

Portada



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

**Informe final del trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención
del Título de Licenciado en Ciencias de la Educación, Mención Psicología
Industrial**

TEMA:

“LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA
LTDA. MATRIZ PUYO, PROVINCIA DE PASTAZA”.

AUTOR: Álvaro Benjamín Gallo Pazmiño

TUTOR: Mg. Mónica Narcisa López Pazmiño

AMBATO – ECUADOR


2015

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

CERTIFICA:

Yo, Mg. Mónica Narcisa López Pazmiño con C.C. 180122435-1, en mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación sobre el tema: “LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA. MATRIZ PUYO, PROVINCIA DE PASTAZA” de Álvaro Benjamín Gallo Pazmiño, estudiante de la Carrera de Psicología Industrial, considero que dicho informe Investigativo, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador designado por el H. Consejo Directivo.

TUTORA


.....
Mg. Mónica Narcisa López Pazmiño

C.C. 180122435-1

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

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



Álvaro Benjamín Gallo Pazmiño

C.C: 180456765-7

AUTOR

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Álvaro Benjamín Gallo Pazmiño, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Proyecto de Investigación sobre el tema: “LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA. MATRIZ PUYO, PROVINCIA DE PASTAZA”, 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.

AUTORA



Álvaro Benjamín Gallo Pazmiño

C.C: 180456765-7

AUTOR

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

La comisión de estudio y calificación del informe del Proyecto de Investigación, sobre el tema: “LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA. MATRIZ PUYO, PROVINCIA DE PASTAZA”, presentada por el Sr. Álvaro Benjamín Gallo Pazmiño, estudiante de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

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

LA COMISIÓN



.....
Ing. Mg. Pablo Ricardo Morales Fiallos
MIEMBRO



.....
Lcda. Mg. María Gabriela Romero Rodríguez
MIEMBRO

DEDICATORIA

Este trabajo, fruto del esfuerzo lo dedico incondicionalmente a Dios, a mis padres Mario Gallo y Norma Pazmiño, quienes con su amor, ejemplo y consejos dirigen mi camino; a mi abnegada y querida esposa Paola Sofía, amiga, confidente, quien me apoya en cada paso que doy, a mis hermanos Paul, Verónica, Alexandra, Santiago, Gabriela y Mario, por el apoyo incondicional para alcanzar una meta con éxito en mi formación profesional como personal, sembrando en mi la convicción éxito, constancia y perseverancia.

Dedico también este esfuerzo de manera especial a mi hija Valeria, por quien lucho diariamente, motor que mueve mi vida, quien me motiva a pensar que a pesar de los problemas o adversidades que se presentan en la vida, la constancia y entrega nos permitirá conseguir nuestras metas.

Álvaro Benjamín Gallo Pazmiño

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradezco a Dios por las bendiciones brindadas; a mis padres Mario Antonio Gallo Vargas y Norma Graciela Pazmiño Llerena por su amor, paciencia, tolerancia, apoyo, guía incondicional; base fundamental para alcanzar el éxito profesional.

Además agradezco a la Universidad Técnica de Ambato, a la carrera de Psicología Industrial, a sus docentes y en especial a la señora coordinadora Psc. Mg. Rocío Núñez, a la tutora de tesis Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño, al tribunal calificador Ing. Mg. Ricardo Morales Fiallos; Lcda. Mg. Gabriela Romero quienes contribuyeron en el fortalecimiento de conocimientos encaminados al progreso profesional.

Álvaro Benjamín Gallo Pazmiño

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Contenido	Pág.
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 De La Facultad De Ciencias Humanas Y De La Educación.....	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice general de contenidos.....	viii
Índice de cuadros.....	xiv
Índice gráficos.....	xv
resumen Ejecutivo	xvi
Executive Summary	xvii
B. TEXTO	
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
PROBLEMA	
1.1. Tema	3
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.3. Prognosis	7
1.2.4. Formulación del Problema	7
1.2.5. Preguntas directrices	7
1.2.6. Delimitación del Problema.....	8

1.2.6.1. Delimitación de contenido	8
1.2.6.2. Delimitación espacial:	8
1.2.6.3. Delimitación Temporal:	8
1.2.6.4. Unidades de observación:	8
1.3. Justificación.....	9
1.4. Objetivos	10
1.4.1. Objetivo General	10
1.4.2. Objetivos Específicos.....	10

