducirá haciendo que la productividad de la empresa se deteriore.

En el **Centro de Faenamiento Ocaña** los colaboradores están expuestos a diversos factores de riesgos psicosociales como el estrés, la ansiedad, el cansancio, la fatiga, etc., afectando el comportamiento, el rendimiento individual y la salud, perjudicando el desempeño laboral, ocasionando malas relaciones interpersonales y afectando directamente a la organización y al trabajador en el objetivo de cumplir sus metas.

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

Los riesgos psicosociales se encuentran presentes en condiciones laborales, afectando la ejecución de la tarea, perturbando la salud física del colaborador ocasionando un incorrecto rendimiento laboral y creando limitaciones en las

relaciones interpersonales generando un deterioro físico, mental y emocional al no cumplir las actividades de manera positiva.

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



### 1.2.2. Árbol del Problema



**Gráfico No. 1.** Planteamiento del problema  
**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

### **1.2.3. Análisis Crítico**

En el Centro de Faenamiento Ocaña, el incremento de riesgos psicosociales limita el desempeño laboral generando bajo rendimiento, disminuyendo la productividad; además deteriora la salud provocando estrés, ansiedad, depresión, incertidumbre, apatía, que impiden el logro de objetivos individuales y organizacionales.

La limitada atención en prevención de riesgos psicosociales que la organización presta para los colaboradores genera enfermedades laborales como dolores musculares, cansancio, angustia, absentismo; impidiendo el cumplimiento de las tareas asignadas, reduciendo la productividad, generando un inadecuado clima laboral.

Además, la sobrecarga de trabajo provoca un desgaste físico y mental perjudicando las relaciones interpersonales, en la comunicación, emisión de juicios de valor, liderazgo, equilibrio interno, autoestima afectando en el trabajo en equipo; conllevando a la deficiencia laboral, comportamientos obsesivos, resistentes e irreflexivos.

La inadecuada comunicación de los altos mandos con los colaboradores crea conflictos interpersonales, resentimientos, violencia, problemas familiares e incluso individualismo en el cumplimiento de las funciones repercutiendo en la calidad de las relaciones humanas, disminuyendo en los aspectos: físicos, ambientales y organizacionales.

La inadecuada organización del trabajo produce sentimientos de ansiedad, depresión, repercutiendo en la salud física, mental o emocional, estableciendo indicadores de estrés, ansiedad, depresión, e insatisfacción en el puesto de trabajo, influyendo negativamente en la autonomía, liderazgo, dando lugar a irritaciones, preocupaciones, tensión, desmejorando el ambiente de trabajo.

#### **1.2.4. Prognosis**

En el caso de no darse solución al problema del incremento de riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia Tungurahua” y no ser tratados a tiempo, continuará las enfermedades laborales como estrés, cansancio, dolores musculares, falta de control, permanecerá el desgaste físico y mental que repercutirán en su desempeño laboral.

Además, perdurará, los conflictos interpersonales, permanecerán sentimientos de ansiedad, depresión, baja autoestima, creando problemas interpersonales que resultarán en el incumplimiento de metas y objetivos y en la inadecuada productividad de la organización.

#### **1.2.5. Formulación del Problema**

¿De qué manera incide los riesgos psicosociales en el desempeño laboral en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua?

#### **1.2.6. Interrogantes de la Investigación**

- ¿Cuáles son los riesgos psicosociales que afectan al personal que labora en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua?
- ¿Existe un informe que detalle la relación entre la variable independiente riesgos psicosociales y la variable dependiente desempeño laboral en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua?

## **1.2.7. Delimitación del Problema**

### **1.2.7.1. Delimitación de Contenido**

**Campo:** Seguridad Industrial y Salud Ocupacional

**Área:** Talento Humano

**Aspecto:** Riesgos Psicosociales – Desempeño Laboral

### **1.2.7.2. Delimitación Espacial**

La investigación se cumplirá en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua

**Provincia:** Tungurahua

**Ciudad:** Quero

**Cantón:** Quero

### **1.2.7.3. Delimitación Temporal**

La presente investigación se realizará el periodo Septiembre 2015 – Febrero 2016

### **1.2.7.4. Unidades de Observación**

Se aplicará al personal administrativo y personal operativo del Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua.

## **1.3. Justificación**

El trabajo de investigación es de **interés** al orientar en la prevención de riesgos psicosociales en relación al contenido del trabajo, al ambiente de equipo, al horario de trabajo, a las relaciones interpersonales, favoreciendo en los proceso de trabajo,

las competencias; aportando en la calidad de relaciones humanas, relaciones sociales influyendo positivamente en la organización.

La investigación es de **importancia teórica - práctica** al constituirse en un medio bibliográfico aportando a las organizaciones en el conocimiento de riesgos psicosociales que afectan en el desempeño laboral, alcanzando la participación del trabajador favoreciendo en los aspectos físicos, ambientales y organizacionales incrementando la seguridad, higiene y el bienestar en el campo empresarial.

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

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

La investigación es **factible** porque el investigador posee el conocimiento, actitudes, habilidades, destrezas, que fortalecen el trabajo investigativo; además posee los recursos: humano, material, tecnológico para su efectivización; resaltándose el apoyo incondicional del señor Cipriano Ocaña propietario del Centro de Faenamiento Ocaña y la participación activa de sus integrantes.

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

Los principales **beneficiarios** de este estudio serán los colaboradores del área administrativa y del área operativa; apoyando a la empresa en el mejoramiento de aspectos de gestión y organizacional mediante un manejo adecuado de los riesgos psicosociales.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar los riesgos psicosociales que afectan al personal que labora en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua.
- Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua.
- Estructurar un informe que detalle la relación entre la variable independiente riesgos psicosociales y la variable dependiente desempeño laboral en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.2. Antecedentes Investigativos

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

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

**Autor:** Velásquez Beltrán Alex Javier

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

#### Objetivos:

- *Investigar la relación existente entre los Factores de Riesgos Psicosociales y el Desempeño Laboral del personal de la Empresa IMPORCALZA S.A.*
- *Identificar los factores de Riesgos Psicosociales del personal IMPORCALZA S.A.*
- *Establecer el nivel de Desempeño Laboral del personal IMPORCALZA S.A.*
- *Proponer alternativas de solución al problema generado a causa de los Factores de Riesgos Psicosociales.*

#### Conclusiones:

- *Los factores de riesgos psicosociales más influyentes en el desempeño laboral causan que el trabajador no cumpla con sus tareas frecuentes en el tiempo solicitado, disminuyendo la eficiencia de la empresa, a consecuencia de la carga laboral y la jornada de trabajo, además de la falta de capacitación al personal sobre temas específicos en cada área.*

- *El nivel de desempeño laboral se ve ralentizado por la falta de trabajo en equipo y por la poca eficacia con la que se procesa la materia prima, generando una subutilización de recursos económicos y materiales.*
- *Es evidente la falta de apoyo profesional, en materia de Gestión del Capital Humano, ya que, en la mayoría de los aspectos evaluados, sus índices son significativos en cuanto a la presencia de riesgos del trabajo.*

### **Recomendaciones:**

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

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

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

**Autora:** Gualli Aguilar Piedad Gabriela

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



## **Objetivos:**

- *Investigar la relación que tienen los Factores Psicosociales con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato en el periodo Octubre 2014 Marzo 2015.*
- *Diagnosticar los Factores Psicosociales que afectan a los trabajadores de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato.*
- *Analizar el nivel de Desempeño Laboral de los colaboradores de la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato.*
- *Proponer una alternativa de solución al problema planteado en la Empresa Pública Municipal Mercado Mayorista de Ambato.*

## **Conclusiones:**

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

## **Recomendaciones:**

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

Las condiciones laborales negativas en las que se desenvuelven los trabajadores y servidores públicos afectan la salud, provocando enfermedades como: estrés, el desgaste físico entre otros que perjudican su desempeño en el puesto de trabajo, la formación de quipos, la comunicación, el diálogo, limitando directamente el cumplimiento de actividades con responsabilidad, afectando en la productividad, generando limitaciones en el alcance de metas, objetivos, proyectos en la empresa.

**Tema:** “Los riesgos psicosociales y su incidencia en el rendimiento laboral en el sector de mantenimiento de las Redes Aéreas de la Empresa Eléctrica Ambato, en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato” (2013)

**Autora:** Naranjo Vera Jessica Monserrate

**Tutora:** Psi. Ind. Cousin Camacho Alexandra Elizabeth

### **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 los trabajadores de las Redes Aéreas de la Empresa Eléctrica Ambato, en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato.*

### **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.*

### **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.*

Los colaboradores que se exhiben a varios riesgos psicosociales mientras están trabajando suelen manifestar estrés, cansancio físico, mental, psicológico, emocional; generando limitaciones en el desempeño laboral, perjudicando en las relaciones interpersonales, en la organización del tiempo, disminuyendo el nivel de participación, el control y la toma de decisiones, condicionando la expresión, el liderazgo, generando sentimientos de inseguridad, baja autoestima; originando conflictos, que imposibilitan el adecuado desarrollo de sus actividades adquiriendo una estrecha relación con la productividad de la organización.

#### **2.2.1. Fundamentación Filosófica**

*En las empresas modernas es trascendental controlar los factores de riesgos psicosociales, porque favorecen el desempeño en la productividad de la empresa, alcanzando la satisfacción en el trabajo, la innovación y flexibilidad, favoreciendo*

*en el desempeño laboral y evitando la reducción del ausentismo. Goodsntein, 2008, p. 24.*

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

### **2.2.2. Fundamentación Epistemológica**

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

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

### **2.2.3. Fundamentación Axiológica**

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

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

#### 2.2.4. Fundamentación Ontológica

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

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

#### 2.3. Fundamentación Legal

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

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

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

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

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

Art. 1 Literal b. Gestión Técnica:

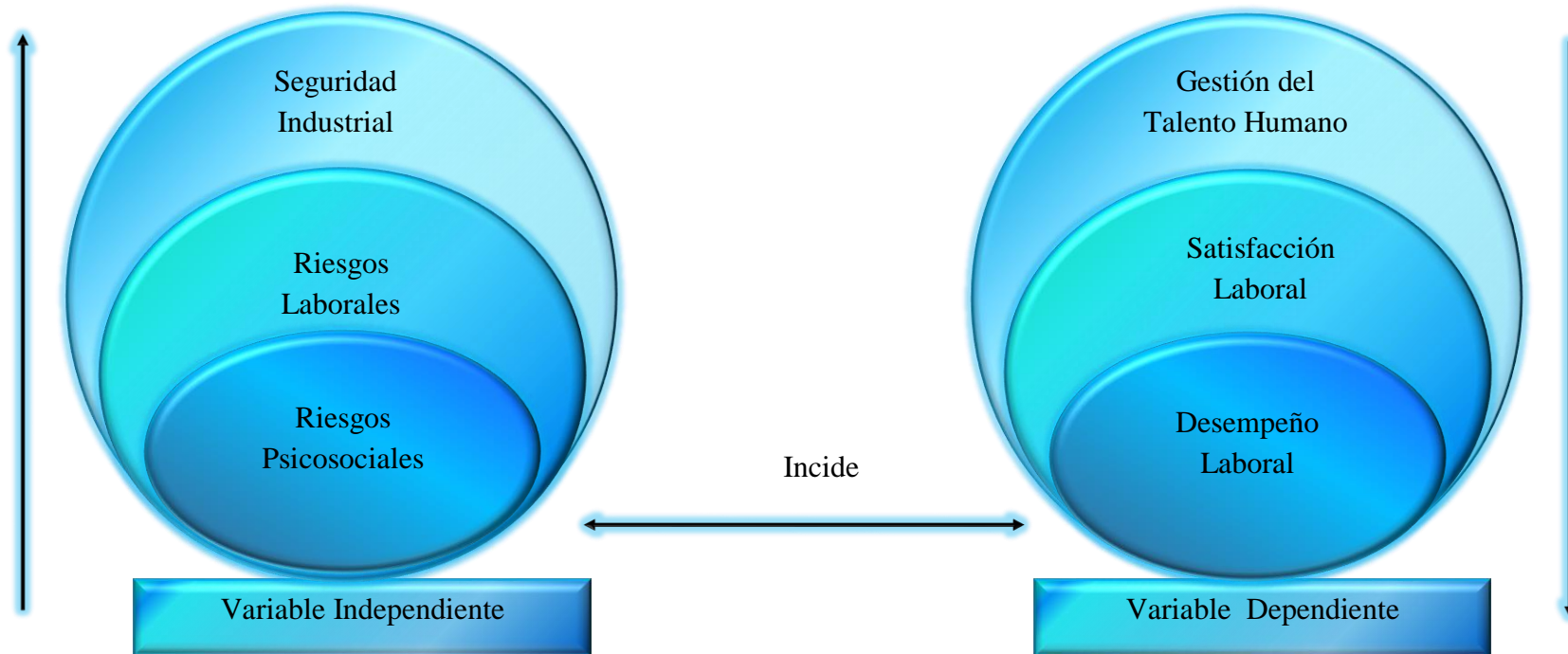
- Identificación de Factores de Riesgo.
- Evaluación de los Factores de Riesgo.

- Control de Factores de Riesgo.
- Seguimiento de Medidas de Control.

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

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

## 2.4. Categorías Fundamentales



**Gráfico No. 2.** Categorización de Variables  
**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

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

### **2.4.1.1. Riesgos Psicosociales**

Los riesgos psicosociales requieren de un estudio preventivo que promueva el bienestar del trabajador asegurando el desempeño laboral estable para lograr cumplir con metas planteadas y objetivos esperados.

#### **2.4.1.1.1. Definición**

*Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajador, su medio ambiente, el bienestar laboral y los escenarios de la organización, por una parte, y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su realidad particular fuera del trabajo, lo cual a través de apreciaciones y experiencias pueden intervenir en la salud y en el rendimiento. Organización Internacional del Trabajo, 1984, p. 12.*

Se entenderá como riesgos psicosociales a toda condición que se encuentre presente en las situaciones laborales dentro de la organización y el entorno, que afecte la salud del colaborador y su desempeño laboral afectando a la productividad de la organización.

#### **2.4.1.1.2. Tipos de Riesgos Psicosociales**

*Se menciona los siguientes riesgos psicosociales como factores limitantes para el desempeño laboral, afectando en las relaciones interpersonales, perjudicando en el clima, condicionando el cumplimiento de funciones, siendo su análisis un aporte en la capacidad para tomar decisiones, evitando sensaciones de confusión, manteniendo la capacidad de atención, concentración, control y orientación en la misión, visión empresarial, alcanzando la calidad en salud e higiene . Moreno & Báez, 2010, p.p. 18.21.*

Sobrecarga de trabajo. Cuando la complejidad de la tarea está por encima o por debajo de la capacidad del colaborador para realizar la misma, considerando que la sobrecarga genera un desgaste físico del ser humano, evidenciándose dolores musculares, afectando en ocasiones al nivel intelectual.



Repetitividad, rutinaria o monotonía. No existe variedad de tareas a realizar, perjudicando en la salud física, mental, dando lugar a trastornos emocionales, afectando en la pérdida de materiales, en el rendimiento y en la productividad.

Conflicto de rol. Inadecuada información al trabajador sobre una actividad a realizar, generando estrés, tensión, ansiedad, apatía, depresión, desfavoreciendo en la cultura organizacional, en las relaciones laborales generando mayor rotación de puestos.

Relaciones personales. Se deriva de las relaciones personales o institucionales que se mezclan con las funciones dentro de la organización, siendo importante el empleo de habilidades personales, para mejorar la calidad en el trabajo

Inseguridad en el trabajo. Considerando que la empresa al no cumplir con los objetivos propuestos puede disminuir la contratación del personal, contribuyendo al ausentismo, problemas familiares, sociales, perjudicando en la adaptabilidad, en el trabajo en equipo y en la eficiencia.

Escasa participación. El trabajador no participa en la toma de decisiones, desfavoreciendo en la identificación de funciones, conllevando a la incertidumbre, a comportamientos inadecuados que limitan las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo.

#### **2.4.1.1.3. Consecuencias de los Riesgos Psicosociales**

Estrés. Es un fenómeno frecuente asociado a múltiples factores con consecuencias que afectan el bienestar físico y psicológico de los colaboradores, deteriorando la salud y afectando a la productividad de la organización.

*El estrés es posiblemente el riesgo psicosocial más completo de todos porque procede como respuesta general ante los factores psicosociales. La Comisión Europea precisa el estrés laboral como un modelo de reacciones emocionales,*

*fisiológicas y de comportamiento a aspectos perjudiciales del lugar de trabajo. Es una etapa que se determina por altos niveles de exaltación y respuesta a la habitual impresión de no poder enfrentarlos. Moreno & Báez, 2010, p. 125.*

El estrés en el ámbito laboral genera: depresión, problemas laborales, absentismo, limitaciones en el cumplimiento de funciones, agotamiento, perjudicando en la integridad psicológica, disminuyendo la comunicación, conllevando a pensamientos negativos, resistencia, irritabilidad e insuficiente rendimiento.

Violencia. Es considerada como uno de los riesgos importantes por las consecuencias que genera sobre la salud y seguridad de los colaboradores.

*La violencia en el trabajo, en sus diferentes formas, es seguramente el segundo riesgo psicosocial en disposición de categoría y es toda acción, comportamiento o incidente en el que una persona utiliza intencionalmente su poder para amenazar, agredir, doblegar o lesionar a otra persona en situaciones correspondientes con el trabajo. Moreno & Báez, 2010, p. 126.*

La violencia en el cumplimiento de funciones genera consecuencias psicológicas, inadecuadas relaciones laborales, insuficiente comunicación, disminución del rendimiento físico, sensación de confusión, tensión muscular, limitada difusión de información perjudicando en la cultura organizacional y funciones.

Acoso Laboral o Mobbing. La violencia psicológica en el trabajo como: los chismes, las humillaciones, el uso de palabras inadecuadas, no tomar en cuenta la opinión de los colaboradores, etc. forman parte de esta consecuencia.

*El acoso laboral es una de las formas de intimidación en el puesto de trabajo, generando un comportamiento negativo entre compañeros; por sus características parece que debe ser tomado en cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral. Moreno & Báez, 2010, p. 126.*

El acoso laboral tiene como consecuencias el lento deterioro de la confianza en sí mismo y sus capacidades profesionales, se origina en el desarrollo de culpabilidad, creencias de cometer errores, conllevando a la agresividad hacia la familia, el

entorno laboral y social, existiendo el escaso apoyo de los familiares para la toma de decisiones.

Desgaste Profesional o Burnout. Es el agotamiento físico, mental y emocional, causado por factores estresantes que se presenta en el lugar de trabajo; es una experiencia de estrés en un contexto de relaciones confusas.

*La definición más amplia y difundida procede de Maslach y Jackson (1986): son los signos de debilidad o agotamiento emocional, haciendo referencia al cansancio que producen las actividades de trabajo realizadas, disminuyendo la realización personal y provocando una baja autoestima al interactuar de cualquiera forma con los compañeros. Moreno & Báez, 2010, p. 128.*

El desgaste profesional tiene como síntomas: sentimientos de impotencia, agotamiento, suspicacia, escepticismo, ineficiencia, favoreciendo en el incumplimiento de tareas, en la irritabilidad, evidenciándose el escaso control de emisiones, limitando el cumplimiento de compromisos en determinados contextos.

#### **2.4.1.1.4. Causas de los Riesgos Psicosociales**

*Las causas más comunes que ocasionan los riesgos psicosociales están sujetadas a la acción profesional que se desarrolla en la empresa, teniendo un efecto acumulativo, generando molestias en los trabajadores, deteriorando la salud y el bienestar físico, desfavoreciendo el cumplimiento de objetivos. Ceballos, 2011, p. 134.*

Insuficiente colaboración para cumplir actividades, funciones, disminuye el incremento de recursos, afectando en la atención, concentración, memoria, repercutiendo en la activación fisiológica, en el rendimiento.

Insatisfacción en la remuneración y sobrepeso por el trabajo, originan pérdida del rendimiento, deterioro cognitivo, pesimismo, desmotivación, desinterés en el cumplimiento de labores, disminuyendo la productividad.

Los conflictos entre colaboradores, conlleva a dificultades en el recogimiento social, estimulando la ansiedad, fobia social, desagrado, hostilidad, condicionando el desempeño, el esfuerzo mental, y sobre todo la responsabilidad.

#### **2.4.1.1.5. Efectos de los Riesgos Psicosociales**

*Los efectos de los riesgos psicosociales se pueden clasificar en función a las consecuencias; podrían generarse efectos a nivel psicológico, comportamentales, físico y sobre los centros de enseñanza; repercutiendo en las relaciones personales, generando conflictos, malos entendidos entre compañeros, afectando el nivel emocional de los empleados. Ceballos, 2011, p. 139.*

La preocupación excesiva fomenta vigilia continua, tensión muscular, palpitaciones, molestias de estómago, dificultades respiratorias, dolores de cabeza, conllevando a la confusión, dificultad en la emisión de ideas, emisiones, evidenciándose una escasa concentración.

La dificultad de atención, desfavorece en el análisis, en la síntesis; afectando en la emisión de ideas, perjudicando en el pensamiento crítico, creativo e imaginativo, limitando el progreso personal, laboral y social perturbando al comportamiento tiene como principales particularidades el conflicto para mantener la atención, el desequilibrio emocional, la distracción habitual y los movimientos generados por la inquietud, entre otras conductas.

Bloqueos mentales, hace referencia a una interrupción del proceso cerebral, evitando la respuesta clara ante situaciones complicada, originando frustración, ansiedad, vergüenza, culpabilidad, siendo trascendental reforzar las conductas positivas, corregir las conductas negativas, evitando situaciones que generen pánico, ansiedad y estrés.

Mal humor, concebido ansiedad, estrés, abatimiento, desaliento, humillación y el miedo a enfrentar problemas de la vida cotidiana, siendo en ocasiones producto de

la inadecuada organización de tareas, provocando comportamientos irracionales en la actividad laboral.

#### **2.3.1.1.6. Importancia de Evaluar los Riesgos Psicosociales**

*El objetivo de las instituciones al valorar al personal radica en alcanzar un enfoque integral de los riesgos psicosociales que puedan afectar a los colaboradores o a la totalidad de la nómina profesional, de manera que sea factible iniciar controles de prevención con la finalidad de mejorar el bienestar de los colaboradores. Moreno & Báez, 2010, p. 188.*

Para la evaluación de los riesgos psicosociales presentes en el lugar de trabajo se debe realizar un estudio minucioso para identificar, valorar y controlar aspectos de salud y seguridad del personal en el contexto profesional, su eficiencia y eficacia en el puesto de labor para tomar acciones de mejora.

#### **2.4.1.2. Riesgos Laborales**

Los riesgos laborales afectan la salud de los trabajadores, ocasionando estrés, enfermedades cardiovasculares, pulmonía, dermatológicas y mentales, siendo resultado de inadecuadas condiciones de trabajo, específicamente de una deficiente organización del trabajo.

##### **2.4.1.2.1. Definición**

*Los riesgos laborales hace referencia a la probabilidad de que ocurra daño en la salud de los obreros, ocasionado un factor ambiental peligroso en área de trabajo, considerando importante la prevención de enfermedades profesionales y los accidentes, debiéndose aplicar medidas preventivas destinadas a evitar o prevenir daños para la salud provenientes del trabajo. Vindel, 2002, p. 119.*

Son peligros existentes en el ámbito profesional, en el lugar de trabajo, logrando inducir accidentes de cualquier tipo que logran ocasionar lesiones, deterioros físicos o psicológicos, contusiones, etc. teniendo un efecto negativo en la salud del

trabajador, perjudicando su desempeño en actividades, tareas encomendadas conllevando a no alcanzar objetivos organizacionales.

#### **2.4.1.2.2. Clasificación de Riesgos Laborales**

*Los riesgos laborales repercuten en la salud física, psicológica y emocional de los empleados, afectan el adecuado desenvolvimiento y el cumplimiento de tareas, actividades y funciones delegadas, reduciendo su desempeño individual; su clasificación se derivan en factores de riesgos físicos, mecánicos químicos. Belch, 2005, p. 295.*

Factores de Riesgos Físicos. Son los factores ambientales que provocan adversidades en la salud de los trabajadores, tienen efectos nocivos por el cambio brusco de energía en la relación del colaborador y el ambiente.

Ruido. Es una mezcla de sonidos que provocan sensaciones incómodas y causan alteraciones físicas y psíquicas.

Ventilación. Es el movimiento de aire en el espacio de trabajo cerrado, provocando fatiga, incomodidad, disminución de rendimiento, alteraciones respiratorias.

Iluminación. Es la energía luminosa que permite realizar el trabajo encomendado productivamente en lugares cerrados u oscuros; la iluminación puede ser natural o artificial.

Factores de Riesgos Mecánicos. Pueden producir lesiones por el manejo de máquinas, herramientas, materiales proyectados que pueden ocasionar caídas, cortes, golpes, lesiones en la cabeza, extremidades superiores e inferiores, lesiones, etc.

Factores de Riesgos Químicos. Se asocia a la manipulación de sustancias químicas, orgánicas, inorgánicas, naturales que producen daños causando incendios,

explosiones o escapes tóxicos; teniendo efectos irritantes, corrosivos, opresivos como gases, vapores, aerosoles, polvos, etc.

#### **2.4.1.2.3. Protección del Trabajador frente a los Riesgos Laborales**

*La protección del trabajador frente a los riesgos laborales requiere una acción estratégica y planificada por parte de la empresa, sobrepasando el cumplimiento formal de un conjunto establecido de deberes, necesidades, derechos y obligaciones en el ámbito industrial; mencionándose las siguientes. Santana, 2004, p. 174.*

La planificación de la prevención desde el instante del esquema del proyecto empresarial, favorece la evaluación diagnóstica de los riesgos inherentes al trabajo, aportando en su reajuste periódico mediante la ordenación de un conjunto coherente y globalizador de medidas de acción anticipada adecuadas a la naturaleza de los riesgos descubiertos y el control de la seguridad.

La regularización del conjunto de derechos y obligaciones derivados o correlativos del derecho de los trabajadores a su apoyo, de manera determinada, las actuaciones a ampliar en situaciones de emergencia o en caso de riesgo grave.

Las garantías y derechos concernientes con el cuidado de la salud de los obreros, con especial atención a la protección de confidencialidad y el respeto a la confianza e intimidad en el tratamiento; y las medidas particulares a asumir en correspondencia con condiciones específicas de trabajadores: jóvenes, trabajadoras embarazadas o en período de parto, y los trabajadores sujetos a relaciones laborales de carácter temporal.

#### **2.4.1.2.4. Obligaciones Empresariales y los Riesgos Laborales**

*Entre las obligaciones empresariales que instituye la Ley, la garantía de los derechos reconocidos al trabajador, resaltándose la obligación de coordinación impuesta a los empresarios que desarrollen sus actividades en la misma empresa,*

*teniendo dentro de sus actividades vigilar el cumplimiento de contratistas y subcontratistas de la normativa de prevención. Santana, 2004, p. 438.*

La Ley se destina en relación a la magnitud, complejidad e intensidad de los riesgos, concediendo posibilidades, incluida la participación del trabajador en accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, teniendo como finalidad organizar de manera racional y flexible el perfeccionamiento de la acción preventiva, respondiendo a la suficiencia del modelo de ordenación elegido, como la independencia y defensa de los trabajadores.

La negociación colectiva para articular de modo diferente los instrumentos de participación de los trabajadores, desde la designación de espacios de actuación diferentes a los propios del lugar de trabajo, recogiendo diferentes experiencias positivas que favorecen en el cumplimiento de metas empresariales.

En ocasiones las obligaciones básicas afectan a los fabricantes, importadores y suministradores de maquinaria, equipos, productos y útiles de trabajo, que vinculan con la normativa de mercado interior dictada para afirmar la exclusiva comercialización de productos y equipos que brinden los mayores niveles de seguridad para los usuarios.

### **2.4.1.3. Seguridad Industrial**

#### **2.4.1.3.1. Definición**

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

La seguridad industrial busca la prosperidad física, emocional y mental de los colaboradores ante problemáticas que alcancen a suscitarse en el desempeño de las



actividades laborales diarias, preservando la integridad de los empleados y garantizando condiciones favorables en el ambiente organizacional.

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

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

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

#### **2.4.1.3.3. Evaluación de Riesgos**

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

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

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

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

La higiene laboral hace referencia al conjunto de pautas y operaciones que resguardan la salud física y mental de los colaboradores, protegerlos de los riesgos de salud presentes en las tareas del puesto y ambiente físico donde se desarrollan, la higiene laboral gira en torno al análisis y la prevención de enfermedades laborales partiendo de estudio de relación hombre – ambiente laboral.

## **2.4.2. Fundamentación Teórica. Variable Dependiente**

### **2.4.2.1. Gestión de Talento Humano**

#### **2.4.2.1.1. Definición**

Es el proceso de atraer y retener al personal con un desempeño aceptable convirtiéndose en una competencia de talentos entre organizaciones para cumplir con sus metas y objetivos; y siendo el eje principal para el crecimiento empresarial.

*Los recursos humanos tiene un enfoque de aplicación y práctica de las actividades más importantes dentro de la organización o empresas siendo la gestión del talento humano un pilar fundamental para el desarrollo exitoso de los procesos pues al final las personas son los responsables de ejecutar las actividades, porque los proyectos no se desarrollan por si solos. Lledo, 2011, p. 10.*

La gestión de talento humano está enfocada al estudio del desarrollo de la persona en su entorno de trabajo dando un enfoque estratégico de dirección, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del desarrollo de competencias basadas en sus conocimientos, habilidades y capacidades, facilitando las demandas del ambiente interno y externo, enfocándose al logro de resultados institucionales, adquiriendo responsabilidad y contribuyendo a extender el valor organizacional.

#### **2.4.2.1.2. Contexto de la Gestión de Talento Humano.**

*El contexto de la gestión del talento humano está formado por los individuos y las empresas; los individuos están la mayor parte de sus vidas laborando en las empresas, dependiendo de sus trabajadores para maniobrar sus instalaciones y*

*lograr el triunfo; el colaborador pasa mucho tiempo en la institución para sobrevivir y conseguir el éxito profesional. Chiavenato, 2002, p. 4.*

Las organizaciones dependen directamente de los individuos para manejar, manipular, operar, dirigir, atender y producir lo necesario para competir y sobrevivir en el mundo laboral, alcanzando metas y objetivos empresariales; las personas necesitan de las empresas para conseguir sus objetivos individuales; de manera que existe una relación recíproca entre los trabajadores y las organizaciones para la obtención de sus objetivos.

#### **2.4.2.1.3. Procesos de la Gestión del Talento Humano**

*La moderna gestión del talento humano implica seis procesos que están íntimamente relacionados entre sí, influyéndose recíprocamente; cada proceso beneficia o perjudica a los demás, dependiendo de su utilización, cada proceso es más complejo que el anterior, permitiendo encontrar falencias de procesos anteriores. Chiavenato, 2002, p.p. 13-14.*

1. Admisión de personas. Son los métodos manejados por las empresas para buscar perfiles de individuos que se ajusten con las necesidades del puesto de trabajo e integrarlos a su organización, también se denomina métodos de provisión o suministro de individuos; en este proceso se incluye como primer punto el reclutamiento de personal y la selección del candidato .
2. Aplicación de personas. Son los procesos empleados para el diseño de actividades que los trabajadores efectuarán en la organización, para situar y seguir su desempeño personal; este proceso se incluye el diseño, análisis y descripción de cargos, la orientación del personal y la evaluación.
3. Comprensión de personas. Son los métodos aprovechados para estimular, impulsar a los trabajadores satisfaciendo las necesidades individuales y personales más apreciadas; este método contiene las remuneraciones, las recompensas, los beneficios y los servicios sociales.

4. Desarrollo de personas. Son las técnicas utilizadas para instruir, aumentar y agrandar el desarrollo personal y profesional; esta técnica involucra el entrenamiento, desarrollo de personas, programas de comunicación, integración de personas y desarrollo de carreras.
5. Mantenimiento de personas. Son los procesos empleados para la creación de condiciones ambientales y psicológicas placenteras para la realización de tareas, actividades y funciones realizadas por los empleados. Este proceso incorpora la disciplina, higiene, seguridad, calidad de vida.
6. Evaluación de personas. Son los procesos utilizados para inspeccionar las tareas, funciones y actividades que los empleados realizan, verificando los resultados obtenidos; este proceso incluye la obtención de bases de datos, sistemas de información sobre los trabajadores.

#### **2.4.2.1.4. Gestión por Competencias en la Gestión del Talento Humano**

*La gestión por competencias se encamina básicamente en el progreso, lo que los trabajadores podrán lograr en el futuro; siendo un juicio notable a percibir, involucrando mayor combinación entre destrezas, métodos de trabajo y cultura organizacional, acompañado del mayor conocimiento de competencias, capacidades, aptitudes de los empleados. Cuesta, 2010, p. 243.*

La gestión por competencias es la semejanza entre los puestos de trabajo y los empleados, enfatizando en los individuos, buscando el método para el desarrollo y explotación de las competencias propias y combinadas, potenciando las características de los trabajadores en relación a sus puestos, las tareas que deberán desempeñar y los objetivos que tendrán que alcanzar.

#### **2.4.2.1.5. Administración del Talento Humano**

*En la época del discernimiento, en la que estamos aprendiendo a existir, los cambios que acontecen en las organizaciones no son sólo estructurales, son cambios culturales y conductuales que evolucionan el papel de los empleados que*

*participan en las organizaciones desempeñando funciones, actividades y tareas propias del puesto de trabajo. Chiavenato, 2009, p. 47.*

La Administración de Recursos Humanos, es base fundamental para la organización asumiendo una actitud frente a los diversos desafíos presentes en el ámbito laboral que responsablemente son asumidos para fortalecer el talento empresarial logrando alcanzar metas y objetivos individuales y grupales.

#### **2.4.2.2. Satisfacción Laboral**

##### **2.4.2.2.1. Definición**

*Es la actividad que muestra el colaborador en relación a su puesto de trabajo, y su actitud está basada en valores y creencias que desarrolla de su propio desempeño laboral y que influirá de manera significativa en los resultados obtenidos y el cumplimiento de objetivos. Barraza & Ortega, 2009, p. 98.*

La satisfacción laboral está fijada por la correcta interacción entre el individuo y las características de su ambiente de trabajo; las percepciones y experiencias laborales positivas y sus actitudes, y comportamientos; generando un grado de conformidad en el empleado respecto a su lugar de trabajo, incidiendo directamente en la actitud del individuo para cumplir con sus obligaciones.

##### **2.4.2.2.2. El Desempeño en el Trabajo y la Satisfacción Laboral**

*Acorde se supere el nivel del trabajador al de la empresa, así mismo se hallarán motivos que afirman la correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño del colaborador; cuando se congregan fichas sobre la satisfacción y la productividad para la institución en su conjunto, se halla que las organizaciones que poseen más trabajadores satisfechos logran ser más eficientes. Robbins & Judge, 2013, p. 84.*

Una de las características principales para el empleado es la satisfacción producida por la labor desempeñada en su puesto de trabajo; al satisfacer sus necesidades psicológicas y sociales en su entorno profesional, su dedicación al cumplimiento de

tareas, actividades encomendadas es superior y los resultados se relacionan con la productividad conllevando al desarrollo organizacional.

#### **2.4.2.2.3. El Comportamiento Ciudadano Organizacional y la Satisfacción Laboral**

*La satisfacción laboral tendría que ser un definitivo fundamento para el comportamiento ciudadano; los colaboradores satisfechos son más propensos a dialogar de manera positiva sobre de la institución, a colaborar con los compañeros e ir más lejos de los objetivos reglamentarios en su lugar de trabajo, posiblemente porque anhelan ser solidarios en cuanto a sus experiencias positivas. Robbins & Judge, 2013, p. 84.*

La satisfacción laboral posee una relación moderada con el comportamiento organizacional, los colaboradores más satisfechos con su trabajo son más propensos a conseguir un comportamiento ciudadano organizacional esperado; aquellos colaboradores que registren que sus compañeros de trabajo los ayudan poseen más probabilidades de presentar conductas colaborativas con las demás personas.

#### **2.4.2.2.4. El Ausentismo y la Satisfacción Laboral**

*Se ha descubierto una correlación negativa entre la satisfacción laboral y el ausentismo, pero la relación varía de moderada a baja; tiene sentido que los trabajadores insatisfechos se ausenten en su lugar de trabajo, existiendo un gran porcentaje de lugares de trabajo alternativos disponibles, los colaboradores insatisfechos poseen estadísticas de ausentismo mayores. Robbins & Judge, 2013, p. 85.*

El ausentismo hace referencia a las faltas o inasistencias de los trabajadores en el puesto de labores, siendo un aspecto importante que se considera en las organizaciones; la relación con la satisfacción laboral hace referencia a la escasa motivación del individuo en el trabajo, conllevando a ausentarse del lugar de trabajo por minutos, horas o incluso días, generando el incumplimiento de tareas, funciones y actividades encargadas, desfavoreciendo a la productividad de la organización.

#### **2.4.2.2.5. Rotación de Personal y la Satisfacción Laboral**

*La correlación entre la satisfacción laboral y la rotación igualmente se ve perturbada por la oferta de lugares de trabajo alternos; es más posible que la insatisfacción laboral se transforme en rotación cuando el trabajador asume diversas posibilidades, pensando que es más factible cambiar de labor; además cuando su calidad académica y grado de aptitudes es superior a los demás compañeros son más proclives a la rotación. Robbins & Judge, 2013, p. 85.*

Las expectativas que poseen los individuos sobre el futuro laboral están influenciadas por la información recibida sobre las condiciones de trabajo y sus experiencias pasadas, la satisfacción laboral se origina al darse el cumplimiento de sus expectativas en el lugar de trabajo; cuando no son cumplidas, los empleados experimentan deterioro en la satisfacción; la rotación de puestos empieza cuando los colaboradores buscan otro lugar de trabajo donde puedan sentirse bien y cumplir con los objetivos deseados.

#### **2.4.2.2.6. Anomalías en el Lugar de Trabajo y la Satisfacción Laboral**

*La insatisfacción laboral y las relaciones incompatibles con los compañeros de trabajo anuncian diversos comportamientos; si a los empleados no les satisface su situación profesional, se manifestarán de alguna manera, sin embargo no es posible pronosticar como responderán; las empresas asumen como indeseables, las tentativas de formar sindicatos, irregularidades en el lugar de trabajo, etc. Robbins & Judge, 2013, p. 85.*

Se establece que las exigencias de las actividades corresponden a las pretensiones de los empleados existe motivación y satisfacción para la realización de las tareas y el cumplimiento de objetivos, permitiendo el desarrollo de capacidades de los colaboradores.

Se deduce que las exigencias, la organización de las funciones o las relaciones personales no son adecuadas o existen anomalías que perjudiquen el desempeño los trabajadores optan por cambiar su comportamiento e interactuar de acuerdo a sus experiencias pasadas, generando desconformidad en los superiores por el rendimiento presentado.

#### **2.4.2.2.7. Causas de Satisfacción Laboral**

Para; Robbins, (2013, p.p. 95.97.). Existen varias causas que manifiestan la satisfacción laboral en los empleados.

Reconocimiento. Los colaboradores desean y buscan reconocimiento por sus actividades realizadas en la organización, esforzándose cada día a través de las funciones, actividades realizadas alcanzar los objetivos y metas organizacionales e individuales.

Ambiente adecuado de trabajo. Las condiciones de trabajo como: organización, trabajo en equipo, equidad, amabilidad, participación, colaboración, etc., son primordiales para lograr satisfacción entre los colaboradores y alcanzar la productividad que la organización espera.

Competencia de la dirección. Al no sentirse incentivados por la dirección de la organización, los empleados tienden a desmotivarse, generando malestar, desfavoreciendo en el cumplimiento de las actividades, tareas y funciones encomendadas.

Seguridad en el trabajo. Es el sentimiento de pertenencia que los empleados encuentren en la empresa, identificándose con sus roles, generando satisfacción para realizar el trabajo en equipo, mejorando el desempeño, logrando alcanzar los objetivos empresariales y personales.

### **2.4.2.3. Desempeño Laboral**

#### **2.4.4.3.1. Definición**

El desempeño laboral juega un papel importante en la organización, es la base principal para el logro de las metas y objetivos personales y organizacionales.

*Se enfocan en el criterio de Chiavenato Idalberto y define al desempeño como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización; en efecto, afirma que un buen desempeño*



*laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. León, 2012, p. 98.*

El desempeño laboral es la actuación que el colaborador expresa cuando realiza sus funciones y actividades diarias en el puesto de trabajo, utilizando sus conocimientos, habilidades, experiencias para alcanzar los resultados esperados por la institución.

#### **2.4.4.3.2. Evaluación del Desempeño**

*Define la evaluación del desempeño como: el desarrollo o acción clave de la Gerencia de Recursos Humanos que consiste en un proceso, procurando estimar de manera más metódica e imparcial viable, el rendimiento o desempeño de los trabajadores en la empresa, siendo la evaluación del desempeño un estudio superior del desempeño laboral individual. Cuesta, 2010, p. 341.*

Evaluar es expresar un juicio de valor de desempeño laboral de los trabajadores, accediendo a conocer el nivel de desarrollo y cumplimiento de metas y objetivos sean empresariales o individuales, a través de los resultados obtenidos en las actividades, tareas y funciones realizadas en el puesto de trabajo para alcanzar la productividad de la organización.

#### **2.4.4.3.3. ¿Por qué Evaluar el Desempeño?**

*El análisis del desempeño de un trabajador es una herramienta para administrar, supervisar y controlar; teniendo como su objetivo primordial el progreso individual y laboral de los empleados, mejorando persistentemente los resultados de la empresa, aprovechando adecuadamente los recursos humanos disponibles, conllevando al cumplimiento de metas y objetivos. Alles, 2010, p. 31.*

La evaluación de desempeño indica el rendimiento individual de los trabajadores en las actividades, tareas, funciones realizadas, las metas y resultados alcanzados; existiendo un proceso para la estimación de cualidades, capacidades, aptitudes, actitudes y comportamientos del empleado en su puesto de trabajo, contribuyendo al logro de objetivos de la organización.

#### **2.4.4.3.4. Pasos para una Evaluación del Desempeño**

Para; Alles, (2010, p. 42.): existe 3 pasos fundamentales para realizar una evaluación de desempeño.

Definir el puesto. Se debe certificar que el supervisor y el trabajador se encuentren en total convenio sobre las responsabilidades y los discernimientos de desempeño que se requiere en el puesto de trabajo; la evaluación solo puede ser realizada con relación al lugar de trabajo, siendo necesario que el evaluador y el empleado perciban lo requerido.

Evaluar el desempeño en función del puesto. En este paso se debe incluir cierto tipo de apreciación en concordancia con una determinada escala definida por las personas evaluadoras, en la cual pueda observarse las metas y objetivos alcanzados por el empleado y su rendimiento en el sitio de labor.

Retroalimentación. Es primordial que los evaluadores compartan los resultados obtenidos sobre el desempeño a cada empleado; indicar cuáles son sus progresos, sus falencias y como puede mejorar su trabajo para obtener mejores resultados y alcanzar las metas y objetivos plasmados.

#### **2.4.4.3.5. Evaluación por Competencias**

*Se proporciona a los trabajadores una escala de comportamientos donde constan ejemplos específicos que pueden ejecutar para obtener éxito en su puesto de trabajo; los empleados pueden verificar, analizar y controlar sus comportamientos con lo solicitado por el puesto para no tener sorpresas cuando se realice la evaluación de desempeño. Alles, 2010, p. 55.*

La evaluación de competencias permite la apreciación de los conocimientos, habilidades, aptitudes, que permiten la solución de situaciones específicas, permitiendo valorar el nivel de progreso de sus capacidades, evaluando su rendimiento y conllevando al logro de metas y objetivos empresariales.

## **2.5. Hipótesis**

Los riesgos psicosociales inciden en el desempeño laboral en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua.

## **2.6. Señalamiento de Variables**

### **2.6.1. Variable Independiente**

Riesgos psicosociales

### **2.6.2. Variable Dependiente**

Desempeño laboral

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Enfoque**

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

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

Porque la información obtenida a través de la observación y el manejo de información es de apoyo en la valoración del marco teórico.

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

Porque los datos obtenidos se someterán a un análisis estadístico aportando en el establecimiento de conclusiones y recomendaciones que darán realce al trabajo relacionado con los riesgos psicosociales y su desempeño laboral en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua.

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

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

La investigación se realizó en el sitio donde se produce el fenómeno en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua, para tomar contacto directo con la realidad, de los efectos que presentan los riesgos psicosociales en el desempeño del trabajador.

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

Para reforzar los resultados del análisis con el marco teórico, se obtuvieron datos de libros, manuales, revistas e internet que constituyeron documentos de información primaria.

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

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

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

Se exploró las condiciones necesarias y suficientes para la realización de la investigación con las diferentes unidades de observación.

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

Se utilizó la estadística descriptiva para el análisis de los datos así como para describir los diferentes resultados en sus respectivos análisis e interpretaciones, basadas en el marco teórico.

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

Es investigación explicativa porque se encarga de encontrar el porqué de los hechos mediante la causa-efecto realizando un análisis crítico mediante encuestas a la población enfocándose en la explicación de las variables independiente riesgos psicosociales, variable dependiente desempeño laboral.

### 3.4. Población y muestra

La población de la presente investigación está conformada por 25 personas que desempeñan sus actividades laborales en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua, apoyando en la identificación de la incidencia que tiene los riesgos psicosociales en el desempeño laboral.

#### **Población**

En la población y muestra se toma como objeto de estudio seis (6) trabajadores del área Administrativa y diecinueve (24) trabajadores del área Operativa, obteniendo un total de veinticinco (30) personas, equivalente a un porcentaje del 100% de personas investigadas.

**Tabla No. 1.** Población

<b>Objeto de Estudio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Trabajadores del Área Administrativa</b>	6	20 %
<b>Trabajadores del Área Operativa</b>	24	80 %
<b>Totales</b>	30	100 %

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

### 3.5. Operacionalización de las Variables

#### 3.5.1. Variable Independiente: Riesgos Psicosociales

**Cuadro No. 1.** Operacionalización Variable Independiente

CONTEXTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b><u>Riesgos psicosociales</u></b>                      Condiciones que afectan al ambiente laboral, desfavoreciendo en el cumplimiento de funciones, en las relaciones interpersonales, en la seguridad y salud ocupacional. (Álvarez, 2012)</p>	Ambiente laboral	Motivación	¿Usted en la empresa fortalece la motivación mejorando las condiciones de trabajo, alcanzando el desarrollo profesional y la productividad?	<p><b><u>Técnica:</u></b> Encuesta</p> <p><b><u>Instrumento:</u></b> Cuestionario estructurado</p>
		Trabajo en equipo	¿En la empresa usted estimula el trabajo en equipo a través de la designación de funciones, actividades y tareas que conllevan al cumplimiento de metas y objetivos?	
	Relaciones interpersonales	Comunicación	¿Cree usted que a través de la comunicación se fortalece las relaciones interpersonales, evitando el aislamiento social y laboral?	
		Conflicto	¿En la empresa usted ha observado a los colaboradores tener algún conflicto con el trabajo por causas familiares, impidiendo el cumplimiento de funciones, actividades y tareas encomendadas?	
	Seguridad y salud ocupacional	Toma de decisiones	¿Usted en la empresa permite la participación activa de los colaboradores en la emisión de juicios de valor, favoreciendo en la toma de decisiones?	

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

### 3.5.2. Operacionalización Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Cuadro No. 2. Operacionalización Variable Independiente

CONTEXTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b><u>Desempeño Laboral</u></b></p> <p>Son comportamientos observados en el trabajador para realizar determinadas actividades para alcanzar objetivos institucionales. (Ríos, 2013)</p>	Comportamientos	Relaciones personales	¿Cree usted que las relaciones personales entre colaboradores son adecuadas permitiendo el cumplimiento de funciones, tareas y actividades designadas?	<p><b><u>Técnica:</u></b> Encuesta</p> <p><b><u>Instrumento:</u></b> Cuestionario estructurado</p>
		Seguridad	¿Considera usted que el desempeño individual que presenta cada trabajador repercute en la seguridad del puesto de trabajo?	
	Actividades	Sobrecarga de tareas laborales	¿Cree usted que la sobre carga de tareas laborales genera tensión, cansancio mental, físico en los trabajadores dificultando el cumplimiento de objetivos empresariales?	
		Intelectuales	¿En la empresa para ejecutar las tareas, se requiere de esfuerzo intelectual, provocando en el trabajo fatiga mental y emocional?	
	Objetivos	Productividad	¿Considera usted que el desempeño laboral de los colaboradores aporta en el cumplimiento de actividades y tareas encomendadas alcanzando la productividad organizacional?	

Elaborado por: López Tutistar Christian Ramón



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

Se utilizó la técnica de encuesta, con el instrumento del cuestionario estructurado, dirigido a los colaboradores del área administrativa y del área operativa, con preguntas cerradas, que facilitaron el registro de la información.

#### **3.6.1. Técnica. Encuesta**

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

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

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

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

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

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

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

**Cuadro No.3.** Plan de Recolección de Información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	<p>Para alcanzar los objetivos de la investigación.</p> <p>Determinar la incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua</p> <p>Diagnosticar los riesgos psicosociales que afectan al personal que labora en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua.</p> <p>Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua.</p> <p>Estructurar un informe que detalle la relación entre la variable independiente riesgos psicosociales y la variable dependiente desempeño laboral en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua.</p>
¿De qué persona u Objeto?	Los colaboradores del área administrativa y área operativa del Centro de Faenamiento Ocaña.
¿Sobre qué aspectos?	<p>Los riesgos psicosociales</p> <p>El desempeño laboral</p> <p>En el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia Tungurahua.</p>
¿Quién?	El Investigador: López Tutistar Christian Ramón.
¿Cuándo?	Periodo Académico Octubre 2015 – Febrero 2016
¿Dónde?	En el Centro de Faenamiento Ocaña.
¿Cuántas veces?	<p>Dos veces:</p> <p>Una vez se realiza la prueba piloto con los expertos.</p> <p>Una vez a los encuestados</p>
¿Qué técnicas de recolección?	La encuesta estructurado por el Investigador
¿Con quién?	Guía del Cuestionario Estructurado
¿En qué situación?	En las oficinas y puestos de trabajo bajo condiciones de respeto, profesionalismo investigativo y absoluta reserva y confiabilidad.