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos	11
2.2. Fundamentación Filosófica	16
2.2.1. Fundamentación Ontológica	17
2.2.2. Fundamentación Epistemológica	17
2.2.3. Fundamentación Epistemológica	18
2.2.4. Fundamentación Psicológica.....	18
2.6. Fundamentación Legal	19
2.4. Categorías Fundamentales	21
2.4.1. Fundamentación Teórica. Variable Independiente	24
2.4.1.1. Riesgos psicosociales	24
2.4.1.1.1. Definición.....	24
2.4.1.1.2. Factores Psicosociales	24
2.4.1.1.3. Factores psicosociales de riesgo en el trabajo.....	25
2.4.1.1.4. Factores relacionados con el entorno de trabajo	26
2.4.1.1.5. Factores relacionados con las tareas y las funciones	27
2.4.1.1.6. Factores relacionados con la organización del tiempo de trabajo.....	28
2.4.1.1.7. Factores relacionados con la estructura de la organización del trabajo	28
2.4.1.1.8. Consecuencias de los riesgos psicosociales y patología	29
2.4.1.1.9. Indicadores	31
2.4.1.1.10. Evaluación psicosocial	31

2.4.1.1.11. Aproximación al estudio	31
2.4.1.2. Salud Ocupacional	32
2.4.1.2.1. Definición.....	32
2.4.1.2.2. Importancia de la Salud Ocupacional	33
2.4.1.2.3. Características de Salud Ocupacional	33
2.4.1.2.4. Ventajas de seguridad Ocupacional	34
2.4.1.2.5. Aspectos significativos. Salud Ocupacional	34
2.4.1.2.6. Políticas de Salud Ocupacional.....	35
2.4.1.3.1. Definición Ergonomía.....	36
2.4.1.3.2. Clasificación de la Ergonomía	36
2.4.1.3.3. Criterios de Ergonomía	37
2.4.1.3.4. Ergonomía, aportes en la empresa	38
2.4.1.3.5. Ergonomía y Seguridad Industrial	38
2.4.1.3.6. ¿Qué es la Seguridad Industrial?.....	39
2.4.1.3.7. Importancia de la Seguridad Industrial	39
2.4.2. Fundamentación teórica de la variable dependiente	40
2.4.2.1. Administración de Talento Humano	40
2.4.2.1.1. Importancia Administración de Talento Humano.....	41
2.4.2.1.2. Objetivos de la Administración de Talento Humano.....	42
2.4.2.1.3. Aspectos relevantes de la Administración de Talento Humano.....	43
2.4.2.2. Gestión de Talento Humano.....	43
2.4.2.2.1. Importancia de la Gestión de Talento Humano.....	44
2.4.2.2.2. Condiciones de trabajo	45
2.4.2.2.3. Ventajas de la aplicación de la Gestión de Talento Humano.....	46
2.4.2.3. Desempeño laboral.....	47
2.4.2.3.1. Definición.....	47
2.4.2.3.2. Motivación	48
2.4.2.3.3. Necesidades fisiológicas	48
2.4.2.3.4. Necesidades de seguridad	48
2.4.2.3.5. Necesidades de afiliación y afecto	49
2.4.2.3.6. Necesidades de estima.....	49

2.4.2.3.7. Autorrealización o auto actualización.....	49
2.4.2.3.8. Métodos de evaluación del desempeño.....	50
2.4.2.3.9. Métodos aplicados en el desempeño laboral.....	51
2.4. Hipótesis.....	53
2.5. Señalamiento de variables.....	54
2.5.1. Variable Independiente:	54
2.5.2. Variable dependiente:.....	54

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque	55
3.1.1. Enfoque Cualitativo	55
3.1.2. Enfoque Cuantitativo	55
3.2. Modalidad básica de la investigación	55
3.2.1. Modalidad de Campo	55
3.2.2. Modalidad Bibliográfica – Documental.....	56
3.2.3. Modalidad por Asociación de variables.....	56
3.3. Niveles de Investigación	56
3.3.1. Niveles de Investigación Exploratorio.....	56
3.3.2. Niveles de Investigación Descriptivo.....	57
3.3.3. Niveles de Investigación Correlacional	57
3.3.4. Niveles de Investigación Explicativo.....	57
3.4. Población y Muestra.....	57
3.4.1. Población.....	57
3.4.2. Muestra.....	58
3.5. Operacionalización de las Variables	59
3.5.2. Variable Dependiente: Desempeño Laboral	60
3.6. Técnicas e instrumentos	61
3.6.1. Técnica: la encuesta	61
3.6.2. Instrumento: el cuestionario estructurado	61
3.6.3. Validez y confiabilidad	61