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

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

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

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

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

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a 6 personas del área administrativa

**Pregunta N. 1:** ¿Usted en la empresa fortalece la motivación mejorando las condiciones de trabajo, alcanzando el desarrollo profesional y la productividad?

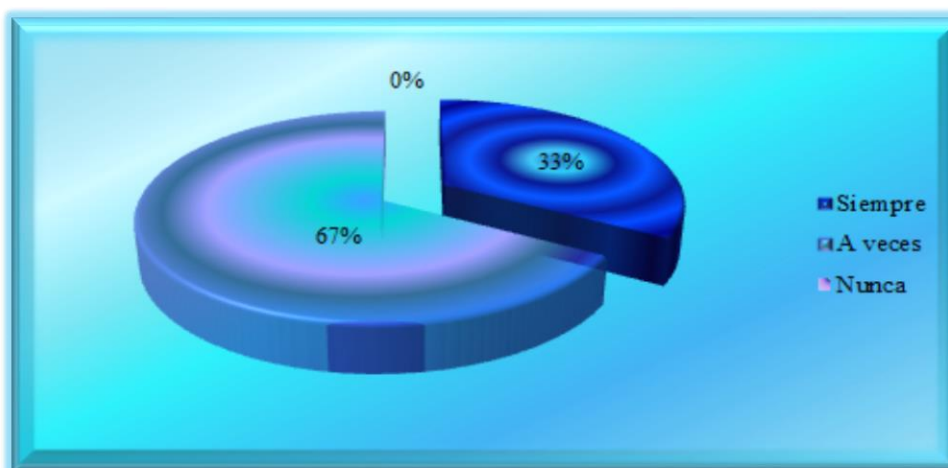
**Tabla No. 2.** Motivación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	33%
A veces	4	67%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Administrativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

**Grafico No. 3.** Motivación



**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Administrativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

#### **Análisis**

Del 100% de trabajadores, el 33% manifiesta que siempre en la empresa se fortalece la motivación; mientras el 67% expresa que a veces se mejora las condiciones de trabajo; y el 0% nunca alcanza el desarrollo profesional y la productividad.

#### **Interpretación**

Se determina que la mayoría de trabajadores a veces se siente motivado en el ambiente laboral, limitando el trabajo en equipo, afectando el alcance de objetivos; mientras un menor porcentaje siempre demuestra motivación e interés en el progreso empresarial, fortaleciendo las relaciones interpersonales, mejorando en la comunicación; y el otro porcentaje nunca fortalece la motivación perjudicando en la toma de decisiones y solución de problemas en el contexto.

**Pregunta N. 2:** ¿En la empresa usted estimula el trabajo en equipo a través de la designación de funciones, actividades y tareas que conllevan al cumplimiento de metas y objetivos?

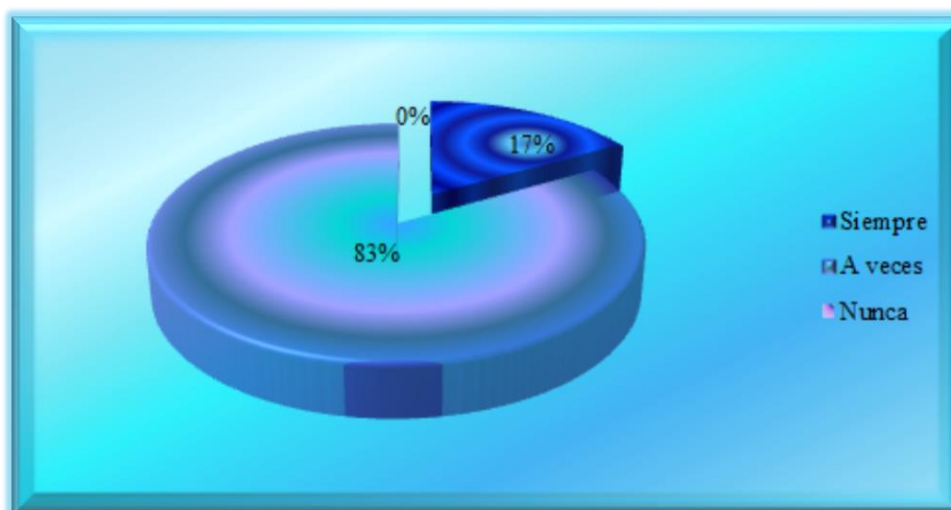
**Tabla No. 3.** Trabajo en equipo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	17%
A veces	5	83%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Administrativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

**Grafico No. 4.** Trabajo en equipo



**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Administrativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

### **Análisis**

Del total de trabajadores, el 17% manifiesta que siempre se estimula el trabajo en equipo; mientras el 83% expresa que a veces se designa tareas y actividades; y el 0% dice que nunca se alcanza el cumplimiento de metas y objetivos.

### **Interpretación**

Se establece que el mayor porcentaje de colaboradores encuestados a veces estimula el trabajo en equipo, afectando las habilidades personales, perjudicando las relaciones laborales, conllevando a un estado de tensión, ansiedad, concibiendo un trabajo precario e inseguridad contractual; mientras que un menor porcentaje de encuestados expresa que siempre se trabaja en equipo generando un clima laboral propicio para el cumplimiento de objetivos empresariales propuestos; ningún colaborador expresa que nunca se estimula el trabajo en equipo generando pérdidas en la productividad.

**Pregunta N. 3:** ¿Cree usted que a través de la comunicación se fortalece las relaciones interpersonales, evitando el aislamiento social y laboral?

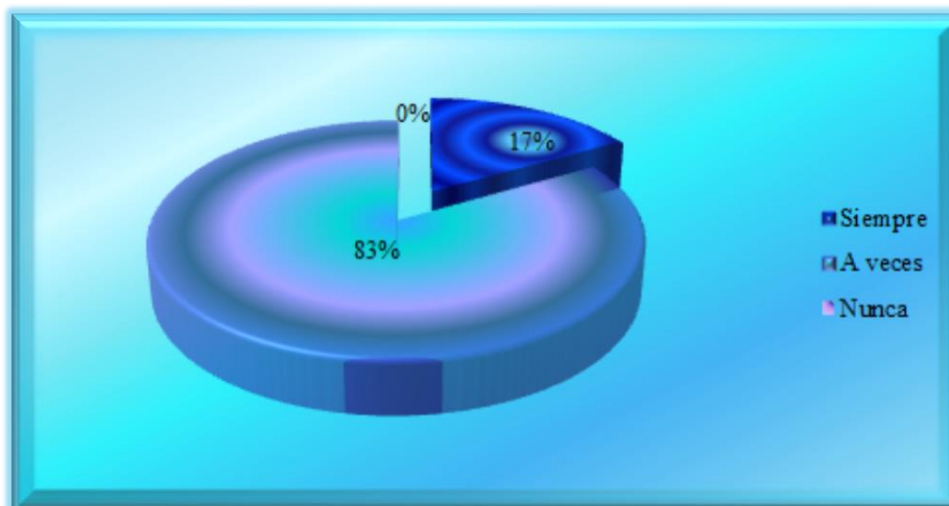
**Tabla No. 4.** Comunicación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	17%
A veces	5	83%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Administrativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

**Grafico No. 5.** Comunicación



**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Administrativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

### **Análisis**

Del 100% de trabajadores, el 17% manifiesta que a través de la comunicación siempre se fortalece las relaciones interpersonales, evitando el aislamiento social y laboral; mientras el 83% expresa que a veces y el 0% exponen que nunca.

### **Interpretación**

Se deduce que la mayor parte de encuestados a veces fortalece la comunicación afectando en el bienestar, perjudicando en el desempeño laboral, limitando la productividad; la otra parte afirma que siempre se fortalece las habilidades comunicativas, mejorando la experiencia, orientando en el cumplimiento de funciones favoreciendo en las relaciones personales, en la responsabilidad; mientras que ningún empleado expone que nunca se fortifica la comunicación conllevando a la estabilidad laboral.

**Pregunta N. 4.** ¿En la empresa usted ha observado a los colaboradores tener algún conflicto con el trabajo por causas familiares, impidiendo el cumplimiento de funciones, actividades y tareas encomendadas?

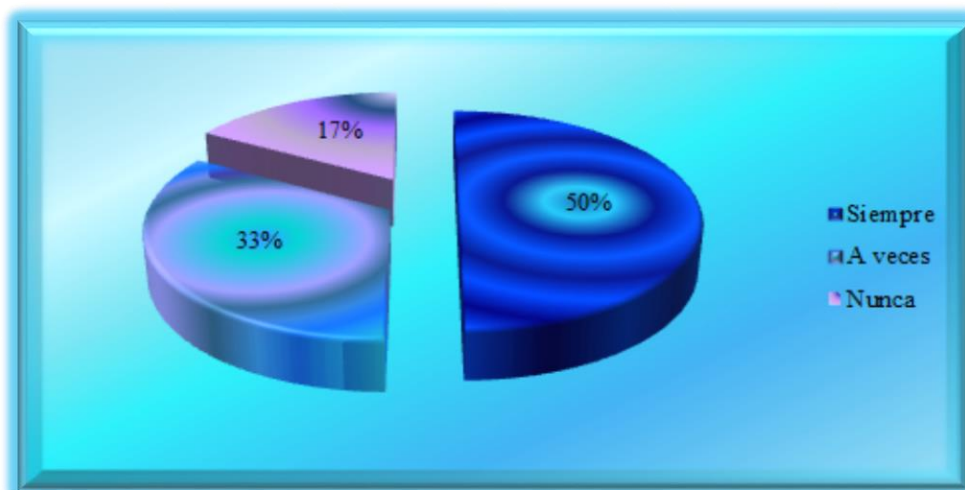
**Tabla No. 5.** Conflicto

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	50%
A veces	2	33%
Nunca	1	17%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Administrativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

**Grafico No. 6.** Conflicto



**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Administrativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

### **Análisis**

Del total de trabajadores, el 50% manifiesta que siempre los colaboradores tienen conflictos en el trabajo por causas familiares, impidiendo el cumplimiento de funciones, actividades y tareas encomendadas; mientras el 33% expresa que a veces y el 17% dice que nunca.

### **Interpretación**

Se determina que la mayoría de los colaboradores encuestados ha observado a los trabajadores tener conflictos en el trabajo por causas familiares conllevando a comportamientos inadecuados, disminuyendo la comunicación con sus compañeros de trabajo, ocasionando falta de definición de las propias tareas, perjudicando en la adaptabilidad en el trabajo; un mínimo porcentaje manifiesta que siempre tienen problemas con el trabajo ocasionando resistencia, irritabilidad e insuficiente desempeño individual, afectando a la productividad empresarial; el resto de encuestados dice que nunca tienen conflictos con su trabajo.

**Pregunta N. 5:** ¿Usted en la empresa permite la participación activa de los colaboradores en la emisión de juicios de valor, favoreciendo en la toma de decisiones?

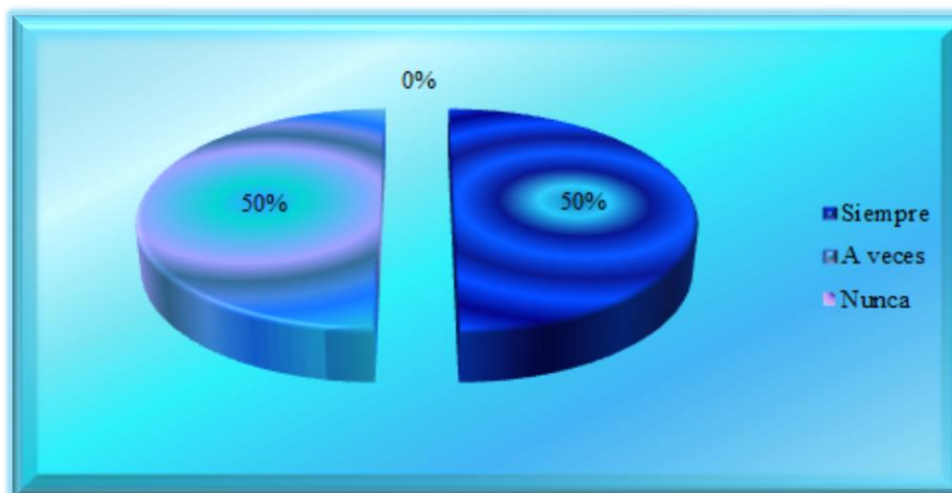
**Tabla No. 6.** Toma de decisiones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	50%
A veces	3	50%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Administrativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

**Grafico No. 7.** Toma de decisiones



**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores de área Administrativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

### **Análisis**

Del 100% de trabajadores, el 50% manifiesta que en la empresa siempre se promueve la participación activa de los colaboradores; mientras el 50% expresa que a veces se emiten juicios de valor; y el 0% dice que nunca el trabajador participa en la toma de decisiones.

### **Interpretación**

Se analiza que el mayor porcentaje de trabajadores encuestados a veces emiten juicios de valor debido a su mínima participación en la toma de decisiones, desfavoreciendo la identificación de funciones, conllevando a la escasa variedad en el trabajo, creando escasas relaciones con los jefes; un mínimo de trabajadores manifiesta que siempre participan con juicios de valor; el resto de trabajadores dice que nunca participa en la toma de decisiones, generando sentimientos de impotencia frente a los problemas suscitados en el ámbito laboral.



**Pregunta N. 6:** ¿Cree usted que las relaciones personales entre colaboradores son adecuadas permitiendo el cumplimiento de funciones, tareas y actividades designadas?

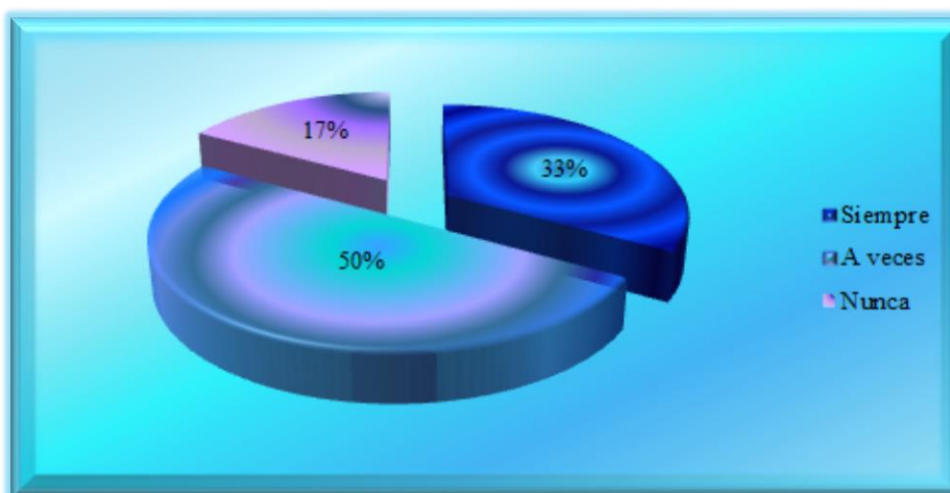
**Tabla No. 7.** Relaciones personales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	33%
A veces	3	50%
Nunca	1	17%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Administrativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

**Grafico No. 8.** Relaciones personales



**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Administrativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

### **Análisis**

Del total de trabajadores, el 33% manifiesta que siempre las relaciones personales entre colaboradores son adecuadas, permitiendo el cumplimiento de funciones y actividades designadas; mientras el 50% expresa que a veces y el 17% expone que nunca.

### **Interpretación**

Se deduce que la mayor parte de encuestados a veces cumplen con las funciones y actividades designadas causado por las relaciones personales, generando mala comunicación interna, conllevando a escasos niveles de apoyo, provocando un deterioro de la confianza entre compañeros; un mínimo de encuestados dice que siempre las relaciones personales permiten el cumplimiento de tareas; el resto expresa que nunca las relaciones personales son las adecuadas, perjudicando en la interacción, creando aislamiento físico y social que perjudica el accionar de la organización impidiendo el cumplimiento de objetivos empresariales.

**Pregunta N. 7:** ¿Considera usted que el desempeño individual que presenta cada trabajador repercute en la seguridad del puesto de trabajo?

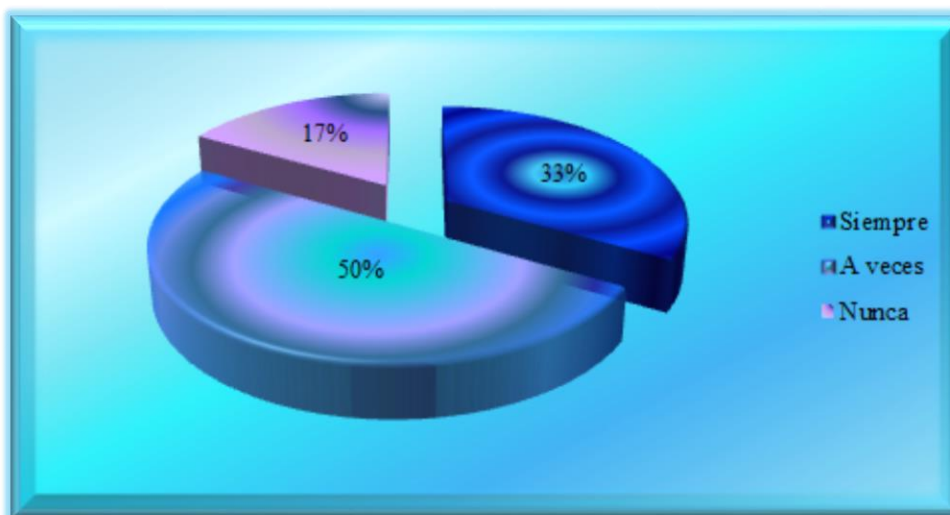
**Tabla No. 8.** Seguridad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	33%
A veces	3	50%
Nunca	1	17%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Administrativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

**Grafico No. 9.** Seguridad



**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Administrativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

### **Análisis**

Del total de trabajadores, el 33% manifiesta que siempre el desempeño individual que presenta cada trabajador repercute en la seguridad del puesto de trabajo; mientras el 50% dice que a veces y el 17% indica que nunca.

### **Interpretación**

Se establece que el mayor porcentaje de encuestados expresa que a veces el desempeño individual de los trabajadores repercute en la seguridad del puesto generado por creencias de cometer errores, desarrollando culpabilidad por su inadecuado desempeño, evidenciando escaso control sobre las tareas encomendadas, provocando una escasa autoestima; un porcentaje menor manifiesta que siempre el desempeño de sus compañeros repercute en su puesto, limitando la colaboración, afectando la atención, conllevando a una disminución en la productividad de la empresa; y el resto dice que no repercute el desempeño de su compañero en la seguridad de su puesto de trabajo.

**Pregunta N. 8:** ¿Cree usted que la sobrecarga de tareas laborales genera tensión, cansancio mental, físico en los trabajadores dificultando el cumplimiento de objetivos empresariales?

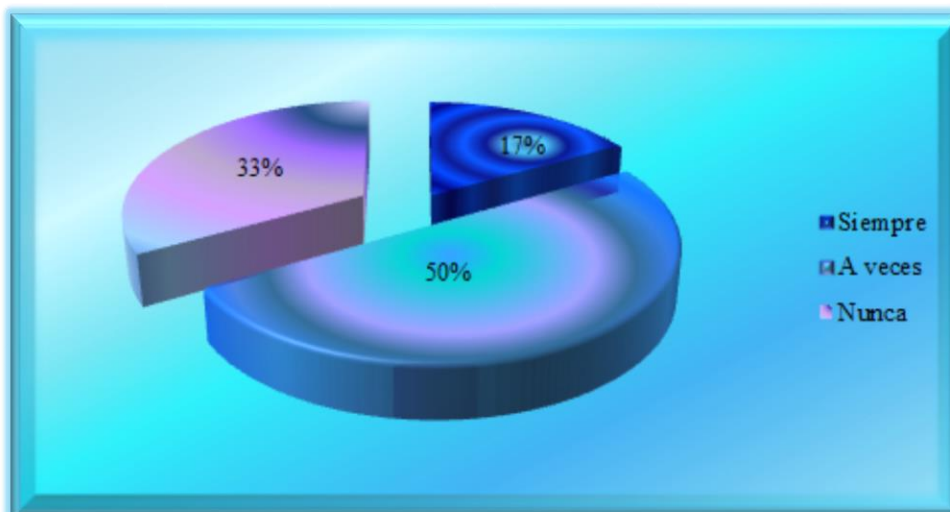
**Tabla No. 9.** Sobrecarga de tareas laborales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	17%
A veces	3	50%
Nunca	2	33%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Administrativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

**Grafico No. 10.** Sobrecarga de tareas laborales



**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Administrativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

### **Análisis**

Del total de trabajadores, el 17% manifiesta que siempre la sobrecarga de tareas laborales genera tensión, cansancio físico y mental; mientras el 50% expresa que a veces el trabajador incumple el alcance de objetivos empresariales; y el 33% expresa que nunca.

### **Interpretación**

Se determina que la mayoría de encuestados expresan que a veces la sobrecarga de tareas laborales conlleva al cansancio físico, dolores de cabeza, tensión muscular, generando una escasa concentración conllevando a un estado excesivo de vigilia, preocupación; una menor parte manifiesta que siempre la sobrecarga de tareas laborales perjudica el pensamiento creativo e imaginativo, produciendo bloqueos mentales y frustración en los trabajadores; mientras que la parte restante dice que nunca la sobrecarga de tareas impide la realización de tareas.

**Pregunta N. 9:** ¿En la empresa para ejecutar las tareas, se requiere de esfuerzo intelectual, provocando en el trabajo fatiga mental y emocional?

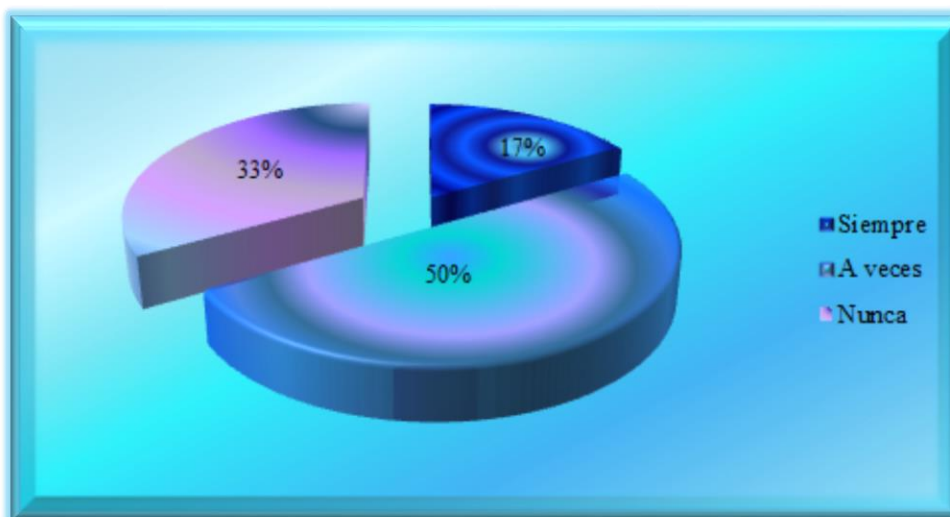
**Tabla No. 10.** Esfuerzo intelectual

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	17%
A veces	3	50%
Nunca	2	33%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Administrativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

**Grafico No. 11.** Esfuerzo intelectual



**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Administrativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

### **Análisis**

Del total de trabajadores, el 17% manifiesta que en la empresa para la ejecución de tareas siempre se requiere de esfuerzo intelectual, provocando en el trabajador fatiga mental y emocional; mientras el 50% declara que a veces y el 33% expone que nunca.

### **Interpretación**

Se analiza que el mayor porcentaje de encuestados a veces requiere de esfuerzo intelectual para la ejecución de las tareas, provocando un desequilibrio emocional, induciendo desinterés en el cumplimiento de funciones, ocasionando fatiga, estrés, malestar, conllevando a reacciones emocionales y comportamientos perjudiciales en el lugar de trabajo; un porcentaje menor dice que siempre se requiere esfuerzo intelectual para realizar las actividades, generando una reducción de rendimiento individual y productividad; y el porcentaje restante manifiesta que nunca es requerido un esfuerzo intelectual para el cumplimiento de objetivos.

**Pregunta N. 10:** ¿Considera usted que el desempeño laboral de los colaboradores aporta en el cumplimiento de actividades y tareas encomendadas alcanzando la productividad organizacional?

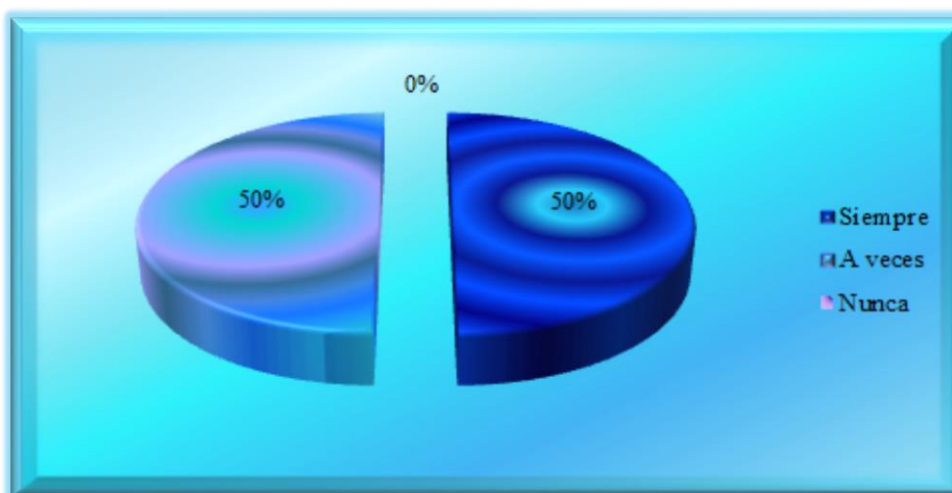
**Tabla No. 11.** Productividad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	50%
A veces	3	50%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Administrativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

**Gráfico No 12.** Productividad



**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Administrativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

### **Análisis**

Del total de trabajadores, el 50% manifiesta que siempre el desempeño laboral de los colaboradores aporta en el cumplimiento de actividades y tareas encomendadas; mientras el 50% expone que a veces se alcanza la productividad; y el 0% señala que nunca.

### **Interpretación**

Se deduce que la mayoría de los colaboradores encuestados a veces alcanzan la productividad, generando escasa participación entre compañeros, conllevando al trabajo bajo presión, creando inadecuadas condiciones de trabajo, repercutiendo en el desempeño individual y grupal; una minoría de encuestados manifiesta que siempre logran la productividad empresarial favoreciendo las relaciones con los jefes y compañeros de trabajo; y el restante de encuestados dice que nunca cumplen con la productividad perjudicando en el bienestar físico y mental de los colaboradores.

#### 4.2. Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a 19 personas del área operativa.

**Pregunta N. 1:** ¿Cree usted que la empresa fortalece la motivación mejorando las condiciones de trabajo, alcanzando su desarrollo personal y la productividad?

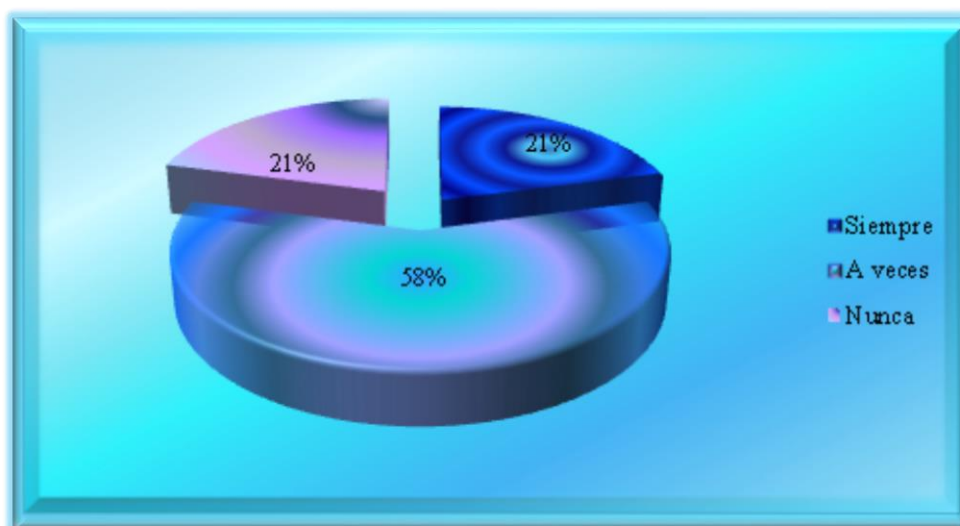
**Tabla No. 12.** Motivación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	21%
A veces	14	58%
Nunca	5	21%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Operativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

**Gráfico No. 13.** Motivación



**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Operativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

#### **Análisis**

Del 100% de trabajadores, el 21% manifiesta que siempre la empresa fortalece la motivación; mientras el 58% expresa que a veces se mejora las condiciones de trabajo; y el 21% nunca alcanza el desarrollo profesional y la productividad.

#### **Interpretación**

Se determina que la mayoría de trabajadores encuestados a veces se sienten motivados en el lugar de trabajo, limitando el uso de habilidades, conllevando a ciclos cortos de trabajo e insuficiente participación; mientras un menor porcentaje expresa que siempre se sienten motivados fortaleciendo la responsabilidad, favoreciendo la interacción entre compañeros; el otro porcentaje expone que nunca se sienten motivados, perjudicando las relaciones laborales.

**Pregunta N. 2:** ¿En la empresa usted trabaja en equipo para realizar las funciones, tareas y actividades encomendadas, alcanzando metas y objetivos organizacionales?

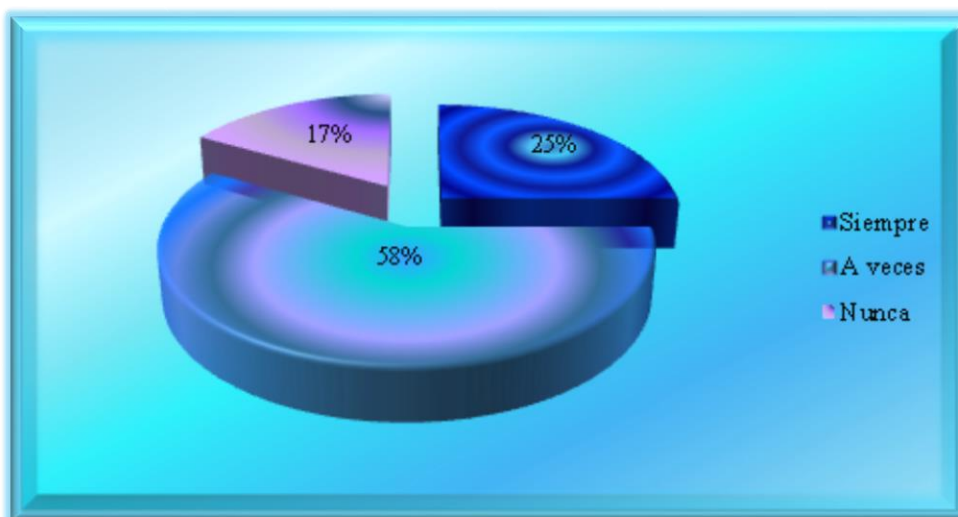
**Tabla No. 13.** Trabajo en equipo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	25%
A veces	14	48%
Nunca	4	17%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Operativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

**Grafico No. 14.** Trabajo en equipo



**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Operativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

### **Análisis**

Del total de trabajadores, el 25% manifiesta que en la empresa siempre trabaja en equipo; mientras el 58% expresa que a veces realizan las tareas y actividades encomendadas; y el 17% dice que nunca alcanzan metas y objetivos organizacionales.

### **Interpretación**

Se establece que el mayor porcentaje de colaboradores encuestados expone que a veces trabaja en equipo, afectando el cumplimiento de tareas, disminuyendo la productividad; mientras que un menor porcentaje manifiesta que siempre trabaja en equipo favoreciendo el control de actividades, generando confianza beneficiando las capacidades profesionales; el otro porcentaje dice que nunca trabaja en equipo perjudicando las jornadas laborales, creando tensión emocional.



**Pregunta N. 3:** ¿Considera usted que la comunicación manejada en la empresa ayuda a fortalecer las relaciones interpersonales, evitando el aislamiento social y laboral?

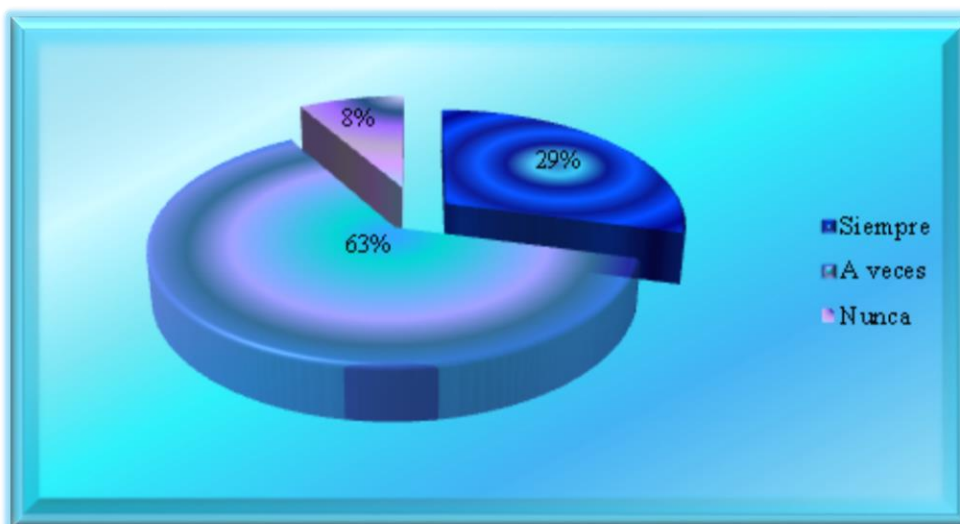
**Tabla No. 14.** Comunicación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	29%
A veces	15	63%
Nunca	2	8%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Operativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

**Grafico No. 15.** Comunicación



**Fuente:** Encuesta aplicada a Trabajadores del área Operativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

### **Análisis**

Del 100% de trabajadores, el 29% manifiesta que la comunicación manejada en la empresa siempre ayuda a fortalecer las relaciones interpersonales, evitando el aislamiento social y laboral; mientras el 63% expresa que a veces; y el 8% expone que nunca.

### **Interpretación**

Se deduce que la mayor parte de trabajadores encuestados a veces la comunicación fortalece las relaciones interpersonales, afectando el rendimiento individual, generando malos entendidos y problemas entre compañeros; mientras un menor porcentaje expresa que siempre se fortifica la comunicación generando el cumplimiento de objetivos empresariales; la otra parte manifiesta que nunca la comunicación en la empresa genera buenas relaciones interpersonales.



**Pregunta N. 4.** ¿Usted ha presentado algún conflicto con su trabajo por causas familiares, impidiendo el cumplimiento de funciones, actividades y tareas encomendadas?

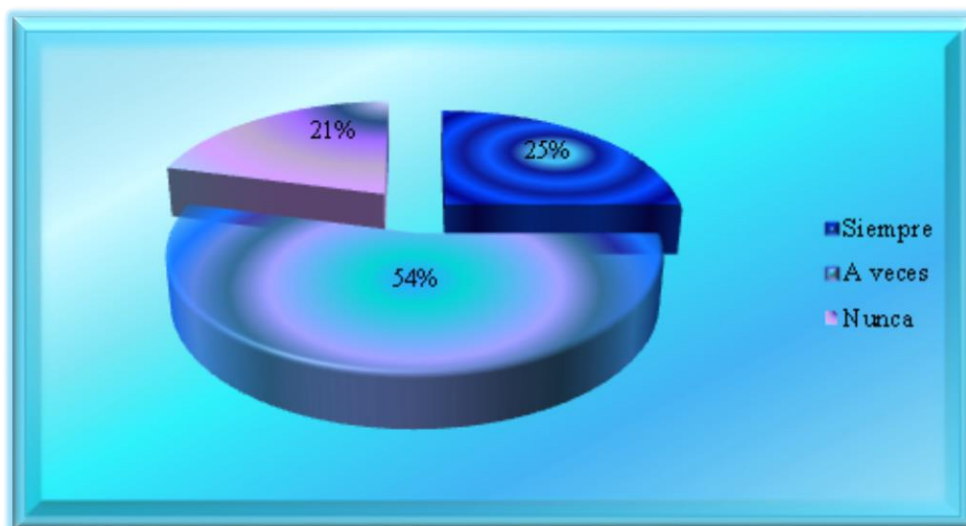
**Tabla No. 15.** Conflicto

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	25%
A veces	13	54%
Nunca	5	21%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Operativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

**Grafico No. 16.** Conflicto



**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Operativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

### **Análisis**

Del total de trabajadores, el 25% manifiesta que siempre tienen conflictos en el trabajo por causas familiares, impidiendo el cumplimiento de funciones, actividades y tareas encomendadas; mientras el 54% expresa que a veces y el 21% dice que nunca.

### **Interpretación**

Se determina que la mayoría de trabajadores encuestados siempre tienen problemas con su trabajo por causas familiares, impidiendo la realización de actividades, concibiendo ineficiente relación en los jefes, produciendo horarios de trabajo impredecibles; mientras que una parte manifiesta que a veces tienen conflictos con su trabajo, generando incumplimiento de funciones; la parte restante expone que nunca tiene conflictos con su trabajo.

**Pregunta N. 5:** ¿Usted en la empresa participa activamente en la emisión de juicios de valor que favorecen en la toma de decisiones?

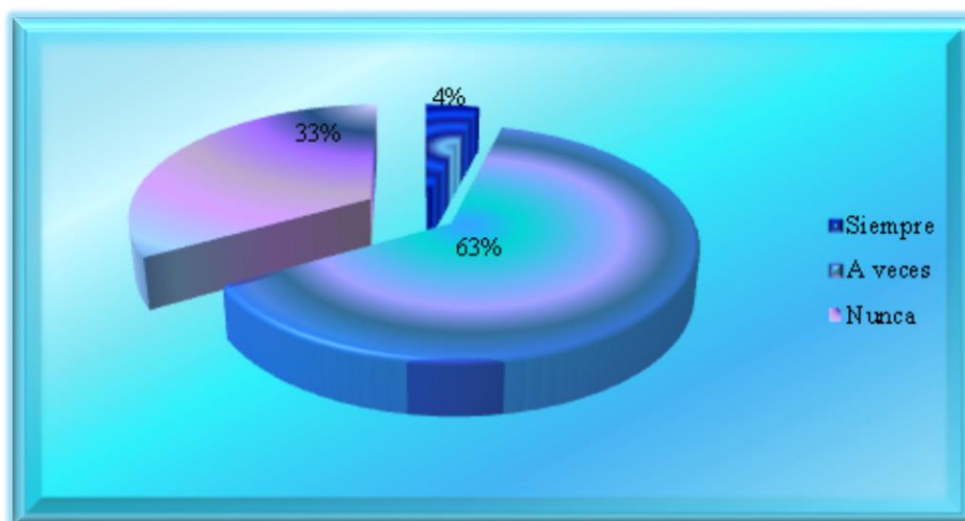
**Tabla No. 16.** Toma de decisiones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	4%
A veces	15	63%
Nunca	8	33%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Operativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

**Grafico No. 17.** Toma de decisiones



**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Operativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

### **Análisis**

Del 100% de trabajadores, el 4% manifiesta que en la empresa siempre participan activamente; mientras el 63% expresa que a veces emiten juicios de valor; y el 33% dice que nunca participa en la toma de decisiones.

### **Interpretación**

Se analiza que el mayor porcentaje de trabajadores encuestados a veces participan en la emisión de juicios de valor, ocasionando trabajo inadecuado, perjudicando el ambiente laboral, restringiendo información para realizar tareas encomendadas, conllevando al uso inadecuado de habilidades personales; mientras un menor porcentaje expresa que nunca emiten juicios de valor, limitando su participación en la empresa, contribuyendo al ausentismo laboral; la parte restante manifiesta que siempre participa en la toma en la toma de decisiones favoreciendo las condiciones de trabajo, generando un clima laboral estable.

**Pregunta N. 6:** ¿Cree usted que las relaciones personales entre compañeros de trabajo son las adecuadas permitiendo el cumplimiento de funciones, tareas y actividades designadas?

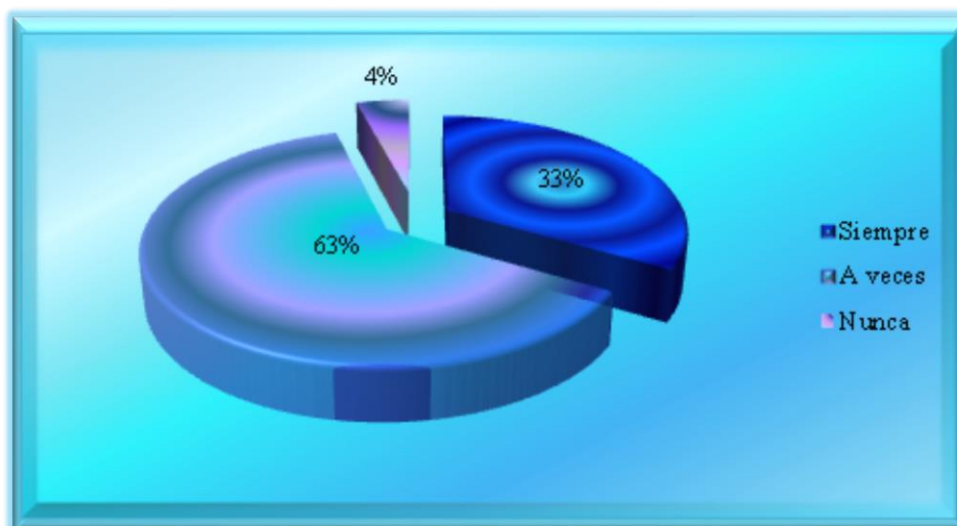
**Tabla No. 17.** Relaciones personales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	33%
A veces	15	63%
Nunca	1	4%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Operativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

**Grafico No. 18.** Relaciones personales



**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Operativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

### **Análisis**

Del total de trabajadores, el 33% manifiesta que siempre las relaciones personales entre compañeros de trabajo son las adecuadas; mientras el 63% expresa que a veces permitiendo el cumplimiento de funciones y actividades designadas; y el 4% expone que nunca.

### **Interpretación**

Se deduce que la mayor parte de colaboradores encuestados a veces cumplen con las funciones, tareas encomendadas, generando inadecuadas relaciones personales entre compañeros, limitando la comunicación, provocando ineficiente desempeño laboral; mientras un porcentaje menor dice que siempre son adecuadas las relaciones personales fortaleciendo la confianza y motivación de los colaboradores; una mínima parte expone que nunca las relaciones personales son las adecuadas perjudicando el cumplimiento de metas institucionales.

**Pregunta N. 7:** ¿Considera usted que el desempeño individual que presenta su compañero de tareas repercute en la seguridad de su puesto de trabajo?

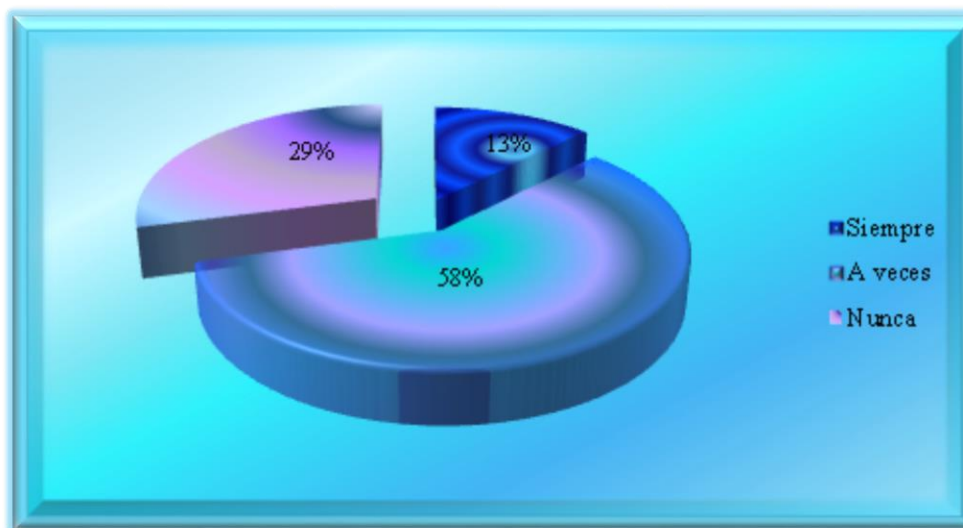
**Tabla No. 18.** Seguridad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	13%
A veces	14	58%
Nunca	7	29%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Operativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

**Grafico No. 19.** Seguridad



**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Operativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

### **Análisis**

Del total de trabajadores, el 13% manifiesta que siempre el desempeño individual que presenta su compañero de tareas repercute en la seguridad de su puesto de trabajo; mientras el 58% dice que a veces y el 29% indica que nunca.

### **Interpretación**

Se establece que el mayor porcentaje de trabajadores encuestados expresan que a veces el desempeño de su compañero repercute en la seguridad de su puesto de trabajo, provocando inseguridad sobre el futuro, desfavoreciendo la productividad, generando escasa motivación; mientras que un menor porcentaje manifiesta que siempre su puesto de trabajo se ve afectado por el desempeño de su compañero, perjudicando la adaptabilidad del trabajador, generando conflictos interpersonales; el porcentaje restante dice que nunca su puesto de trabajo está en peligro por el desempeño de sus compañeros.

**Pregunta N. 8:** ¿Cree usted que la sobrecarga de tareas laborales genera tensión, cansancio mental, físico dificultando el cumplimiento de objetivos empresariales?

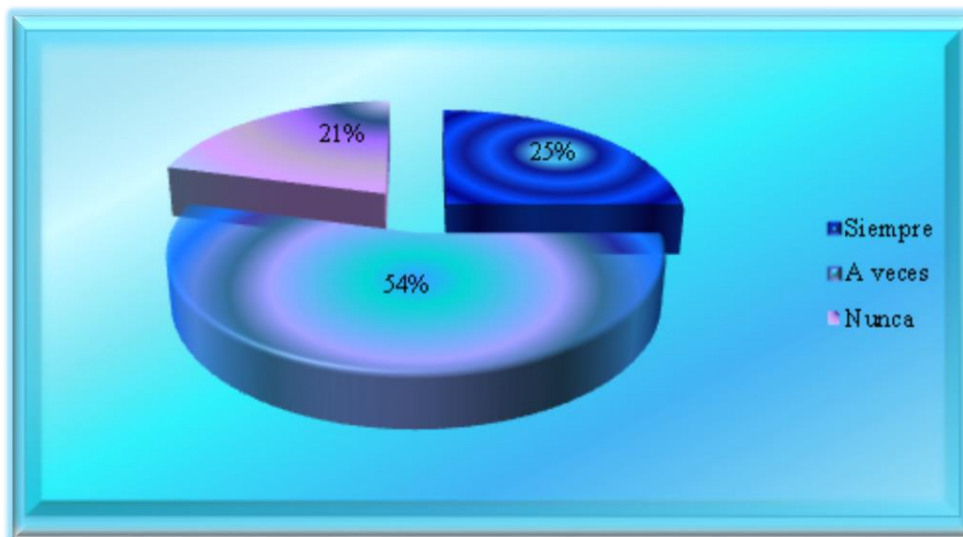
**Tabla No. 19.** Sobrecarga de tareas laborales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	25%
A veces	13	54%
Nunca	5	21%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Operativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

**Gráfico No. 20.** Sobrecarga de tareas laborales



**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Operativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

### **Análisis**

Del total de trabajadores, el 25% manifiesta que siempre la sobrecarga de tareas laborales genera tensión, cansancio físico y mental; mientras el 54% expresa que a veces incumple el alcance de objetivos empresariales; y el 21% expresa que nunca.

### **Interpretación**

Se determina que la mayoría de los colaboradores encuestados expresan que a veces la sobrecarga de tareas laborales conlleva a largas jornadas de trabajo, generando estrés, dolores musculares, cansancio físico y mental; mientras un mínimo porcentaje expone que siempre la sobrecarga de tareas laborales perjudica las relaciones con los superiores, desfavoreciendo el ritmo de trabajo, provocando excesivo estado de vigilia e inestabilidad laboral; el porcentaje restante manifiesta que nunca la sobrecarga de tareas laborales dificulta el cumplimiento de objetivos empresariales.

**Pregunta N. 9:** ¿En la empresa para ejecutar las tareas, usted requiere de esfuerzo intelectual, provocando en el trabajo fatiga mental y emocional?

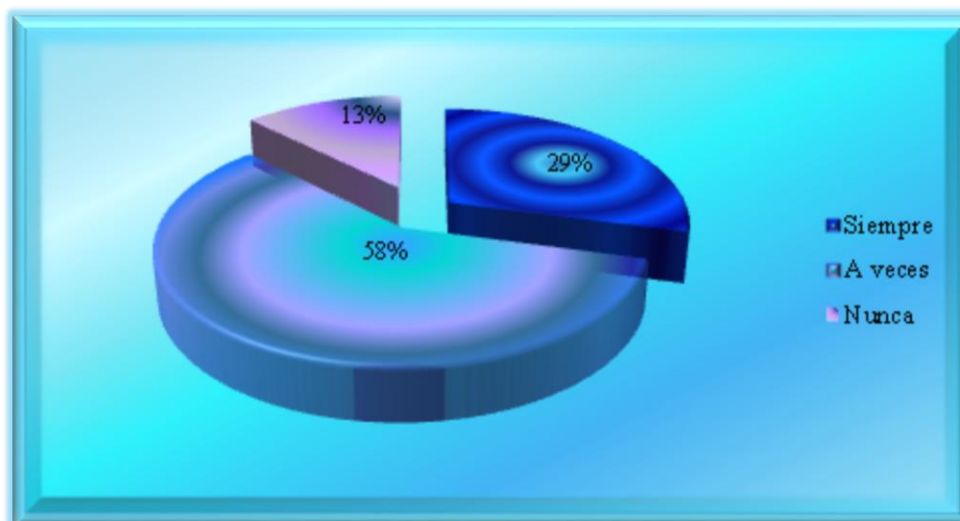
**Tabla No. 20.** Esfuerzo intelectual

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	29%
A veces	14	58%
Nunca	3	13%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Operativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

**Grafico No. 21.** Esfuerzo intelectual



**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Operativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

### **Análisis**

Del total de trabajadores, el 29% manifiesta que en la empresa para la ejecución de tareas siempre requieren esfuerzo intelectual, provocando fatiga mental y emocional; mientras el 58% declara que a veces y el 13% expone que nunca.