3.7. Recolección de la información.....	62
3.8. Procesamiento y análisis	63
3.8.1. Procesamiento	63
3.8.2. Análisis.....	63

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Verificación de la Hipótesis	84
4.2. Modelo Lógico	84
4.3. Modelo Matemático	84
4.4. Modelo Estadístico.....	85
4.4.1. Nivel de Significación, grados de libertad, resta de decisión	85
4.4.2. Recolección de datos y cálculos estadísticos	86
4.4.2.1. Frecuencias Observadas	86
4.4.2.2. Frecuencias Esperadas	87
4.4.3. Cálculo de Chi Cuadrado	88
4.4.4. Zona de aceptación y rechazo de la hipótesis	89
4.4.5. Decisión Estadística	89

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones	90
5.2. Recomendaciones.....	91

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Tema	92
6.1.1. Unidad Ejecutora.....	92
6.1.2. Ubicación	92
6.1.3. Equipo técnico responsable.....	93
6.2. Antecedentes de la Propuesta.....	93

6.3. Justificación.....	94
6.4. Objetivos	95
6.4.1. Objetivo General	95
6.4.2. Objetivos Específicos.....	95
6.5. Análisis de Factibilidad.....	96
6.5.1. Factibilidad Política	96
6.5.2. Factibilidad Técnica	97
6.5.3. Factibilidad Tecnológica.....	97
6.5.4. Factibilidad Organizacional	97
6.5.5. Factibilidad de Equidad de Género	97
6.5.6. Factibilidad Legal.....	98
6.6. Fundamentación Científica	98
6.6.1. Fundamentación Filosófica	98
6.6.5. Fundamentación Legal	99
6.6.6. Fundamentación Científica	99
Bibliografía	159

ÍNDICE DE CUADROS

Contenido	Pág.
Cuadro N° 1: Muestra	58
Cuadro N° 2: Variable Independiente: Riesgos Psicosociales	59
Cuadro N° 3: Variable Dependiente: Desempeño Laboral	60
Cuadro No 4: Plan De Recolección De Información	62
Cuadro N. 5. Comunicación	64
Cuadro N. 6. Conocimientos	65
Cuadro N. 7. Interacción.....	66
Cuadro N. 8. Ambiente laboral.....	67
Cuadro N. 9. Competitividad.....	68
Cuadro N. 10. Liderazgo	69
Cuadro N. 11. Trabajo en equipo	70
Cuadro N. 12. Cumplimiento	71
Cuadro N. 13. Responsabilidad.....	72
Cuadro N. 14. Productividad.....	73
Cuadro N. 15. Comunicación	74
Cuadro N. 16. Conocimientos	75
Cuadro N. 17. Interacción.....	76
Cuadro N. 18. Ambiente laboral.....	77
Cuadro N. 19. Competitividad.....	78
Cuadro N. 20. Liderazgo	79
Cuadro N. 21. Trabajo en equipo	80
Cuadro N. 22. Cumplimiento	81
Cuadro N. 23. Responsabilidad.....	82
Cuadro N. 24. Productividad.....	83
Cuadro N. 25. Distribución Chi Cuadrado X^2_c	85
Cuadro N. 26. Frecuencias Observadas	86
Cuadro N. 27. Frecuencias Esperadas.....	87

ÍNDICE GRÁFICOS

Contenido	Pág.
Gráfico N. 1. Planteamiento del problema.....	5
Gráfico No 2. Categorización de Variables	21
Gráfico No. 3. Constelación de ideas. Variable Independiente	22
Gráfico No. 4. Constelación de ideas. Variable dependiente.....	23
Grafico N. 5. Comunicación	64
Grafico N. 6. Conocimientos	65
Grafico N. 7. Interacción	66
Grafico N. 8. Ambiente laboral	67
Grafico N. 9. Competitividad	68
Grafico N. 10. Liderazgo.....	69
Cuadro N. 11. Trabajo en equipo	70
Grafico N. 11. Trabajo en equipo	70
Grafico N. 12. Cumplimiento	71
Grafico N. 13. Responsabilidad	72
Grafico N. 14. Productividad	73
Cuadro N. 15. Comunicación	74
Grafico N. 15. Comunicación	74
Grafico N. 16. Conocimientos	75
Grafico N. 17. Interacción	76
Grafico N. 18. Ambiente laboral	77
Grafico N. 19. Competitividad	78
Grafico N. 20. Liderazgo.....	79
Grafico N. 21. Trabajo en equipo	80
Grafico N. 22. Cumplimiento.....	81
Grafico N. 23. Responsabilidad	82
Grafico N. 24. Productividad	83