### **Interpretación**

Se analiza que el mayor porcentaje de trabajadores encuestados a veces la ejecución de tareas les provoca fatiga mental y emocional, generando ansiedad, provocando apatía, estrés, estimulando desinterés en el trabajo; un porcentaje menor manifiesta que siempre se requiere de esfuerzo intelectual para realizar su trabajo, afectando en el cumplimiento de normas de conducta y comportamiento; mientras el porcentaje restante expresa que nunca requiere de esfuerzo intelectual para ejecutar las tareas encomendadas.

**Pregunta N. 10:** ¿Considera usted que el desempeño laboral de sus compañeros de trabajo permite el cumplimiento de actividades y tareas encomendadas alcanzando la productividad organizacional?

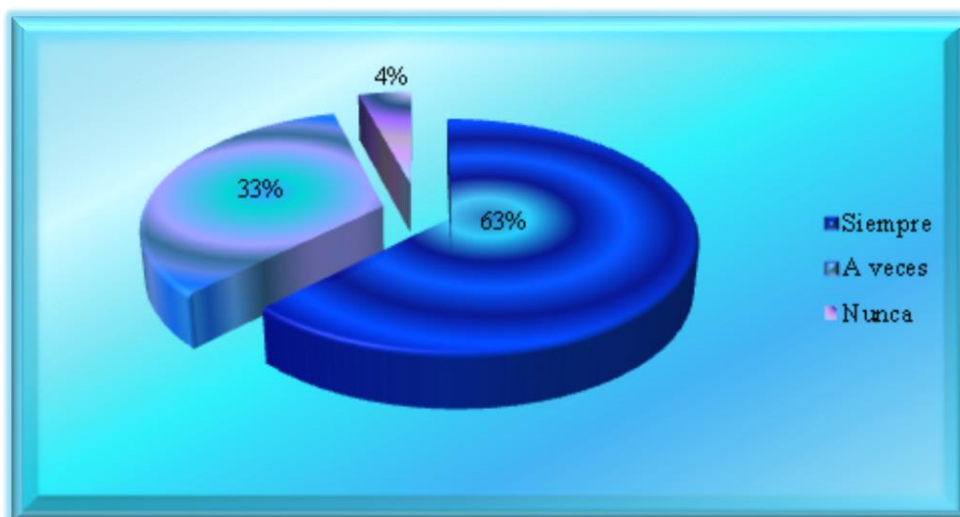
**Tabla No. 21.** Productividad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	63%
A veces	8	33%
Nunca	1	4%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Operativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

**Grafico No. 22.** Productividad



**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del área Operativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

### **Análisis**

Del total de trabajadores, el 63% manifiesta que siempre el desempeño laboral de sus compañeros de trabajo aporta en el cumplimiento de actividades y tareas encomendadas; mientras el 33% expone que a veces se alcanza la productividad organizacional; y el 4% señala que nunca.

### **Interpretación**

Se deduce que la mayoría de colaboradores encuestados expresan que siempre cumplen con las tareas encomendadas alcanzando los objetivos organizacionales; la menor parte manifiestan que a veces alcanza la productividad, desfavoreciendo el desempeño individual, limitando el alcance de logros empresariales; mientras la parte restante dice que nunca alcanzan la productividad, conllevando al ineficiente desempeño individual.

#### **4.1. Verificación de la Hipótesis**

#### **4.2. Modelo Lógico**

##### **Hipótesis nula**

H<sub>0</sub>: Los riesgos psicosociales no inciden en el desempeño en el Centro de Faenamamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua.

##### **Hipótesis alternativa**

H<sub>1</sub>: Los riesgos psicosociales si inciden en el desempeño en el Centro de Faenamamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua.

#### **4.3. Modelo Matemático**

$$H_0: O = E$$

$$H_a: O \neq E$$

##### **Dónde:**

$$X_C^2 = \text{Chi cuadrado}$$

$$\Sigma = \text{Sumatoria.}$$

$$O = \text{Frecuencia observada.}$$

$$E = \text{Frecuencia esperada.}$$



#### 4.4. Modelo Estadístico

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

##### 4.4.1. Nivel de Significación, grados de libertad, resta de decisión

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

##### Grados de libertad

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

$$Gl = (4 - 1) * (3 - 1)$$

$$Gl = (3) * (2)$$

$$Gl = 6$$

$$Gl = 12.59$$

Para un nivel de significación de 0.05 y 6 grados de libertad; se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor de  $\chi^2$  teórico es mayor o igual al valor de  $\chi^2$  calculado ( $X_c^2 \geq X_t^2$ ); se la rechazará la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptará la hipótesis alterna ( $H_1$ ) si el valor del  $\chi^2$  calculado es mayor al valor del  $\chi^2$  teórico ( $X_c^2 > X_t^2$ ).

## Recolección de datos y cálculos estadísticos

### Frecuencia Observada

**Tabla No. 22.** Frecuencias Observadas

	CATEGORÍAS			Total
	Siempre	A veces	Nunca	
<b>Pregunta: 2</b> ¿En la empresa usted estimula el trabajo en equipo a través de la designación de funciones, actividades y tareas que conllevan al cumplimiento de metas y objetivos?	1	5	0	<b>6</b>
<b>Pregunta: 3</b> ¿Cree usted que a través de la comunicación se fortalece las relaciones interpersonales, evitando el aislamiento social y laboral?	1	5	0	<b>6</b>
<b>Pregunta: 5</b> ¿Usted en la empresa participa activamente en la emisión de juicios de valor que favorecen en la toma de decisiones?	5	15	4	<b>24</b>
<b>Pregunta: 10</b> ¿Considera usted que el desempeño laboral de sus compañeros de trabajo permite el cumplimiento de actividades y tareas encomendadas alcanzando la productividad organizacional?	15	8	1	<b>24</b>
<b>TOTALES</b>	<b>22</b>	<b>33</b>	<b>5</b>	<b>60</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

## Frecuencia Esperada

**Tabla No. 23.** Frecuencias Esperadas

	<b>CATEGORÍAS</b>			
	Siempre	A veces	Nunca	Total
<b>Pregunta: 2</b> ¿En la empresa usted estimula el trabajo en equipo a través de la designación de funciones, actividades y tareas que conllevan al cumplimiento de metas y objetivos?	2,20	3,30	0,50	6,00
<b>Pregunta: 3</b> ¿Cree usted que a través de la comunicación se fortalece las relaciones interpersonales, evitando el aislamiento social y laboral?	2,20	3,30	0,50	6,00
<b>Pregunta: 5</b> ¿Usted en la empresa participa activamente en la emisión de juicios de valor que favorecen en la toma de decisiones?	8,80	13,20	2,00	24,00
<b>Pregunta: 10</b> ¿Considera usted que el desempeño laboral de sus compañeros de trabajo permite el cumplimiento de actividades y tareas encomendadas alcanzando la productividad organizacional?	8,80	13,20	2,00	24,00
<b>TOTALES</b>	22,00	33,00	5	60,00

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

### Cálculo de $X_c^2$

**Tabla No. 24.** Cálculo de  $X_c^2$

FO	FE	(Fo - Fe)	(O - E) <sup>2</sup>	(FO - FE) <sup>2</sup> /FE
1	1,80	-0,80	0,64	0,36
1	1,80	-0,80	0,64	0,36
1	7,20	-6,20	38,44	5,34
15	7,20	7,80	60,84	8,45
5	3,30	1,70	2,89	0,88
5	3,30	1,70	2,89	0,88
15	13,20	1,80	3,24	0,25
8	13,20	-5,20	27,04	2,05
0	0,90	-0,90	0,81	0,90
0	0,90	-0,90	0,81	0,90
8	3,60	4,40	19,36	5,38
1	3,60	-2,60	6,76	1,88
60	60,00	0,00	164,36	<b><math>X_c^2</math> 27,64</b>

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

## Zona de rechazo de la hipótesis nula

### Distribución Chi Cuadrado $\chi^2$

Tabla No. 25. Distribución Chi Cuadrado

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,24491	18,5475	16,8119	14,4494	<b>12,5916</b>	10,6446

Fuente: [www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf](http://www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf)

Elaborado por: López Tutistar Christian Ramón

Tenemos, el valor tabulado de  $X^2$  con 6 grado de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 12,5916 valor encontrado en la tabla de puntos porcentuales de la distribución  $X^2$

### Comparar los valores

En este punto tenemos los siguientes datos:

Valor calculado: 27,64

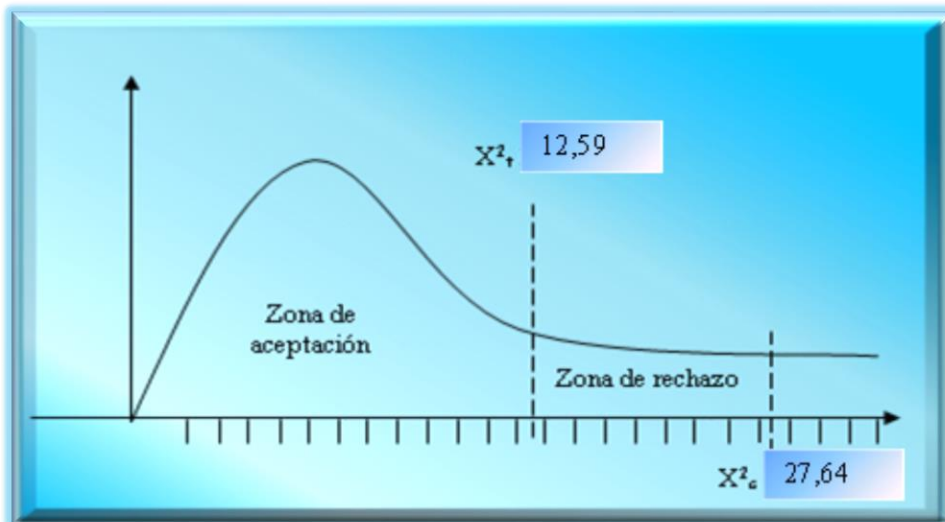
Valor de la tabla: 12,5916

### Es decir:

Chi cuadrado real: 27,64

Chi-cuadrado teórico: 12,59

### Zona de rechazo de la hipótesis nula



**Gráfico No. 23.** Zona de aceptación de la Hipótesis  
**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

### Decisión Estadística

Con 6 grado de libertad y 95% de confiabilidad la  $X^2_t$  es de 12,5916 este valor cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ) por ser superior a  $X^2_a$  que es de 27,64; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

El Chi cuadrado real (27,64) es mayor que el chi cuadrado teórico (12,5916) por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa: “Los riesgos psicosociales inciden en el desempeño laboral en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua”

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- Se establece que en la empresa los riesgos psicosociales que afectan al personal son la escasa motivación, la ineficiente comunicación, creando aislamiento social, limitando la comunicación interna, conllevando a comportamientos inadecuados en el puesto de trabajo, deteriorando la autoestima, generando escasas relaciones con los superiores.
- Se determina que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la empresa afecta las habilidades personales, concibiendo un trabajo precario, induciendo a un desinterés en el cumplimiento de funciones, conllevando a la sobrecarga de tareas laborales, produciendo cansancio físico, mental y emocional, disminuyendo la productividad de la organización.
- Se identifica que los conflictos presentes en el lugar de trabajo genera inadecuadas relaciones personales entre compañeros, afectando el trabajo en equipo, generando reducción en el rendimiento individual, provocando tensión en los trabajadores, desfavoreciendo en el cumplimiento de metas y objetivos.
- Se concluye que en la institución no existe un documento, informe, escrito que contenga estrategias que promuevan el bienestar personal, afectando en la estabilidad laboral, desfavoreciendo la toma de decisiones, generando inseguridad contractual, conllevando a la inadaptabilidad en el puesto de trabajo.

## **5.2. Recomendaciones**

- Fortalecer la motivación de los colaboradores, favoreciendo la autoestima, aumentando la participación en el trabajo, enmendar los conflictos presentes, dejando remordimientos encontrados y mejorar la comprensión de los hechos, renovar las relaciones personales entre compañeros y superiores.
- Realizar una evaluación de desempeño a los empleados para evaluar el trabajo realizado, conociendo las capacidades, habilidades, aptitudes de los trabajadores para estimular el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales, reduciendo la sobrecarga de tareas laborales, aumentando el rendimiento individual, generando la productividad deseada.
- Incentivar a los trabajadores al fortalecimiento de relaciones personales, beneficiando el trabajo en equipo, mejorando el desempeño individual, favoreciendo la productividad, conllevando al logro de objetivos empresariales.
- Elaborar un documento, informe, escrito que contenga estrategias que promuevan el bienestar personal, para favorecer en la estabilidad laboral, en la toma de decisiones, generando seguridad, conllevando a la adaptabilidad en el puesto de trabajo.



## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.6. Tema**

Manual de estrategias de prevención de riesgos psicosociales para el fortalecimiento del desempeño laboral en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua.

#### **6.1.1. Unidad Ejecutora**

Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua.

#### **Beneficiarios**

##### **Beneficiarios Directos**

Trabajadores del Área Administrativa

Trabajadores del área Operativa

Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua.

##### **Beneficiarios Indirectos**

Trabajadores del Área Administrativa

Trabajadores del área Operativa

Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua.

#### **6.1.2. Ubicación**

**País:** Ecuador

**Región:** Sierra

**Provincia:** Tungurahua  
**Cantón:** Quero  
**Sostenimiento:** Privado

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

**Investigador:** López Tutistar Christian Ramón.

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

## **6.2. Antecedentes de la Propuesta**

Se establece que en el Centro de Faenamiento Ocaña los riesgos psicosociales que afectan al personal son: la escasa motivación, la ineficiente comunicación, creando aislamiento social, limitando la comunicación interna, conllevando a comportamientos inadecuados en el puesto de trabajo, deteriorando la autoestima, generando escasas relaciones con los superiores y compañeros de labores.

Se determina que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la empresa, afecta las habilidades personales, concibiendo un trabajo efímero, induciendo a un desinterés en el cumplimiento de funciones, conllevando a la sobrecarga de tareas laborales, produciendo cansancio físico, mental y emocional, disminuyendo la productividad de la organización.

Se identifica que los conflictos laborales presentes en el lugar de trabajo generan inadecuadas relaciones personales entre compañeros, afectando el trabajo en equipo, generando reducción en el rendimiento individual, provocando tensión, ansiedad en los trabajadores, desfavoreciendo en el cumplimiento de metas y objetivos empresariales.

Se concluye que en la institución no existe un documento, informe, escrito que contenga estrategias que promuevan el bienestar personal, afectando en la

estabilidad laboral, desfavoreciendo la toma de decisiones, generando inseguridad contractual, conllevando a la inadaptabilidad en el puesto de trabajo.

### **6.3. Justificación**

La presente propuesta es de **interés** al tener su trascendencia en la elaboración, socialización y planificación del manual de estrategias de prevención de riesgos psicosociales para el fortalecimiento del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua, aportando en las relaciones interpersonales, la comunicación; estimulando el trabajo en equipo, conllevando al cumplimiento de objetivos empresariales.

El manual de estrategias de prevención de riesgos psicosociales es de **importancia teórica – práctica** por ser un medio bibliográfico contribuyendo al fortalecimiento del desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua, favoreciendo en la autoestima, el equilibrio; apoyando al empleado en el cumplimiento de tareas, funciones y actividades; alcanzando metas y objetivos propuestos.

La propuesta es **novedosa** porque a través de la aplicación de estrategias de prevención de riesgos psicosociales se fortifica la comunicación, las relaciones personales; mejorando el desempeño individual, el trabajo en equipo, el clima laboral; alcanzando la productividad deseada; conllevando a la satisfacción de los trabajadores.

La propuesta es de **impacto** al influir en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Faenamiento Ocaña, favoreciendo las relaciones interpersonales entre superior y empleados, incrementando el desarrollo, beneficiando en la productividad, fortaleciendo en la toma de decisiones.

La propuesta es **factible** porque fomenta la comunicación, la colaboración, el trabajo en equipo, disminuyendo los riesgos psicosociales, mejorando el ambiente

de trabajo, favoreciendo en la salud de los trabajadores, potenciando su desempeño individual, conllevando al cumplimiento de metas organizacionales.

La propuesta es **original** porque las estrategias empleadas en el manual de prevención de riesgos psicosociales son exclusiva responsabilidad del autor, y no se han utilizado anteriormente en la empresa.

Los principales **beneficiarios** de la propuesta serán los colaboradores del área administrativa y del área operativa del Centro de Faenamiento Ocaña; proporcionando responsabilidad en la ejecución de sus tareas, actividades y funciones dentro de la empresa, contribuyendo a los intereses individuales y empresariales.

## **6.4. Objetivos**

### **6.4.1. Objetivo General**

Elaborar un manual de estrategias de prevención de riesgos psicosociales para el fortalecimiento del desempeño laboral en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua.

### **6.4.2. Objetivos Específicos**

Planificar actividades para el manual de estrategias de prevención de riesgos psicosociales para el fortalecimiento del desempeño laboral en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua.

Ejecutar las actividades del manual de estrategias de prevención de riesgos psicosociales para el fortalecimiento del desempeño laboral en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua.

Evaluar los logros alcanzados con la aplicación del manual de estrategias de prevención de riesgos psicosociales para el fortalecimiento del desempeño laboral en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua.

## **6.5. Análisis de Factibilidad**

La elaboración de un manual de estrategias para el fortalecimiento del desarrollo organizacional y el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua, es factible porque el investigador posee conocimientos, habilidades, enfocados en el desarrollo de la imaginación, la creatividad; contribuyendo en la comunicación entre responsable y colaborador.

### **6.5.1. Factibilidad Política**

En el Centro de Faenamiento Ocaña, se administra por principios instaurados en la Constitución Política de la República del Ecuador, en el Código de trabajo; las habilidades contribuyen al fortalecimiento de las relaciones interpersonales, la comunicación, el trabajo en equipo, la toma de decisiones.

### **6.5.2. Factibilidad Técnica**

La propuesta presentada es factible, el investigador dispone de recursos precisos para el cumplimiento de objetivos, también dispone del capital monetario, siendo financiado en su totalidad, incluyendo el análisis de precio y beneficios.

### **6.5.3. Factibilidad Tecnológica**

En la actualidad, la tecnología ofrece oportunidades de innovación y desarrollo, beneficiando el progreso profesional, situándose la propuesta presentada a extender el potencial del talento humano, promoviendo las actividades laborales desarrolladas anticipadamente, brindando oportunidades para incrementar la productividad.

### **6.5.4. Factibilidad Organizacional**

En el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua, es necesario utilizar un manual de estrategias de prevención de riesgos psicosociales

para el fortalecimiento del desempeño laboral de los trabajadores, conllevando al mejoramiento de la eficacia, eficiencia; favoreciendo a la productividad.

#### **6.5.5. Factibilidad de Equidad de Género**

La utilización de un manual de estrategias de prevención de riesgos psicosociales para el fortalecimiento del desempeño laboral en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua; teniendo como propósito fundamental estimular las relaciones interpersonales, mejorar la comunicación interna, favorecer la toma de decisiones, aumentar el bienestar personal, beneficiando la productividad empresarial.

#### **6.5.6. Factibilidad Legal**

El Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua, en el sentido de respaldar el crecimiento y desarrollo según sus potencialidades, el desarrollo organizacional que se sustenta en los artículos del Código de Trabajo.

### **6.6. Fundamentación Científica**

En la fundamentación científica se considera importante las destrezas para fortificar los métodos de investigación y comunicación, convirtiéndose en un elemento primordial para alcanzar el éxito organizacional promoviendo equipos de trabajo, fortaleciendo el liderazgo; desarrollando relaciones interpersonales que permitan advertir los conflictos presentes y su resolución oportuna.

#### **6.6.1. Apoyo social**

*El apoyo social consigue conceptualizarse de dos aspectos, una cuantitativa-estructural y otra cualitativa-funcional. La primera valora el conjunto de lazos o relaciones establecidos entre el individuo y su red social, que correspondería al apoyo social recibido; la segunda se centraliza en la presencia de relaciones significativas y la valoración o estimación subjetiva que realiza la persona sobre el apoyo que recibe, correspondería al apoyo social percibido. Enrique, 2012, p. 3.*

Se entiende por apoyo social al conjunto de recursos humanos y materiales con que cuenta un individuo para superar un determinado problema o crisis como: enfermedad, malas condiciones laborales, rupturas familiares, agotamiento, malas relaciones personales, etc.; constituyéndose en forma de organizaciones interconectadas entre sí, lo que favorece su eficacia y rentabilidad.

#### **6.6.1.1. Importancia del apoyo social**

*En el ambiente laboral, las relaciones interpersonales pueden convertirse en una fuente de estrés, cuando existe una buena comunicación interpersonal y se percibe apoyo social, se debilitan los efectos negativos del estrés sobre la salud; si las relaciones con los compañeros de trabajo son tensas, conflictivas y prolongadas, aumentan los sentimientos de “quemarse” por el trabajo; la falta de apoyo de los compañeros y supervisores, puede propiciar en el inadecuado desempeño de los trabajadores. Aranda et, al, 2004, p. 80.*

Es indispensable el apoyo entre compañeros dentro del ámbito laboral, las buenas relaciones interpersonales, la adecuada comunicación ayudarán al cumplimiento de tareas, actividades y funciones encomendadas favoreciendo el desempeño laboral, conllevando al logro de metas y objetivos empresariales e individuales.

#### **6.6.1.2. Ventajas del apoyo social**

*El apoyo social es un elemento protector de la salud de las personas, al moderar los efectos negativos del estrés y contribuir así al bienestar y satisfacción con la vida; favoreciendo la calidad de vida; la perspectiva biopsicosocial de la salud, el estilo y calidad de vida de las personas estarán determinados por el contexto social en el que se encuentra inmerso, es decir, por la interacción entre las características del individuo y su entorno. Enrique, 2012, p. 4.*

La principal ventaja del apoyo social es la ayuda inmediata que se prestan entre personas, ofreciendo apoyo emocional y solidario; el colaborar con un compañero para la finalización de una actividad, el escuchar activamente, prestar atención a la realización de las tareas fortalecerá el compromiso por finalizar las funciones encargadas, sentirse parte de la empresa, aportando en la imagen corporativa, favoreciendo en el rendimiento, en la autoestima, valoración, autorrealización y clima laboral.

## **6.6.2. Motivación Laboral**

*Según; Ajello, A. (2003). Manifiesta que “la motivación debe ser entendida como la trama que sostiene el desarrollo de aquellas actividades que son significativas para la persona y en las que esta toma parte; es el proceso por el cual la persona se plantea un objetivo, utiliza los recursos adecuados manteniendo una determinada conducta, con el propósito de lograr una meta deseada. Ajello, 2003, p. 153.*

La motivación condiciona la conducta humana originando el comportamiento observado; la motivación determina las acciones realizadas al cumplimiento de un determinado objetivo, siendo un aspecto de enorme relevancia en las diversas áreas de la vida, entre ellas la educativa y la laboral.

### **6.6.2.1. Importancia de la motivación**

*En la motivación, los buenos resultados requieren cualidades como perseverancia, confianza en sí mismo y ser capaz de sobreponerse a las derrotas; estas actitudes son sinérgicas, por lo cual, el trabajo en equipo motiva a las demás personas a perseverar con optimismo para alcanzar los objetivos deseados. Jaramillo, 2014, p. 78.*

La motivación es el motor de las cosas, es el empuje necesario para la realización de determinadas actividades, en ocasiones la motivación está presente en las palabras recibidas como muestra de aliento para ejecutar una tarea, intentando levantar el ánimo o potenciar las virtudes de la persona que comenzará a realizar las funciones encomendadas.

### **6.6.2.2. Ventajas de la motivación**

La motivación conlleva a la obtención de sub-competencias esenciales para el logro de objetivos.

Impulso de logro. Es el esfuerzo por mejorar y alcanzar un estándar de excelencia en la actividad que se realiza diariamente, superando retos y obstáculos con el fin de obtener metas y lograr el éxito empresarial.



Compromiso. Se refiere al empoderamiento del empleado con la organización, el realizar lo necesario para cumplir con los objetivos y metas propuestos por el grupo de trabajo en el tiempo determinado.

Iniciativa. Es la disponibilidad para reaccionar ante oportunidades y emprender acciones mejorando los resultados, adoptando una actitud proactiva; colaborando la creatividad, la toma de decisiones y el manejo de tiempo.

Optimismo. Es la persistencia en la persecución de los objetivos, a pesar de los obstáculos y retrocesos que pueden presentarse día a día, no hay que desanimarse y seguir luchando para cumplir con lo deseado.

La motivación es el deseo por mejorar, crear, realizar trabajos o acciones positivas en nuestra vida, es la fuerza interior que hace actuar para poder luchar y tratar de alcanzar aquello que interesa a cada persona; la motivación implica una condición dentro del individuo considerada como necesidad, incentivo o meta.

## **6.7. Fundamentación Técnica**

### **6.7.1. Manual empresarial**

*Los manuales empresariales, contienen información relevante sobre diferentes actividades, estrategias, técnicas a efectuarse en la empresa, apoyando al desempeño de los empleados, caracterizándose por ser de carácter lúdico, brinda la oportunidad, busca el logro de una mayor eficiencia organizacional, condición indispensable en el mundo actual. Birkenbihl, 1999, p. 72.*

Las estrategias seleccionadas para la conformación del manual favorecen en el mejoramiento de las relaciones interpersonales, portando en el desarrollo de una creciente comprensión entre los grupos de trabajo, aportando en la administración por equipos favoreciendo en la solución de conflictos, generando un clima de seguridad y armonía, fortaleciendo el trabajo integral, alcanzando la cooperación, socialización, conllevando a la comunicación, el diálogo eficaz, mejorando los estándares de calidad.

### **6.7.2. Objetivo del manual de estrategias para el desarrollo organizacional**

El manual promueve la adaptación a un ambiente cambiante, fortaleciendo la precisión y claridad de objetivos y un efectivo compromiso, aportando en el cumplimiento de tareas y funciones, fomentando el liderazgo, competencias, aportando en la comunicación, la cultura, en el desempeño.

Fortalecer el desempeño laboral alcanzando la comunicación de forma clara y asertiva, favoreciendo en el establecimiento de metas, objetivos y medidas de desempeño como una base para tomar decisiones.

Estimular el desempeño, apoyando en el logro de objetivos estratégicos de la empresa al más alto nivel hasta el desempeño individual de cada ejecutivo y empleado.

Contribuir al éxito empresarial, apoyando en el cumplimiento de propósitos definidos por la organización.

Aportar en el desarrollo de habilidades, conocimientos y comportamientos estratégicamente requeridos por la organización, favoreciendo en los sistemas de gestión.

### **6.7.3. Características del manual de estrategias**

El manual presenta las siguientes características:

La gestión del desempeño fomenta el talento humano en la organización, aportando en el proceso de selección, la identificación de los perfiles de las personas requeridas para los cargos, las acciones de formación y entrenamiento que se desarrollan.

Las estrategias aportan en la motivación de cada una de las personas e incluso los elementos propios de la cultura empresarial que conllevan al compromiso y la motivación de las personas.

El manual permite fortalecer la calidad, confidencialidad y veracidad, aportando en la administración, conservando niveles de objetividad, apoyando en el logro de objetivos corporativos.

#### **6.7.4. Estructura de la guía metodológica**

Debido a la diversidad de guías y a sus objetivos distintos es importante conocer la estructura:

Portada con identificación y nombre de la institución.

Índice

Resultado de aprendizaje

Indicaciones para el desarrollo la guía didáctica

Resumen

Introducción

Objetivos

Contenido

Anexos

#### **6.7.5. Talleres de sensibilización**

*El taller de sensibilización se enfoca al fomentar la participación activa de los trabajadores en un ambiente de participación y colaboración; contribuyendo al desarrollo de conocimientos, habilidades y capacidades intelectuales, afectivas y primordiales para el alcance del desarrollo integral del empleado. Birkenbihl, 1999, p. 78.*

La participación activa del trabajador influye en la toma de decisiones en forma colaborativa, fortalece la comunicación, fortificando las relaciones personales, que promueven la capacidad para reflexionar, dialogar, y tomar decisiones sobre aspectos que afectan en la vida cotidiana laboral, conduciendo hacia el éxito mediante el cumplimiento de normas, reglas, principios corporativos, fundamentándose en la integración y el trabajo en equipo

### **6.7.5.1. Características de los talleres de sensibilización**

Las características de los talleres de sensibilización pueden ser:

- En el taller colaboran los participantes de forma dinámica, creativa; constituyendo un ambiente adecuado para la realización de tareas, actividades, funciones a desarrollarse en busca del mejor desempeño individual y la productividad organizacional.
- El taller facilita la reciprocidad de instrucciones, pensamientos, provocando el aprendizaje significativo a través de hábitos de los participantes, en un ambiente de intuición, y protección.
- Tiene como intención estimular el rendimiento laboral, alcanzando el nivel intelectual en base a la colaboración, enfocándose en el desempeño individual y grupal de los trabajadores.

### **6.7.5.2. ¿Por qué diseñar talleres de sensibilización?**

Es primordial el desarrollo de talleres de sensibilización para especificar, sensibilizar, explicar, motivar sobre la elaboración de la guía de actividades cotidianas para el desempeño individual de los colaboradores del Centro de Faenamiento Ocaña de cantón Quero provincia de Tungurahua.

### **6.7.5.3. Fases para el diseño de talleres de sensibilización**

Comprende cuatro sesiones:

- 1ª Sesión de Inicio. Observar el nivel de atención de los participantes, teniendo como meta el establecimiento de metas, objetivos, propósitos que promuevan el proceso.

- 2ª Conociéndome. Contiene compendios para el autoconocimiento de los involucrados, con temas de interés en la aplicación actividades cotidianas para el desempeño laboral.
- 3ª Abriendo comunicaciones. Se aprovecha los contenidos que afirman en la consolidación de la comunicación, aportando en la toma de decisiones de los trabajadores en la realización de las actividades planificadas.
- 4ª Sesión de Cierre. Las actividades propuestas despiertan la creatividad, imaginación del trabajador; enfocándose en el desempeño individual; considerando el trabajo en equipo para el cumplimiento de objetivos y metas empresariales.

***Manual de estrategias  
de prevención de  
riesgos psicosociales  
para fortalecer  
el desempeño laboral***

**López Tutistar  
Christian Ramón**



# ***Índice***

**Agradecimiento**

**Dedicatoria**

**Presentación**

**Introducción**

**Objetivos**

**Visión de la empresa**

**Misión**

**Valores**

**Importancia de las  
estrategias**



## **AGRADECIMIENTO**

Mis agradecimientos al Gerente y personal del Centro de Faenamiento Ocaña que permitieron el desarrollo del manual de estrategias de prevención de riesgos psicosociales para el fortalecimiento del desempeño laboral.

A mi tutora de tesis Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño por la ayuda y conocimientos científicos, apoyo y respeto brindados durante la elaboración de esta investigación, a quien puedo decir de todo corazón GRACIAS. Y un agradecimiento a Dios por todas las bendiciones recibidas, solo él es responsable de la culminación de mi carrera profesional.

López Tutistar Christian Ramón



## **DEDICATORIA**

El presente trabajo ha sido posible gracias a la colaboración de personas valiosas e importantes que el Eterno Creador ha puesto en mi camino quienes con su apoyo incondicional han contribuido al cumplimiento de éste uno de mis principales objetivos, por esta razón con todo el amor dedico este arduo trabajo a mis abnegados padres Noemí, Iván, mi hermano Bryan, mi abuelita Elena, mis tíos y primos; un eterno gracias a cada uno pues son los tesoros y los grandes pilares que la vida me pudo dar.

López Tutistar Christian Ramón



## **PRESENTACIÓN**

El presente trabajo establece la necesidad de integrar conjuntos de estrategias y actividades que ayuden a la prevención de riesgos psicosociales en los trabajadores del Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua, ayudando al autocontrol, confiabilidad, adaptabilidad en el lugar de trabajo, proporcionando innovación, iniciativa, optimismo en los colaboradores, generando adecuada comunicación, mejorando las relaciones interpersonales, fortaleciendo el liderazgo, conllevando al logro de metas y objetivos empresariales.

El documento denominado “Manual de estrategias de prevención de riesgos psicosociales para el fortalecimiento del desempeño laboral”, es una herramienta de ayuda, utilizada para proporcionar pautas de actuaciones seguras y saludables a los trabajadores de la organización.



## INTRODUCCIÓN

La presente propuesta tiene como finalidad crear un manual de estrategias de prevención de riesgos psicosociales favoreciendo en el desarrollo de competencias en la gestión de trabajo, impulsando la capacidad de decisión, la comunicación, la motivación e interés, disminuyendo los conflictos laborales.

La propuesta aporta en el fortalecimiento del desempeño laboral, debilitando la alteración de conductas, la ansiedad, miedos, optimizando el rendimiento, beneficiando en las relaciones interpersonales, comportamientos seguros, conduciendo a la satisfacción laboral y al cumplimiento de metas empresariales en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua.

La presente propuesta consta de cinco estrategias, las cuales ayudarán a fortalecer la comunicación, la toma de decisiones, favoreciendo el cumplimiento de actividades, tareas y funciones, conllevando al logro de objetivos organizacionales.



## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Prevenir los riesgos psicosociales presentes en los colaboradores en el Centro de Faenamiento Ocaña.

### **Objetivos Específicos**

Mejorar las condiciones de trabajo y salud para los trabajadores del Centro de Faenamiento Ocaña.

Lograr que los trabajadores del Centro de Faenamiento Ocaña perciban la necesidad de adecuar sus actitudes y comportamientos a acciones seguras y saludables.



## **CENTRO DE FAENAMIENTO OCAÑA CÍA. LTDA.**

### **MISIÓN**

Somos una empresa dedicada al faenamiento, procesamiento y comercialización de productos cárnicos de ganado bovino, comprometidos en brindar productos de calidad que satisfagan las necesidades de nuestros clientes y generen oportunidades de desarrollo humano y profesional a nuestros colaboradores, conscientes de la importancia y respeto hacia los clientes, colaboradores, proveedores, medio ambiente y la sociedad en general.

### **VISIÓN**

Nuestra visión es ser la mejor opción del mercado para nuestros clientes internos y externos en el suministro de nuestros productos de la mejor calidad a nivel nacional, respaldados en la implementación de nuevas tecnologías que nos permitan conservar los recursos naturales y la calidad del medio ambiente.

### **VALORES**

Respeto  
Honestidad  
Compromiso  
Solidaridad  
Eficiencia, y  
Trabajo en Equipo



## **IMPORTANCIA DE LAS ESTRATEGIAS**

*Según; Acle, (1989, p. 84.), “una estrategia es el conjunto de acciones que deberán ser desarrolladas para lograr los objetivos deseados, implica definir y priorizar los problemas a resolver, plantear soluciones, determinar los responsables para realizarlas”.*

Toda empresa u organización necesita definir su plan de trabajo, entablando una comunicación clara y directa con su personal para lograr los objetivos deseados; una de las formas para conseguir las metas es a través de estrategias las cuales son herramientas utilizadas por los directivos para estimular a su personal en el crecimiento de su organización, siendo diferente la manera como se aplican, en cada institución.

# Estrategia N.- Apoyo Social

## **Tema:**

Apoyo Social



## **Objetivo**

Crear un ambiente de compañerismo e integración, fortaleciendo su eficiencia en la toma de decisiones, aportando en el afrontamiento de crisis laboral.

## **Importancia**

Crear un clima de confianza y de apertura al diálogo, logrando que los integrantes de un grupo tengan un conocimiento previo de los demás integrantes.

## **Dinámica**

Partes del Cuerpo.

## **Desarrollo**

- El animador invita a formar dos círculos (uno dentro del otro) con igual número de personas y pide que se miren frente a frente.

- Pide que se presenten con la mano y digan su nombre. Que hace, que le gusta y que no le gusta.
- Inmediatamente el animador da la señal para que rueden los círculos cada uno en sentido contrario de tal manera que le toque otra persona en frente.
- El animador pide que se saluden dándose un abrazo y pregunten a la otra persona las mismas preguntas que hicieron antes. Después vuelven a girar de nuevo y esta vez se saludan como los pies, posteriormente con los codos, los hombros, etc.

**Tiempo**

La dinámica se la realizará en 20 minutos.

**Materiales**

Los colaboradores de la empresa.

**Conclusión**

Establecer técnicas grupales ayuda a incentivar al cambio de actitudes en los empleados, modifica su comportamiento y mejorando las relaciones personales.

**Recomendación**

Hacer partícipe de la dinámica a todos los colaboradores de la empresa.

**Evaluación**

Analizar que dificultades se presentan al momento de realizar la actividad.



# Estrategia N.- Control sobre el Trabajo

**Tema:**

Control  
Trabajo.

sobre el



## **Objetivo**

Incrementar el nivel de control que el empleado tiene sobre su trabajo, aumentando su satisfacción mediante el desarrollo de habilidades, la organización y planificación de sus tareas.

## **Importancia**

Conocer el grado de control que los trabajadores tienen sobre las funciones que desempeñan, lo que piensan de ellas.

## **Dinámica**

Palabras asociadas.

### **Desarrollo**

- Nos sentamos cómodamente. Decimos una palabra y pedimos que sin mucha reflexión nos vayan diciendo qué otra palabra les recuerda o con qué otra palabra o palabras la asociarían. Sería bueno que encontraran un mínimo de 3 palabras que se relacionan con la palabra dada.

### **Tiempo**

La dinámica se la realizará en 5 minutos.

### **Materiales**

Hojas.

Papel.

Lápices.

Sillas.

### **Conclusión**

La aplicación de asociación de palabras permite conocer la relación de los empleados con las funciones, tareas realizadas; si experimentan desacuerdos con la labor realizada.

### **Recomendación**

Hacer partícipe de la dinámica a todos los colaboradores de la empresa.

### **Evaluación**

Cada vez que terminamos de asociar una palabra y antes de pasar a la siguiente analizamos un poco sobre las palabras que han salido, cuáles nos han sorprendido, cuáles no, cuáles han faltado, etc.

<b>PALABRA</b>	<b>PALABRAS ASOCIADAS</b>
<b>Conflictos de trabajo.</b>	
<b>Trabajo rutinario.</b>	
<b>Presión en el trabajo.</b>	
<b>Faltar al trabajo.</b>	
<b>Actividades de trabajo.</b>	
<b>Trabajo sin descanso.</b>	
<b>Puntualidad de entrega de trabajo.</b>	
<b>Jornada completa de trabajo.</b>	

# Estrategia N.- Motivación Laboral

**Tema:**

Motivación Laboral.



**Objetivo**

Incrementar el nivel de motivación en los empleados para la realización de tareas, actividades y funciones encomendadas, logrando el cumplimiento de metas y objetivos individuales y organizacionales.

**Importancia**

Incentivar y desarrollar sentido de pertenencia y compromiso en los trabajadores, permitiendo que el crecimiento de la organización influya en los empleados.

**Dinámica**

Me gustaría ser.

## **Desarrollo**

- Primero nos sentamos todos en ronda y el instructor dice: "Mi nombre es ...; si fuera un superior de la empresa yo sería el "jefe de ventas"... "porque podría....".
- El instructor 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, dice su nombre, el jefe que le gustaría ser, y el por qué.
- 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 "porque podría... ", las estrategias a aplicar.

## **Tiempo**

La dinámica se la realizará en 30 minutos.

## **Materiales**

Sillas.

## **Conclusión**

El cambio de roles de los participantes, "lo que deseo ser" ayuda a motivarse, mejorando su desempeño, favoreciendo en el cumplimiento de sus tareas y actividades.

## **Recomendación**

Hacer partícipe de la dinámica a todos los colaboradores de la empresa.

## **Evaluación**

Observar el nivel de satisfacción y entusiasmo de los empleados.

# Estrategia N.- Comunicación

## **Tema**

Comunicación.



## **Objetivo**

Incrementar el nivel de comunicación entre los colaboradores de la empresa, favoreciendo en la toma de decisiones, las relaciones personales y la resolución de conflictos laborales.

## **Importancia**

Incentivar la comunicación abierta y asertiva entre compañeros de trabajo, mejorando la satisfacción, alcanzando objetivos personales.

## **Dinámica**

Mensaje malogrado.

**Desarrollo**

- Se divide a los empleados en 2 equipos de igual número de personas.
- Se hace formar en fila a una distancia moderada.
- Al primero de cada fila se entrega un mensaje al oído y tiene que ir transmitiendo el mensaje secreto correctamente.
- Al finalizar se pregunta a la última persona cual fue el mensaje que recibió.

**Tiempo**

La dinámica se la realizará en 5 minutos.

**Materiales**

Salón de reuniones o patio.

**Conclusión**

Al existir barreras de comunicación en la empresa, los mensajes enviados se alteran, provocando el inadecuado cumplimiento de tareas, actividades y funciones, perjudicando el desempeño y la productividad.

**Recomendación**

Hacer partícipe de la dinámica a todos los colaboradores de la empresa.

**Evaluación**

Valorar las barreras de comunicación presentes en la empresa.

# Estrategia N.- Trabajo en Equipo

## **Tema**

Trabajo en Equipo.



## **Objetivo**

Estimular la colaboración y el trabajo en equipo para el cumplimiento de actividades y tareas, favoreciendo al cumplimiento de objetivos organizacionales.

## **Importancia**

Incentivar la colaboración de todos los empleados de la empresa, mejorando la comunicación, las relaciones personales, beneficiando la productividad.

## **Dinámica**

El vaso con agua.

## **Desarrollo**

- Se forma grupos de 4 personas.



- Se forma dos equipos de trabajo; cada equipo tiene 3 grupos de personas.
- Se coloca 3 vasos a una distancia determinada.
- Se entrega a cada grupo de personas 4 piolas del mismo tamaño.
- Se coloca agua en el primer vaso y los integrantes de cada equipo tendrán que llevar el vaso utilizando únicamente las piolas.
- Al llegar a donde se encuentra el otro vaso deberán colocar el agua sin utilizar las manos.
- El grupo que vote el agua del vaso deberá regresar al lugar de donde partieron.

### **Tiempo**

La dinámica se la realizará en 10 minutos.

### **Materiales**

Vasos de plástico.

Agua.

Piola.

### **Conclusión**

El trabajo en equipo es un aspecto primordial que deben tener los trabajadores de una empresa, la adecuada solución de un problema o el cumplimiento de una actividad encomendada se lo realizada en conjunto, con la colaboración de todos los empleados.

### **Recomendación**

Hacer partícipe de la dinámica a todos los colaboradores de la empresa.

### **Evaluación**

Observar la participación de los empleados, su comportamiento frente al problema presentado y la manera en como lo resolvieron.

# Estrategia N.- Visualización

## **Tema**

Visualización.



## **Objetivo**

Relajarse, dejar la tensión y olvidarse un momento de los problemas para desempeñarse de una manera más eficiente y efectiva.

## **Importancia**

Es necesario sentirse relajado cuando se realiza actividades y tareas en el puesto de trabajo para cumplirlas satisfactoriamente.

## **Dinámica**

Imaginación guiada.

## **Desarrollo**

- Se pide a los empleados que tomen asiento.

- Cerrar los ojos e imaginar un lugar tranquilo en el que hayan estado antes.
- Imaginar que están caminando por ese lugar.
- Disfrutar de las cosas que están a su alrededor, por ejemplo: mirar el mar, sentir la arena, el pasto, escuchar el cantar de las aves, sentir el viento.
- Sentir esas sensaciones y dejar de lado cualquier preocupación o pensamiento negativo.

### **Tiempo**

La dinámica se la realizará en 15 minutos.

### **Materiales**

Salón de reuniones o patio.

Sillas.

Grabadora.

Cd con música de relajación.

### **Conclusión**

La relajación es primordial para que los trabajadores puedan desempeñarse de la manera adecuada, cuando se sienten a gusto, pueden utilizar sus habilidades y destrezas para realizar sus tareas, actividades y funciones de manera adecuada.

### **Recomendación**

Hacer partícipe de la dinámica a todos los colaboradores de la empresa.

### **Evaluación**

Observar la participación de los empleados en la dinámica, observar la relajación que obtienen después de realizado el ejercicio, analizar los resultados en el trabajo.

# Estrategia N.- Autoestima

## **Tema**

Autoestima.



## **Objetivo**

Aprender a observar las cualidades positivas de otras personas, pero también a expresarlas.

## **Importancia**

Es indispensable que los empleados tenga confianza en sus habilidades, conocimientos, en mentalizar que puede realizar las tareas encomendadas sin dificultades y en el tiempo establecido.

## **Dinámica**

Las cualidades.

## **Desarrollo**

- Se forman dos círculos de igual número de personas.
- Se coloca un círculo dentro del otro con las personas de frente.
- Cada persona va a decir las cualidades que observa de la persona que está al frente.
- Se rotan los círculos para que interactúen todas las personas.

**Tiempo**

La dinámica se la realizará en 15 minutos.

**Materiales**

Sala de reuniones o patio.

**Conclusión**

La realización de la dinámica ayuda a interactuar entre todas las personas, mejora las relaciones interpersonales, y favorece el autoestima al conocer las cualidades que posee cada empleado.

**Recomendación**

Hacer partícipe de la dinámica a todos los colaboradores de la empresa.

**Evaluación**

Observar el tipo de comunicación, las relaciones interpersonales, medir el nivel de compañerismo y satisfacción de cada empleado.

# Estrategia N.- Meditación

## **Tema**

Meditación.



## **Objetivo**

Lograr un estado de calma que no se limite solo en los momentos que se practique, estar calmados en todo momento, en el trabajo, en el hogar, con amigos, etc.

## **Importancia**

Desarrollar el hábito de la meditación durante todo el día, practicar para sentirse bien, contribuir a la paz, al bienestar de quienes nos rodean, nutrirse (y nutrir) de energía vital.

## **Dinámica**

Respiración.

## **Desarrollo**

- Sentarse en las sillas con los ojos cerrados, una mano en el estómago y otra en el pecho.
- Pensar una frase como: “estoy tranquilo”, “me quiero a mí mismo”, “estoy en paz”.
- Respirar profundo por la nariz lentamente y mantener el aire por 4 segundos.
- Expulsar el aire por la boca lentamente.

### **Tiempo**

La dinámica se la realizará en 20 minutos.

### **Materiales**

Sala de reuniones o patio.

Grabadora.

Cd con música de relajación.

Sillas.

### **Conclusión**

La meditación se ha convertido en un modo de conseguir bienestar, relajación, higiene mental, ayudando a que la persona se sienta relajada y pueda desempeñarse de una manera adecuada.

### **Recomendación**

Hacer partícipe de la dinámica a todos los colaboradores de la empresa.

### **Evaluación**

Observar cómo reaccionan los empleados después del ejercicio.

# Estrategia N.- Confianza

## Tema

Confianza.



## Objetivo

Lograr que los empleados confíen entre sí, mejoren sus relaciones personales y la comunicación sea más asertiva.

## Importancia

La confianza es un punto esencial dentro de la organización, sin confianza no se realizaría las actividades encomendadas y la productividad no sería la esperada.

## Dinámica

Trenes locos.

## Desarrollo

- Formar trenes de 5 personas.



- Solo la última persona mantiene los ojos abiertos, las demás personas deben tener los ojos vendados.
- La última persona es quien dirige al tren dando una palmada a quien se encuentra a delante y así hasta llegar a la primera persona.
- Palmada en el centro de la espalda: andar recto hacia adelante.
- Palmada sobre el hombro derecho: giro hacia la derecha.
- Palmada sobre el hombro izquierdo: giro hacia la izquierda.
- Palmada suave en la cabeza: andar recto hacia atrás.
- Apretón sobre la parte alta de ambos brazos: detener la marcha.

### **Tiempo**

La dinámica se la realizará en 15 minutos.

### **Materiales**

Vendas para los ojos.

Salón de reuniones o patio.

### **Conclusión**

Cuando existe confianza entre compañeros de trabajo, el cumplimiento de funciones se vuelve menos complicado y tedioso, al no existir peligro alguno sobre su futuro

### **Recomendación**

Hacer partícipe de la dinámica a todos los colaboradores de la empresa.

### **Evaluación**

Observar las relaciones entre los empleados, su comportamiento frente al problema presentado y la manera en como lo resolvieron.

# Estrategia N.- Cooperación

## **Tema**

Cooperación.



## **Objetivo**

Aprender a trabajar y realizar actividades ayudando al compañero, favoreciendo la colaboración de todos los miembros y participando todos activamente

## **Importancia**

Es importante que los empleados de la organización colaboren entre sí, se ayuden unos a otros para lograr alcanzar el objetivo planteado.

## **Dinámica**

Tangram.

## **Desarrollo**

- Se forma grupos de 4 o 5 personas.
- A cada grupo se entrega 1 juego de 7 piezas de hoja de papel.
- Se indica a cada grupo una serie de imágenes que se desea realizar y el tiempo estimado para hacerlo.

### **Tiempo**

La dinámica se la realizará en 5 minutos.

### **Materiales**

Sillas.

Mesas.

Hojas con dibujos.

Piezas de papel.