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

TEMA: “LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA. MATRIZ PUYO, PROVINCIA DE PASTAZA”

AUTORA: Álvaro Benjamín Gallo Pazmiño

TUTORA: Mg. Mónica Narcisa López Pazmiño

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo de investigación denominado: “Los riesgos psicosociales y su incidencia en el desempeño laboral del personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., Matriz Puyo, provincia de Pastaza”; tiene como finalidad fortalecer la política, filosofía de las empresas, fomentando la seguridad, aportando en la salud, conllevando a la responsabilidad en el cumplimiento de funciones; además, promueve la cultura de la organización estimulando las relaciones laborales, comunicación, supervisión y liderazgo, conllevando al mejoramiento de relaciones interpersonales, trabajo grupal, fomentando la calidad, eficiencia, productividad impulsando el uso de habilidades personales, logrando la autonomía, capacidad de control, alcanzando el bienestar general de los trabajadores y organizaciones, potenciando sectores de producción al disminuir el absentismo laboral, fragmentando la inadecuada comunicación, la incertidumbre, ambigüedad y conflicto de rol, repercutiendo en el desempeño laboral, comprensión, habilidades personales, resaltando que los riesgos laborales psicosociales tienen la probabilidad de afectar a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo; se beneficia en el conocimiento sobre seguridad industrial, aportando en la administración y gestión de talento humano; en la metodología aplicada sobresale el enfoque cualitativo y cuantitativo, aplicando como modalidades: bibliográfica, documental, de campo, en los niveles se incluye el descriptivo y explicativo, estableciéndose una relación entre las variables de estudio, propiciando la disminución del estrés, el mejoramiento de la salud mental.

Descriptor: reglamento interno, desempeño organizacional, administración, talento humano, normativas, cultura organizacional, comunicación, estrés, incertidumbre, productividad, estabilidad.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF HUMAN AND EDUCATION
CAREER INDUSTRIAL PSYCHOLOGY
PRESENTLY MODALITY

TOPIC: PSYCHOSOCIAL RISKS AND ITS IMPACT ON THE JOB PERFORMANCE OF ADMINISTRATIVE STAFF CREDIT UNION SMALL BUSINESS LTDA PASTAZA. MATRIX PUYO, PASTAZA PROVINCE

AUTHOR: Álvaro Benjamín Gallo Pazmiño

TUTHOR: Mg. Mónica Narcisa López Pazmiño

EXECUTIVE SUMMARY

The research paper entitled: "The psychosocial risks and their impact on job performance of the administrative staff of the credit union for Small Enterprises Ltda Pastaza, Matrix Puyo, province of Pastaza."; It aims to strengthen political, business philosophy, promoting safety, providing health, leading to the responsibility in fulfilling functions; also it promotes organizational culture stimulating labor relations, communication, supervision and leadership, leading to the improvement of interpersonal relationships, group work, promoting the quality, efficiency, productivity, promoting the use of personal skills, achieving autonomy, controllability , reaching the general welfare of workers and organizations, promoting productive sectors by reducing absenteeism, inadequate communication fragmenting, uncertainty, ambiguity and role conflict, affecting job performance, understanding, personal skills, highlighting the risks psychosocial work are likely to affect the health of workers and the business performance in the medium and long term; it benefits the knowledge on industrial safety, contributing to the administration and management of human talent; the methodology applied in projecting the qualitative and quantitative approach, applying as ways: literature, film, field, in the descriptive and explanatory levels included, establishing a relationship between the study variables, promoting stress reduction, improved mental health.

Descriptors: internal regulations, organizational performance, management, human talent, regulatory, organizational culture, communication, stress, uncertainty, productivity, stability.

INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas enfatizan en los riesgos psicosociales, considerando su contribución en el análisis de contenido de trabajo, sobrecarga, control, ambiente, cultura organizacional, cumplimiento de funciones, relaciones interpersonales, seguridad ocupacional.

El desempeño laboral, promueve la creación de ambientes de trabajo que favorecen en la eficacia, mediante procedimientos que disminuyen los riesgos que generan afecciones al trabajador, problemas relacionados con la salud física, mental, trastornos, rotación de personal, inadecuada productividad.

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.

CAPÍTULO I. 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.

CAPÍTULO II. 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.

CAPÍTULO III. La Metodología de la investigación con sus 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.

CAPÍTULO IV. Análisis e interpretación de resultados incluye cuadros, gráficos, análisis e interpretación, la verificación de la hipótesis, su planteamiento y la aplicación de la fórmula del Chi cuadrado, se visualiza la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis.

CAPÍTULO V. Hace referencia a las conclusiones y recomendaciones, de acuerdo al análisis estadístico de los datos de la investigación estableciéndose el planteamiento y realización de la propuesta.

CAPÍTULO VI. Denominado propuesta incluye datos informativos de la institución, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación científico – técnica, modelo operativo o plan de acción, administración de la propuesta.

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

PROBLEMA

1.1. Tema

“LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA. MATRIZ PUYO, PROVINCIA DE PASTAZA”.

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización

A nivel **mundial** la Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que las bajas laborales se relacionan a agotamiento físico. Además las enfermedades reportadas en los trabajadores tienen su causa en el estrés, demostrando una afectación en la productividad reflejada en el rendimiento y en el desempeño laboral.

Se resalta que los riesgos psicosociales se relacionan en el exceso de carga de trabajo perjudicando de esta manera en el ambiente laboral, repercutiendo en la toma de decisiones, en la resolución de problemas, estimulando un clima inadecuado para el cumplimiento de funciones y alcance de objetivos empresariales que ayudan al desarrollo de la organización.

En el **Ecuador** la existencia de los riesgos psicosociales influyen en el desempeño y cumplimiento de las funciones, sin duda en las empresas ecuatorianas los riesgos psicosociales no son considerados como factores que limitan el rendimiento laboral, estimulando un inadecuado comportamiento organizacional,

afectando en las relaciones interpersonales la eficacia y productividad, generando conflictos que repercuten en la comunicación interna.

Se enfatiza que sobresalen la ansiedad y depresión afectando en la seguridad, motivación y autoestima de los trabajadores, dificultando el trabajo en equipo y limitando la evolución del rendimiento; sin embargo, detectar los riesgos psicosociales exige una predisposición por parte de los colaboradores de la empresa para asegurar un método suficientemente válido y determinar con la mayor de las realidades de cómo está la situación de las personas ante los riesgos.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la pequeña Empresa de Pastaza Ltda. Matriz Puyo, provincia de Pastaza, se evidencia en las instalaciones del edificio principal teniendo comportamientos inadecuados que afectan en el desempeño laboral dando como resultado sobrecarga laboral, acoso laboral, estrés, que tienen su origen en las funciones que ejecutan siendo oportuno diagnosticar que tipo de afecciones psicológicas están sufriendo los colaboradores al momento de laborar.