### **Conclusión**

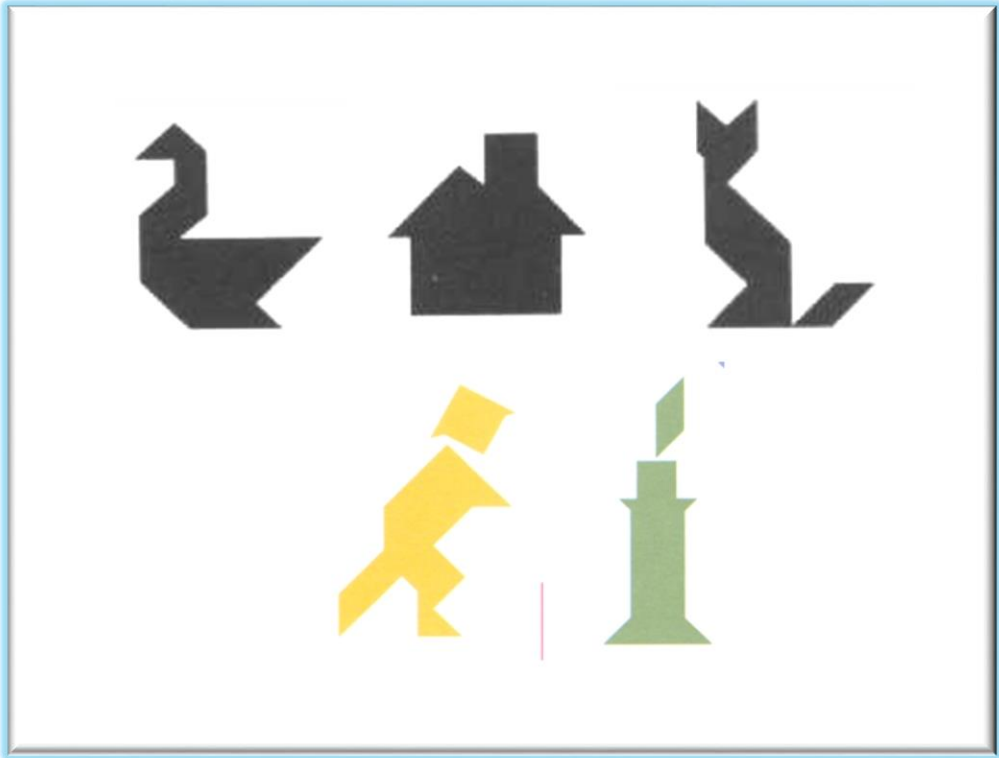
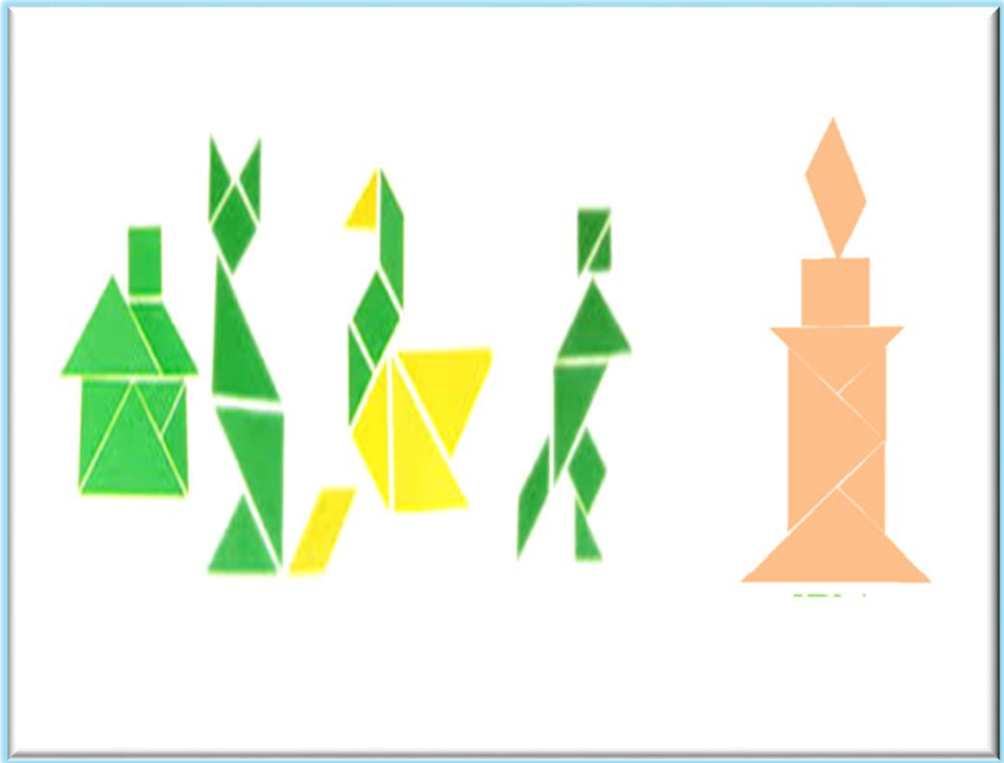
La comunicación es esencial para la realización de las actividades laborales, cuando el grupo de trabajo no se comunica de manera adecuada, los resultados pueden no ser los esperados.

### **Recomendación**

Hacer partícipe de la dinámica a todos los colaboradores de la empresa.

### **Evaluación**

Observar la participación de los empleados, su interrelación para resolver el problema, el tipo de comunicación utilizada.



## 6.8. Modelo Operativo

Cuadro No. 4. Modelo Operativo

NO. DE FASE	OBJETIVOS	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
<b>Socialización</b>	Socializar los resultados de la investigación	La socialización del manual de estrategias de prevención de riesgos psicosociales tiene como finalidad fortalecer el desempeño laboral, favoreciendo en la productividad  Manual de estrategias de prevención de riesgos psicosociales para el fortalecimiento del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Faenamamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua, alcanzó un porcentaje del 100%	Dar a conocer las conclusiones y recomendaciones obtenidas mediante la encuesta aplicada al personal administrativo y operativo.  Elaboración de un informe detallando el procesamiento de la información.  Se obtiene la autorización para socializar los resultados al personal que labora en el Centro de Faenamamiento Ocaña.	Humanos Económicos	Gerente: Ing. María Isabel Ocaña  Investigador: López Tutistar Christian Ramón	Del 05 al 09 de enero del 2016
<b>Planificación</b>	Planificar las actividades del manual de estrategias de prevención de riesgos psicosociales para el fortalecimiento del desempeño laboral en el Centro de Faenamamiento Ocaña	La planificación de talleres de capacitación enfocada en las estrategias de prevención de riesgos psicosociales para el fortalecimiento del desempeño laboral se cumplió en un 100% facilitando el trabajo en	Se planifica las estrategias que conforman el manual para disminuir los riesgos psicosociales y fortalecer el desempeño laboral.  La selección de estrategias se realiza conjuntamente con el señor Cipriano Ocaña	Humanos Económicos Técnicos	Gerente: Ing. María Isabel Ocaña  Investigador: López Tutistar Christian Ramón	Del 12 al 16 de enero del 2016

	del cantón Quero provincia de Tungurahua.	equipo, contribuyendo al éxito empresarial	propietario del Centro de Faenamamiento Ocaña.			
<b>Ejecución</b>	Ejecutar las actividades del manual de estrategias de prevención de riesgos psicosociales para el fortalecimiento del desempeño laboral en el Centro de Faenamamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua.	La utilización de estrategias de prevención de riesgos psicosociales para fortalecer el desempeño laboral, aportando en la comunicación, facilitando el dialogo constructivo, viabilizando el desarrollo de emociones positivas	Difusión del contenido del manual de estrategias de prevención de riesgos psicosociales mediante folletos que contienen las estrategias en forma detallada.	Humanos Didácticos Económicos	Gerente: Ing. María Isabel Ocaña  Investigador: López Tutistar Christian Ramón	Del 17 al 20 de enero del 2016
<b>Evaluación</b>	Evaluar la aplicación de las estrategias de prevención de riesgos psicosociales para el fortalecimiento del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Faenamamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua	La evaluación de las estrategia de prevención de riesgos psicosociales para el fortalecimiento del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Faenamamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua equivale a un porcentaje del 100%, fomentando el cumplimiento de normas, procedimientos que favoreciendo en la toma de decisiones	La evaluación se efectúa mediante los criterios de:  Practicidad porque el trabajo aporta en la disminución de los riesgos psicosociales y mejora el desempeño del trabajador.  Utilidad al constituirse en una guía que favorece en el clima organizacional, disminuyendo el estrés, la sobrecarga de trabajo,	Humanos Pedagógicos Económicos	Gerente: Ing. María Isabel Ocaña  Investigador: López Tutistar Christian Ramón	Del 26 al 30 de enero del 2016

			<p>aportando en la estabilidad laboral.</p> <p>Coherencia al mantener una redacción clara y precisa en cada uno de los conceptos y definiciones, aportando en la organización del trabajo, cumplimiento de funciones y alcance de objetivos empresariales.</p>			
--	--	--	--	--	--	--

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

## 6.9. Administración de la Propuesta

**Cuadro No. 5.** Administración de la propuesta

INSTITUCIÓN	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO
<b>Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua</b>	Autoridades Investigador	<p>Conversación con el representante legal de la empresa para dar a conocer los resultados obtenidos durante la investigación.</p> <p>Aprobación de la reunión con el representante legal de la empresa para establecer una alternativa de solución al problema encontrado.</p> <p>Socialización de alternativas de solución que promuevan el mejoramiento del desempeño de los trabajadores para alcanzar mayor rendimiento, aportando en el cumplimiento de objetivos</p>	\$80,00	<p>Investigador:</p> <p>López Tutistar Christian Ramón</p>
	Investigador Autoridades	<p>Planificar talleres para capacitar a los trabajadores.</p> <p>Elaboración de fotocopias enfocándose en estrategias para el fortalecimiento del desempeño laboral</p> <p>Preparación de material tecnológico</p>	\$80,00	<p>Investigador:</p> <p>López Tutistar Christian Ramón</p>
	Investigador	<p>Reunión con las autoridades</p> <p>Difusión del contenido del manual de estrategias</p>	\$50,00	<p>Investigador:</p> <p>López Tutistar Christian Ramón</p>
	Investigador	<p>Verificar:</p> <p>Apoyo social</p> <p>Control sobre el trabajo</p>	\$50,00	<p>Investigador:</p> <p>López Tutistar Christian Ramón</p>



		Motivación laboral Comunicación Trabajo en equipo Visualización Autoestima Meditación Confianza Cooperación		
--	--	--	--	--

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

## 6.10. Previsión de la evaluación de la propuesta

Cuadro No. 6. Previsión de la evaluación de la propuesta

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
<b>¿Que evaluar?</b>	Los riesgos psicosociales Desempeño laboral En el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua
<b>¿Por qué evaluar?</b>	Conocer los riesgos psicosociales para prevenir enfermedades que perjudiquen la salud de los trabajadores.
<b>¿Para qué evaluar?</b>	<p>Para alcanzar los objetivos de la investigación.</p> <p>Elaborar un manual de estrategias de prevención de riesgos psicosociales para el fortalecimiento del desempeño laboral en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua.</p> <p>Planificar actividades para el manual de estrategias de prevención de riesgos psicosociales para el fortalecimiento del desempeño laboral en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua.</p> <p>Ejecutar las actividades del manual de estrategias de prevención de riesgos psicosociales para el fortalecimiento del desempeño laboral en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua.</p> <p>Evaluar los logros alcanzados con la aplicación del manual de estrategias de prevención de riesgos psicosociales para el fortalecimiento del desempeño laboral en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua.</p>
<b>¿Con qué criterios?</b>	<p>La evaluación se efectúa mediante los criterios de:</p> <p>Practicidad porque el trabajo aporta en la disminución de los riesgos psicosociales y mejora el desempeño del trabajador. Utilidad al constituirse en una guía que favorece en el clima organizacional, disminuyendo el estrés, la sobrecarga de trabajo, aportando en la estabilidad laboral.</p> <p>Coherencia al mantener una redacción clara y precisa en cada uno de los conceptos y definiciones, aportando en la organización del</p>

	trabajo, cumplimiento de funciones y alcance de objetivos empresariales.
<b>¿Indicadores?</b>	<p>Entre los indicadores se mencionan los siguientes:</p> <p>La conformación de equipos de trabajo, el desarrollo de competencias personales, laborales, los niveles de satisfacción, la productividad empresarial, los estados de motivación que demuestran los trabajadores al alcanzar experiencia y competencia profesional.</p> <p>La estimulación del bienestar del trabajador, disminuyendo la tensión, el estrés, fortaleciendo las habilidades, la participación en la toma de decisiones alcanzando condiciones adecuadas de trabajo.</p> <p>El fortalecimiento de las relaciones interpersonales, alcanzando la estabilidad laboral, aportando en el desempeño, en el clima y en el ambiente institucional.</p>
<b>¿Quién evalúa?</b>	<p>La evaluación es realizada por:</p> <p>El sr. Gerente.  Personal administrativo.  Personal operativo.  El investigador Christian Ramón López Tutistar.</p>
<b>¿Cuándo evaluar?</b>	En 2 meses a partir de la aplicación del manual.
<b>¿Cómo evaluar?</b>	<b>Proceso metodológico</b> Mediante encuestas y observación.
<b>Fuentes de información</b>	<p>Moreno, B., &amp; Baez, L. (2010). <i>Factores y Riesgos Psicosociales, Formas, Consecuencias, Medidas y Buenas Prácticas</i>. Madrid, España: Danesa.</p> <p>Alles, M. (2010). <i>Desempeño por Competencias: Evaluación de 360°</i> (Segunda ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica.</p> <p>Ortega, B. (2009). <i>Grado de Satisfacción Laboral y Condiciones</i>. México, México: Overall.</p>
<b>¿Con qué evaluar?</b>	<p>Se evalúa:</p> <p>Con el establecimiento de los resultados, análisis, interpretaciones mediante cuadros estadísticos, determinando las conclusiones, recomendaciones y la toma de decisiones, considerando que el trabajador requiere estabilidad laboral, manteniendo un clima organizacional acorde al cumplimiento de funciones y alcance de objetivos.</p>

Elaborado por: López Tutistar Christian Ramón

## Material de Referencia

### Bibliografía

- Aguilar, C. E. (2014). *Filosofía del Trabajo* (Vol. I). Quito, Ecuador: Grafica Ruiz.
- Alles, M. (2010). *Desempeño por Competencias: Evaluación de 360°* (Segunda ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Belch, M. (2005). *Psicología Industrial* (Sexta ed.). México, Distrito Federal: McGraw-Hill.
- Ceballos, R. (2011). *Prevención de Riesgos Laborales para Psicólogos*. Madrid, España: Atienza.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano* (Primera ed.). Bogota, Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones*. México, México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México, México: McGraw-Hill.
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del Talento Humano y el Conocimiento* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Gil-Monte, P. (2009). *Algunas razones para Considerar los Riesgos Psicosociales en el Trabajo y sus Consecuencias en la Salud Pública* (Vol. 83). Madrid, España: Rev. Esp. Salud Pública.
- Goodsntein, L. (2000). *Planeación Estratégica Aplicada* (Primera ed.). México, México: McGraw-Hill.
- Lee, J. (2010). *El Talento Humano en Tiempos Difíciles*. Madrid, España: McGraw-Hill.
- León, M. (2012). *Las Condiciones de Trabajo y su Relación con el Desempeño Laboral*. Guayaquil, Ecuador: Tesis de Grado.
- Lledo, P. (2011). *Gestión del Talento Humano*. Buenos Aires, Argentina: Ecoe Ediciones.

- Moreno, B. (2011). *Factores y Riesgos Laborales Psicosociales: Conceptualización, Historia y Cambios Actuales*. Madrid, España: Ciencia y Seguridad del Trabajo.
- Moreno, B., & Baez, L. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, Formas, Consecuencias, Medidas y Buenas Prácticas*. Madrid, España: Danesa.
- Muchinsky, P. (2001). *Psicología Aplicada al Trabajo* (Sexta ed.). Madrid, España: Paraninfo.
- OIT. (1984). *Medicina de Trabajo*. Ginebra, Suiza.
- Ortega, B. (2009). *Grado de Satisfacción Laboral y Condiciones*. México, México: Overall.
- Peso, E. (2014). *La Aplicación de Valores en la Empresa*. Cartagena, Colombia: Publicaciones Libres.
- Ramirez, C. (2005). *Seguridad Industrial: Un Enfoque Integral*. México, México: McGraw-Hill .
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Decimoquinta ed.). México, México: Pearson.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional* (Quinceava ed.). Juárez, México: Pearson.
- Santana, V. &. (2004). *Empleos Informales y Lesiones Profesionales no Mortales*. Madrid, España: Klinik.
- Vindel, A. C. (2002). *Riesgos Laborales*. Málaga, España: Arguval.

# ANEXOS

## Anexo No. 1. Encuestas realizadas a los colaboradores del Área Administrativa

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**Facultad de Ciencias de la Educación**

**Carrera de Psicología Industrial**



**Estimados trabajadores del área administrativa:** con la finalidad de conocer la importancia de los riesgos psicosociales y el desempeño en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua, le solicito muy comedidamente, se digne contestar el presente cuestionario de una manera confiable.

Los resultados ayudarán al mejoramiento del ambiente laboral institucional.

**Instrucción:** Sírvase colocar una **X** en la alternativa que usted esté de acuerdo.

No.	PREGUNTAS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	¿Usted en la empresa fortalece la motivación mejorando las condiciones de trabajo, alcanzando el desarrollo profesional y la productividad?			
2	¿En la empresa usted estimula el trabajo en equipo a través de la designación de funciones, actividades y tareas que conllevan al cumplimiento de metas y objetivos?			
3	¿Cree usted que a través de la comunicación se fortalece las relaciones interpersonales, evitando el aislamiento social y laboral?			
4	¿En la empresa usted ha observado a los colaboradores tener algún conflicto con el trabajo por causas familiares, impidiendo el cumplimiento de funciones, actividades y tareas encomendadas?			
5	¿Usted en la empresa promueve la participación activa de los colaboradores en la emisión de juicios de valor, favoreciendo en la toma de decisiones?			
6	¿Cree usted que las relaciones personales entre colaboradores			

	son adecuadas permitiendo el cumplimiento de funciones, tareas y actividades designadas?			
<b>7</b>	¿Considera usted que el desempeño individual que presenta cada trabajador repercute en la seguridad del puesto de trabajo?			
<b>8</b>	¿Cree usted que la sobre carga de tareas laborales genera tensión, cansancio mental, físico en los trabajadores dificultando el cumplimiento de objetivos empresariales?			
<b>9</b>	¿En la empresa para ejecutar las tareas, se requiere de esfuerzo intelectual, provocando en el trabajo fatiga mental y emocional?			
<b>10</b>	¿Considera usted que el desempeño laboral de los colaboradores aporta en el cumplimiento de actividades y tareas encomendadas alcanzando la productividad organizacional?			

Gracias por su colaboración

## **Anexo No. 2. Encuestas realizadas a los colaboradores del Área Operativa**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

## Facultad de Ciencias de la Educación

### Carrera de Psicología Industrial



**Estimados trabajadores del área operativa:** con la finalidad de conocer la importancia de los riesgos psicosociales y el desempeño en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua, le solicito muy comedidamente, se digne contestar el presente cuestionario de una manera confiable.

Los resultados ayudarán al mejoramiento del ambiente laboral institucional.

**Instrucción:** Sírvase colocar una **X** en la alternativa que usted esté de acuerdo.

No.	PREGUNTAS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	¿Cree usted que la empresa fortalece la motivación mejorando las condiciones de trabajo, alcanzando su desarrollo personal y la productividad?			
2	¿En la empresa usted trabaja en equipo para realizar las funciones, tareas y actividades encomendadas, alcanzando metas y objetivos organizacionales?			
3	¿Considera usted que la comunicación manejada en la empresa ayuda a fortalecer las relaciones interpersonales, evitando el aislamiento social y laboral?			
4	¿Usted ha presentado algún conflicto con su trabajo a causa de su familia, impidiendo el cumplimiento de funciones, actividades y tareas encomendadas?			
5	¿Usted en la empresa participa activamente en la emisión de juicios de valor que favorecen en la toma de decisiones?			
6	¿Cree usted que las relaciones personales entre compañeros de trabajo son las adecuadas permitiendo el cumplimiento de funciones, tareas y actividades designadas?			

<b>7</b>	¿Considera usted que el desempeño individual que presenta su compañero de tareas repercute en la seguridad de su puesto de trabajo?			
<b>8</b>	¿Cree usted que la sobrecarga de tareas laborales genera tensión, cansancio mental, físico dificultando el cumplimiento de objetivos empresariales?			
<b>9</b>	¿En la empresa para ejecutar las tareas, usted requiere de esfuerzo intelectual, provocando en el trabajo fatiga mental y emocional?			
<b>10</b>	¿Considera usted que el desempeño laboral de sus compañeros de trabajo permite el cumplimiento de actividades y tareas encomendadas alcanzando la productividad organizacional?			

Gracias por su colaboración

### Anexo No. 3. Evidencia Fotográfica



#### **MISIÓN**

Somos una empresa dedicada al faenamiento, procesamiento y comercialización de productos cárnicos de ganado bovino, comprometidos en brindar productos de calidad que satisfagan las necesidades de nuestros clientes y generen oportunidades de desarrollo humano y profesional a nuestros colaboradores, conscientes de la importancia y respeto hacia los clientes, colaboradores, proveedores, medio ambiente y la sociedad en general.

#### **VISIÓN**

Nuestra visión es ser la mejor opción del mercado para nuestros clientes internos y externos en el suministro de nuestros productos de la mejor calidad a nivel nacional, respaldados en la implementación de nuevas tecnologías que nos permitan conservar los recursos naturales y la calidad del medio ambiente.

#### **Anexo No. 4. Oficio de Aceptación del Tema**



#### **AGRADECIMIENTO**

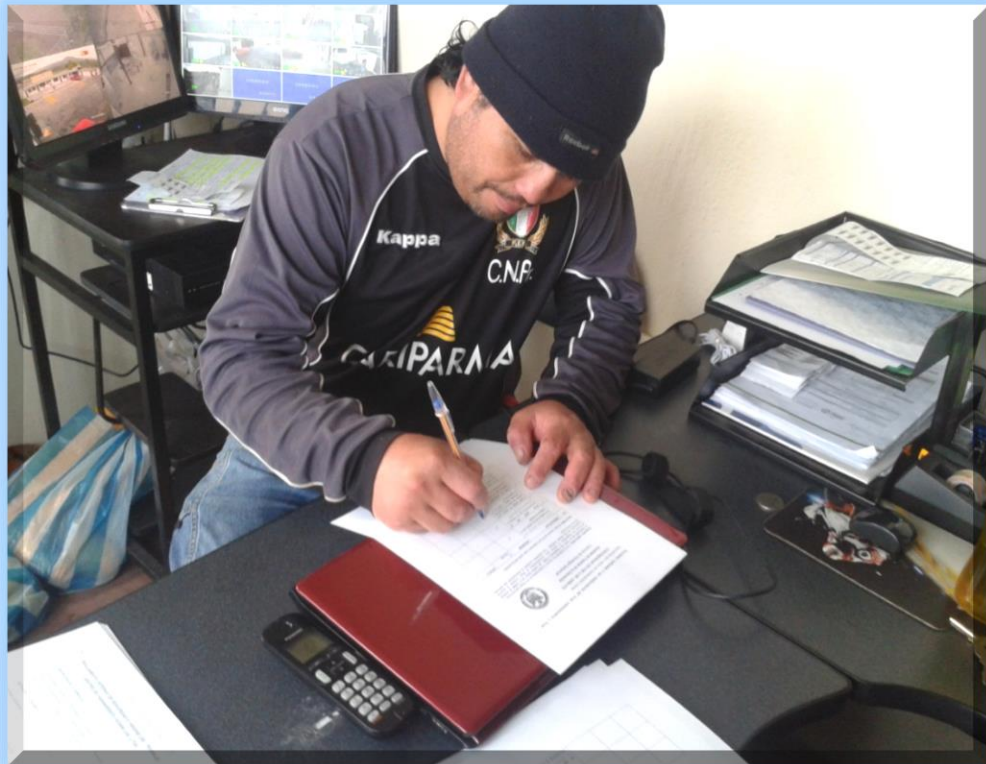
Un agradecimiento especial al señor gerente Cipriano Ocaña, al representante legal ing. María Isabel Ocaña, al personal administrativo y personal operativo del Centro de Faenamiento Ocaña por permitir la realización del desarrollo de investigación de tesis brindando información oportuna e instalaciones prestadas. (Proyecto de Investigación de Riesgos Psicosociales y el Desempeño Laboral).

## **Anexo No. 5. Realización de Actividades Anteriores**



Realización de actividades cotidianas de los colaboradores del Centro de Faenamiento Ocaña antes de realizar el trabajo investigativo sobre Los Riesgos Psicosociales y el Desempeño Laboral.

## Anexo No. 6. Aplicación de Encuestas a Colaboradores



Aplicación de las encuestas a los colaboradores de área administrativa y área operativa del Centro de Faenamiento Ocaña sobre el tema de “Los Riesgos Psicosociales y el Desempeño Laboral”; información utilizada para la verificación de hipótesis.



## Anexo No. 7. Realización de Actividades Actuales



Realización de actividades cotidianas de los colaboradores del Centro de Faenamiento Ocaña después de realizar el trabajo investigativo sobre Los Riesgos Psicosociales y el Desempeño Laboral.



Realización de actividades cotidianas de los colaboradores del Centro de Faenamiento Ocaña después de realizar la investigación; trabajo en equipo, adecuadas relaciones personales, elevado desempeño y productividad.



## Anexo No. 8. Colaboradores del Área Operativa



Colaboradores del área operativa uniformados correctamente antes de realizar las tareas y actividades diarias

## ARTÍCULO CIENTÍFICO

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

### **“Los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua”**

**Christian Ramón López Tutistar  
Mónica Narciza López Pazmiño**

**christianlopez337@hotmail.com  
Octubre 2015 – Febrero 2016**

#### **I. RESUMEN**

El presente trabajo se enfoca en determinar la incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua, fortaleciendo el conocimiento en las relaciones personales o institucionales, resaltando en la empresa la insuficiente participación del trabajador, disminuyendo los riesgos laborales, la sobrecarga de trabajo, reduciendo sensaciones de confusión, los conflictos de roles, impulsando la seguridad industrial; incrementando la responsabilidad, el liderazgo, la comunicación, el apoyo social para alcanzar la competitividad, seguridad en la toma de decisiones, considerándose esencial la aplicación de medidas de protección que favorezcan el rendimiento y la satisfacción en el trabajo, impulsando el trabajo en equipo, el cumplimiento de normas, contribuyendo positivamente al desarrollo personal, profesional beneficiando las relaciones interpersonales, el bienestar emocional, la calidad de vida, la situación laboral, la gestión del Talento Humano, limitando los accidentes laborales, alteraciones fisiológicas, daños físicos, psicológicos y sociales que deterioran el cumplimiento de objetivos, el prestigio e imagen institucional; utilizándose en el desarrollo en la metodología, la investigación bibliográfica - documental, al emplearse textos, colecciones, libros digitales y virtuales; sobresale la modalidad de campo, el investigador obtuvo información relevante poniéndose en contacto con la realidad a estudiar; en los niveles se destaca el descriptivo y el explicativo, considerándose las variables de estudio para motivar al trabajador en la realización de funciones, actividades y tareas, generando un clima adecuado que favoreciendo en el cumplimiento de metas y objetivos empresariales, contribuyó en la prevención de riesgos psicosociales y fortalecimiento del desempeño laboral mediante la aplicación de estrategias de prevención de riesgos psicosociales fomentando del desempeño laboral.

**Palabras Claves:** riesgos psicosociales, riesgos laborales, seguridad industrial, desempeño laboral, satisfacción laboral.

**SCIENTIFIC ARTICLE**

**“Los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua”**

**Christian Ramón López Tutistar  
Mónica Narciza López Pazmiño**

**christianlopez337@hotmail.com**

**Octubre 2015 – Febrero 2016**

## **II. ABSTRACT**

This paper focuses on determining the incidence of psychosocial risks in work performance in Ocaña Slaughtering Center in Quero, province of Tungurahua, strengthening knowledge in personal or institutional relations, highlighting the company's insufficient worker participation, reducing labor risks, work overload, reducing feelings of confusion, conflicts of roles, promoting industrial safety; increasing responsibility, leadership, communication, social support for competitiveness, security in decision-making, considering essential the implementation of protective measures that encourage performance and satisfaction at work, promoting teamwork, rules compliance, positively contributing to personal, professional benefiting interpersonal relationships, emotional well-being, quality of life, employment status, Human Talent Management, limiting labor and social accidents, physiological disturbances, physical, psychological that impair the achievement of objectives, prestige and institutional image; used in developing the methodology, bibliographical research - documentary, the used texts, collections, digital and virtual books; stands mode field, the researcher obtained relevant information by contacting reality to be studied; in the levels, descriptiveness and explanatories stands out, considering the variables of study to motivate the worker in performing functions, activities and tasks, creating a climate that favors in meeting business goals and objectives, it contributed in preventing psychosocial risks and strengthening job performance by implementing prevention strategies psychosocial risks encouraging job performance.

**Keywords:** psychosocial risks, occupational hazards, industrial safety, job performance, job satisfaction.

## **III. INTRODUCCIÓN**

Actualmente, las empresas buscan mejorar los ingresos económicos incrementando su productividad, sobresaliendo la importancia del estudio de “los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua”, generando mayores actividades; cumpliendo un determinado número de funciones, actividades y tareas, logrando el objetivo deseado, lamentablemente los empleados están expuestos a diversos factores de riesgos psicosociales repercutiendo en la salud, ocasionando accidentes de trabajo, causando un deterioro temporal o permanente en los empleados, impidiendo el logro de metas y objetivos organizacionales.

Las condiciones internas presentes en el lugar de trabajo juegan un papel importante en el ser humano; reflejándose en el bienestar físico, psicológico y emocional aportando en el cumplimiento de las funciones encomendadas; la interacción de los empleados, en la toma de decisiones, las condiciones ambientales, influyendo en la salud, coartando el desempeño individual y la productividad empresarial, desfavoreciendo en la imagen institucional.

En la organización los jefes supervisan el desempeño individual de los trabajadores, desafortunadamente el desconocimiento de riesgos psicosociales genera desinterés por mejorar las condiciones laborales, perjudicando el bienestar del empleado, desfavoreciendo en la comunicación, creando inadecuadas relaciones personales, generando estrés, ansiedad, depresión, conllevando al incumplimiento de objetivos planteados.

La investigación toma como referentes en el análisis de: Gil-Monte, (2009); Meliá, (2013); Arenas, (2013); Romero, (2012); Palaci, (2011); Robbins, (2013); Fernández, (2012); Bossa, (2007); Levi, (1998); Bohórquez, (2004); Alles, (2010); Grados, (2011), enfatizando en trabajos científicos realizados por: Gil-Monte, (2015); Gómez, Hernández, Méndez, (2014); Palomo, Carrasco, Bastías, Méndez, Jiménez, (2015); Pedraza, Amaya, Conde, (2010).

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua

### **Objetivos específicos**

Diagnosticar los riesgos psicosociales que afectan al personal que labora en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua.

Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua.

Estructurar un informe que detalle la relación entre la variable independiente riesgos psicosociales y la variable dependiente desempeño laboral en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua.

### **Los Riesgos Psicosociales y el Desempeño Laboral.**

*Gil-Monte (2009), señala que “los factores de riesgos psicosociales son circunstancias presentes en escenarios laborales relacionadas con la distribución del trabajo, el tipo de puesto, la ejecución de tareas, afectando el progreso del trabajo y la salud de los trabajadores”; para Meliá (2013), los factores de riesgos psicosociales “son aquellas situaciones que se encuentran presentes en un ambiente laboral directamente relacionándose con la organización, el contenido laboral y la ejecución de la tarea”.*

*Arenas (2013), “estos factores están relacionados con situaciones laborales desfavorables como: los accidentes laborales, la limitada productividad, el*

*negativo clima laboral y los problemas de salud tanto físicos como psíquicos de los empleados”.*

***Los factores psicosociales de riesgo pueden impactar negativamente no sólo a los empleados, sino también al funcionamiento de la empresa; los trabajadores expuestos a este tipo de factores disminuyen su desempeño, pudiendo comprometer aspectos como el rendimiento laboral, la productividad y la imagen de la industria. Romero, 2012.***

*Palaci (2011), plantea que “el desempeño laboral es el valor que se espera contribuir a la empresa, de los diferentes sucesos conductuales que una persona lleva acabo en un determinado período de tiempo”; Robbins (2013), determina el desempeño laboral como “la fijación de metas, la cual empuja el comportamiento y mejora el rendimiento, porque ayuda al trabajador a orientar sus esfuerzos sobre metas difíciles”*

El estudio de los riesgos psicosociales y el desempeño laboral es trascendental; la interacción de diversos factores en el contexto laboral como la escasa comunicación, genera conflictos interpersonales, resentimientos, individualismo; la sobrecarga de trabajo ocasiona desgaste físico y mental en los empleados, afectando el desenvolvimiento y cumplimiento de funciones, actividades y tareas, repercutiendo en el logro de objetivos institucionales.

***Se concibe como riesgo psicosocial cualquier posibilidad de que un empleado sufra un determinado daño en su salud física o psíquica, bien de la inadaptabilidad del puesto, método y procesos de trabajo a las competencias del trabajador, o como resultado de la influencia negativa de la empresa y condiciones de trabajo así como de las interrelaciones sociales en la organización y de cualquier otro factor ambiental laboral. Fernández, 2012.***

***Los factores de riesgos psicosociales son el conjunto de elementos en interacción, asociados por el factor humano, el medio ambiente laboral; que al no estar adecuadamente integrados crean o incrementan la sobrecarga mental y/o física, creando la fatiga o el estrés laboral, repercutiendo en la salud y el bienestar general de los empleados. Bossa, 2007.***

***Los factores de riesgos psicosociales pueden favorecer o perjudicar la actividad laboral y la calidad de vida de los trabajadores. En el primer caso promueven el desarrollo personal de las personas, mientras que cuando son desfavorables***

*afectan su salud y su bienestar. En este caso hablamos de riesgo psicosocial, que es origen de estrés laboral o estresor y que tiene el potencial para causar daño psicológico, físico o social a los trabajadores. Gil-Monte, 2009.*

Actualmente, los colaboradores son el capital trascendental que poseen las organizaciones, su interacción es vital para el funcionamiento, las personas pasan mayor tiempo en las organizaciones; el adecuado desenvolvimiento individual beneficia el cumplimiento de metas y objetivos conllevando a alcanzar la productividad empresarial.

*Los factores psicosociales de riesgo son situaciones que conducen al estrés laboral y a otros problemas referentes a la salud y a la seguridad laboral, percibiendo aspectos de trabajo y del medio como: el clima o cultura organizacional, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en la empresa y contenido de las tareas. Levi, 1998.*

El estrés es posiblemente el riesgo psicosocial más completo de todos debido a sus altos niveles de exaltación, provocando reacciones emocionales, fisiológicas y comportamentales perjudiciales para el puesto de trabajo y la salud del empleado, disminuyendo su desempeño laboral, impidiendo que la organización alcance la productividad deseada.

*Para Bohórquez, (2004), “el desempeño laboral es el nivel de cumplimiento alcanzado por el empleado en el logro de metas dentro de la empresa en un tiempo determinado”. El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo.*

*Él desempeño se valora durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta algunos factores como: la capacidad para liderar a un grupo de trabajo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas laborales y la productividad para analizar a cada empleado de forma individual. Alles, 2010.*

**Cuadro No. 7.** Factores de estrés psicosocial

<b>Factores de estrés psicosocial</b>
---------------------------------------

Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, alta incertidumbre, relación intensa con la gente.
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo de trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios flexibles, horarios imprevisibles, jornadas largas.
Control	Baja participación en toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo.
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, escasa luz, excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las tareas.
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol, responsabilidad sobre personas.
Desarrollo de carreras	Baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual, bajo valor social del trabajo.
Relación trabajo – familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, escaso apoyo familiar, problemas duales de carrera.
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración.

**Fuente:** Modificado de Cox y Griffiths, 1996.

El desempeño de los empleados es fundamental para el éxito de la organización; la eficiencia y eficacia de cada empleado en la realización de sus tareas conlleva a la efectividad de la empresa; si los empleados no se encuentran en óptimas condiciones, se sienten desmotivados, estresados o deprimidos, no podrán cumplir con los objetivos deseados y la productividad no será la esperada; la competencia se beneficiará y tomará el control del mercado laboral.

*Grados, (2012), “el desempeño laboral es en nivel o grado de eficacia y eficiencia de una persona en el cumplimiento de funciones de un determinado puesto de trabajo”.* Los empleados al estar inmersos en diversos tipos de riesgos psicosociales no alcanzan la eficiencia y eficacia esperada por sus superiores, generando inadecuadas relaciones interpersonales, escasa comunicación, falta de apoyo, deterioro de confianza, conllevando a malos entendidos y resentimientos entre



compañeros de trabajo. La orientación en el cumplimiento de la determinación de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral.

#### **IV. METODOLOGÍA**

En la presente investigación se elaboró el árbol del problema, posteriormente se establece las preguntas directrices dándose lugar a los objetivos general y específicos; se establece las fundamentaciones, la hipótesis y el señalamiento de variables; la investigación se basó en el paradigma crítico-propositivo, su accionar se dirige a recabar información de la fuente y someterla a un análisis estadístico, determinando el fenómeno causa-efecto, basándose en el enfoque cualitativo, la información obtenida se constituye en una base para la elaboración del marco teórico; cuantitativo, los datos obtenidos aportan en el análisis estadísticos para verificar la comprobación de la hipótesis, contribuyendo con el establecimiento de las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación de los riesgos psicosociales y el desempeño laboral.

La investigación se efectuó bajo las modalidades de campo y bibliográfica-documental: de campo, se realizó en el lugar de trabajo; y bibliográfica-documental, los resultados del análisis se obtuvieron de libros, revistas, manuales y sitios web, consolidándose como documentos de información.

El trabajo se ejecutó bajo los niveles exploratorio, descriptivo y explicativo: exploratorio, se exploró las condiciones necesarias y suficientes para la realización de la investigación con las diferentes unidades de observación; descriptivo, se utilizó la estadística descriptiva para el análisis de los datos, del mismo modo para describir los diferentes resultados en sus respectivos análisis e interpretaciones; y explicativo, al analizar el porqué de los hechos mediante la causa-efecto, realizando un análisis crítico, enfocándose en la explicación de las variables de estudio: riesgos psicosociales y desempeño laboral.

La población se conformó por veinte y cinco personas equivalente al cien por ciento detallándose como objeto de estudio seis trabajadores del área administrativa obteniendo el veinte y cuatro por ciento y diecinueve trabajadores del área operativa dando el setenta y seis por ciento; que desempeñan sus actividades laborales en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua.

**Tabla No. 26.** Población

Objeto de Estudio	Frecuencia			Porcentaje
	Hombres	Mujeres	Total	
Trabajadores del Área Administrativa	4	2	6	20 %
Trabajadores del Área Operativa	18	6	24	80 %
<b>Totales</b>	22	8	30	100 %

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

Se realiza la operacionalización de la variable independiente: riesgos psicosociales con sus categorías: ambiente laboral; relaciones interpersonales; seguridad y salud ocupacional con sus indicadores: motivación, trabajo; comunicación, conflicto; toma de decisiones, conllevando a la obtención de los ítems básicos; aplicándose como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado.

Se realiza la operacionalización de la variable dependiente: desempeño laboral con sus categorías: comportamientos; actividades; objetivos, con sus indicadores: relaciones personales, seguridad; sobrecarga de tareas laborales, intelectuales; productividad, conllevando a la obtención de los ítems básicos; aplicándose como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado.

Se aplicó el análisis e interpretación de datos, en la verificación de la hipótesis se emplea el método lógico sobresaliendo la hipótesis nula y la hipótesis alternativa; se establece una comparación entre el cálculo de la frecuencia observada y la frecuencia esperada; en el modelo estadístico se integra la aplicación de los grados de libertad que es igual a la fórmula: fila menos uno por columna menos uno y el

chi cuadrado es igual a la sumatoria de la frecuencia observada menos la frecuencia esperada elevadas al cuadrado sobre la frecuencia esperada; teniendo la confiabilidad del noventa y cinco por ciento, aplicándose un error del cinco por ciento, un nivel de significancia del cero coma cero cinco, evidenciando en la tabla de distribución del chi cuadrado que con seis grados de libertad y el nivel de significación de cero coma cero cinco se obtiene como chi cuadrado teórico el equivalente a doce coma cincuenta y nueve.

En la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis, el chi cuadrado calculado de veinte coma cincuenta y tres es mayor al chi cuadrado teórico de doce coma cincuenta y nueve; aceptándose la hipótesis alternativa: “Los riesgos psicosociales inciden en el desempeño laboral en el Centro de Faenamiento Ocaña del cantón Quero provincia de Tungurahua”.

## V. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

**Tabla No. 27.** Recolección de datos

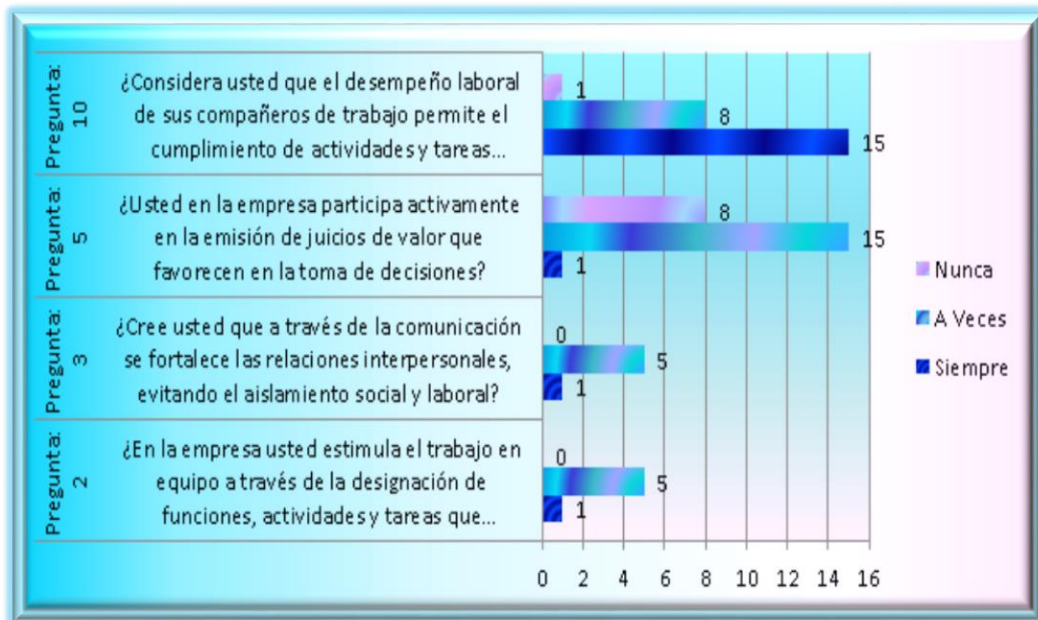
	CATEGORÍAS			Total
	Siempre	A veces	Nunca	
<b>Pregunta: 2</b> ¿En la empresa usted estimula el trabajo en equipo a través de la designación de funciones, actividades y tareas que conllevan al cumplimiento de metas y objetivos?	1	5	0	<b>6</b>
<b>Pregunta: 3</b> ¿Cree usted que a través de la comunicación se fortalece las relaciones interpersonales, evitando el aislamiento social y laboral?	1	5	0	<b>6</b>
<b>Pregunta: 5</b> ¿Usted en la empresa participa activamente en la emisión de	1	15	8	<b>24</b>

juicios de valor que favorecen en la toma de decisiones?				
<b>Pregunta: 10</b> ¿Considera usted que el desempeño laboral de sus compañeros de trabajo permite el cumplimiento de actividades y tareas encomendadas alcanzando la productividad organizacional?	15	8	1	<b>24</b>
<b>TOTALES</b>	<b>18</b>	<b>33</b>	<b>9</b>	<b>60</b>

**Fuente:** Frecuencia observada, personal del área administrativa y operativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

**Gráfico No. 24.** Recolección de datos



**Fuente:** Frecuencia observada, personal del área administrativa y operativa

**Elaborado por:** López Tutistar Christian Ramón

Según los resultados observados se establece que los colaboradores del área administrativa a veces estimulan el trabajo en equipo, afectando las habilidades personales, perjudicando las relaciones laborales, conllevando a un estado de tensión, ansiedad, concibiendo un trabajo precario e inseguridad contractual; restringiendo la comunicación, afectando en el bienestar, perturbando en el

desempeño laboral, limitando la productividad, desfavoreciendo el alcance de objetivos empresariales.

Además los resultados observados deducen que los colaboradores del área operativa a veces participan en la emisión de juicios de valor, ocasionando trabajo inadecuado, perjudicando el ambiente laboral, restringiendo información para realizar tareas encomendadas, conllevando al uso inadecuado de habilidades personales, limitando su participación en la empresa, contribuyendo al ausentismo laboral; cumpliendo siempre con las tareas encomendadas alcanzando los objetivos organizacionales, mejorando la productividad.

### **Discusión**

De acuerdo a las apreciaciones del presente trabajo investigativo, se ha definido la importancia de los riesgos psicosociales para mejorar el desempeño laboral, incrementando el trabajo en equipo, fortaleciendo la comunicación, favoreciendo en las relaciones interpersonales para emitir juicios de valor que colaboren con el adecuado desempeño de tareas, actividades y funciones.

Mediante los resultados de la investigación se obtiene que en la empresa no existe una adecuada comunicación desfavoreciendo en las relaciones personales, el trabajo en equipo, en la emisión de juicios de valor y la toma de decisiones, limitando la productividad, impidiendo el cumplimiento de objetivos organizacionales.

### **VI. CONCLUSIONES**

- Se establece que en la empresa los riesgos psicosociales que afectan al personal son la escasa motivación, la ineficiente comunicación, creando aislamiento social, limitando la comunicación interna, conllevando a

comportamientos inadecuados en el puesto de trabajo, deteriorando la autoestima, generando escasas relaciones con los superiores.

- Se determina que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la empresa afecta las habilidades personales, concibiendo un trabajo precario, induciendo a un desinterés en el cumplimiento de funciones, conllevando a la sobrecarga de tareas laborales, produciendo cansancio físico, mental y emocional, disminuyendo la productividad de la organización.
- Se identifica que los conflictos presentes en el lugar de trabajo genera inadecuadas relaciones personales entre compañeros, afectando el trabajo en equipo, generando reducción en el rendimiento individual, provocando tensión en los trabajadores, desfavoreciendo en el cumplimiento de metas y objetivos.
- Se concluye que en la institución no existe un documento, informe, escrito que contenga estrategias que promuevan el bienestar personal, afectando en la estabilidad laboral, desfavoreciendo la toma de decisiones, generando inseguridad contractual, conllevando a la inadaptabilidad en el puesto de trabajo.

## **VII. BIBLIOGRAFÍA**

Aguilar, C. E. (2014). *Filosofía del Trabajo* (Vol. I). Quito, Ecuador: Grafica Ruiz.

Alles, M. (2010). *Desempeño por Competencias: Evaluación de 360°* (Segunda ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica.

Alles, M. (2010). *Selección por Competencias*. Buenos Aires, Argentina: Gamica.

Aranda et, a. (2004). *Bienestar Psicológico, Apoyo Social Percibido*. Xalapa, México: Psicología y Salud, Redalyc.

Arenas, F. (2013). *Factores de Riesgo Psicosocial y Compromiso con el Trabajo*. Cali, Colombia: Salud y Trabajo.

- Belch, M. (2005). *Psicología Industrial* (Sexta ed.). México, Distrito Federal: McGraw-Hill.
- Bohorquez. (2004). *Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Bossa, N. (2007). *Factores de Riesgos Psicosociales en la Industria de Santa Fé*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Ceballos, R. (2011). *Prevención de Riesgos Laborales para Psicólogos*. Madrid, España: Atienza.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones*. México, México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México, México: McGraw-Hill.
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del Talento Humano y el Conocimiento* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Enrique, F. (2012). *Bienestar Psicológico, Apoyo Social Percibido*. Santiago, Chile: Salud Pública.
- Fernandez, R. (2012). *La productividad y el Riesgo Psicosocial o derivado de la Organización del Trabajo*. Alicante, España: Club Universitario.
- Gil-Monte, P. (2009). *Algunas razones para Considerar los Riesgos Psicosociales en el Trabajo y sus Consecuencias en la Salud Pública* (Vol. 83). Madrid, España: Rev. Esp. Salud Pública.
- Goodsntein, L. (2000). *Planeación Estratégica Aplicada* (Primera ed.). México, México: McGraw-Hill.
- Grados, J. (2011). *Calificación de Méritos: Evaluación de Competencias*. México, México: Trillas.
- Lee, J. (2010). *El Talento Humano en Tiempos Difíciles*. Madrid, España: McGraw-Hill.
- León, M. (2012). *Las Condiciones de Trabajo y su Relación con el Desempeño Laboral*. Guayaquil, Ecuador: Tesis de Grado.

- Levi, L. (1998). *Factores Psicosociales y de Organización*. Madrid, España: Trabajo y Salud.
- Lledo, P. (2011). *Gestión del Talento Humano*. Buenos Aires, Argentina: Ecoe Ediciones.
- Meliá, J. (2013). *Principios Comunes para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en la Empresa*. Barcelona, España: Trabajo y Salud.
- Moreno, B. (2011). *Factores y Riesgos Laborales Psicosociales: Conceptualización, Historia y Cambios Actuales*. Madrid, España: Ciencia y Seguridad del Trabajo.
- Moreno, B., & Baez, L. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, Formas, Consecuencias, Medidas y Buenas Prácticas*. Madrid, España: Danesa.
- Muchinsky, P. (2001). *Psicología Aplicada al Trabajo* (Sexta ed.). Madrid, España: Paraninfo.
- OIT. (1984). *Medicina de Trabajo*. Ginebra, Suiza.
- Ortega, B. (2009). *Grado de Satisfacción Laboral y Condiciones*. México, México: Overall.
- Palaci. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- Peso, E. (2014). *La Aplicación de Valores en la Empresa*. Cartagena, Colombia: Publicaciones Libres.
- Ramirez, C. (2005). *Seguridad Industrial: Un Enfoque Integral*. México, México: McGraw-Hill .
- Robbins, S. &. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Decimoquinta ed.). México, México: Pearson.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional* (Quinceava ed.). Juárez, México: Pearson.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México, México: Pearson Prentice hall.
- Romero, A. (2012). *Control y Gestión de los Riesgos Psicosociales*. México, México: Trabajo y Salud.



Santana, V. &. (2004). *Empleos Informales y Lesiones Profesionales no Mortales*. Madrid, España: Klinik.

Vindel, A. C. (2002). *Riesgos Laborales*. Málaga, España: Arguval.