Árbol de Problemas

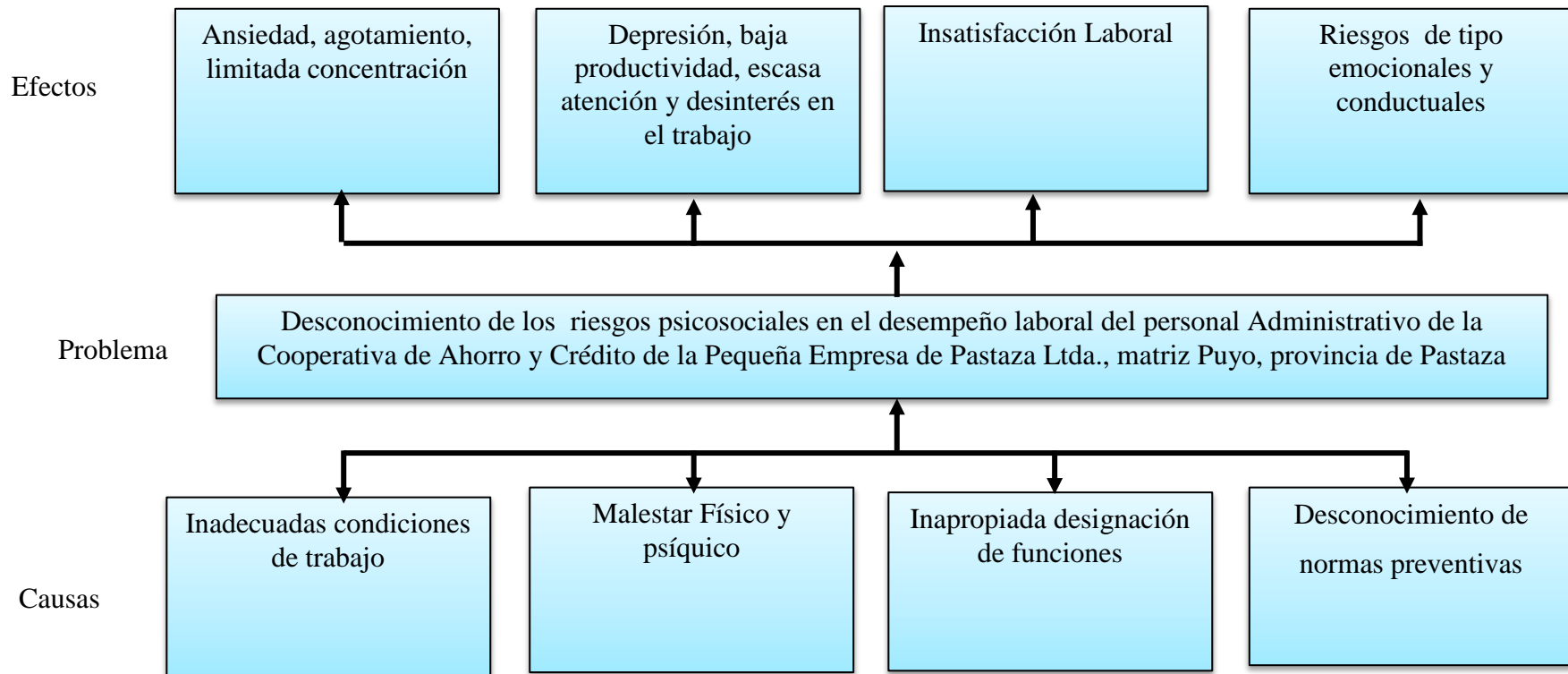


Gráfico N. 1. Planteamiento del problema
Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Análisis Crítico

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., matriz Puyo, provincia de Pastaza, el desconocimiento de los riesgos psicosociales afectan en el desempeño laboral, las inadecuadas condiciones de trabajo generan ansiedad, estrés, influyendo en la salud y seguridad de los trabajadores, repercutiendo en el alcance de objetivos y metas institucionales.

Las inadecuadas condiciones de trabajo, generan ansiedad, agotamiento, limitada concentración incluyendo el nerviosismo, en cualquier actividad, incluso en las no laborales, originando tensión muscular, inquietud a lo largo del día provocando estrés, pensamientos agotadores y desmotivadores perjudicando en materia de higiene y seguridad, conllevando al incumplimiento de obligaciones que protegen eficazmente la vida y salud de los trabajadores..

El malestar físico y psíquico promueve depresión, baja productividad, escasa atención y desinterés en el trabajo, evidenciándose inseguridad en el cumplimiento de actividades, creando un entorno psicosocial negativo para el desarrollo y desempeño laboral conllevando el desarrollo de problemas graves de salud físico como enfermedades cardiovasculares.

La inapropiada designación de funciones en la empresa estimula la insatisfacción laboral, incluyendo la habilidad para la concentración, la creatividad, la toma de decisiones; dando como resultado el comportamiento organizacional inapropiado, atentando en el ámbito de seguridad y salud en el trabajo.

El desconocimiento de normas que regulan la seguridad y salud ocupacional generan riesgos de tipo emocionales y conductuales que podrían causar futuras enfermedades en el colaborador produciendo inconvenientes de carácter legal para la organización, disminuyendo la autoestima, desfavoreciendo en las condiciones laborales y la personalidad, ocasionando un estado de intranquilidad.

1.2.3. Prognosis

De no darse solución al problema continuara, la ansiedad, la insatisfacción laboral incumpliendo normas de seguridad en el trabajo; se contribuirá a la inadecuada organización, estrés laboral, el agotamiento y repercutiendo en la toma de decisiones que afectan al trabajo, a la gestión de cambios organizacionales y de inseguridad.

Continuaría la pérdida de materiales, seguirá generándose el estrés, limitando el cumplimiento de funciones, la posibilidad de comunicarse, la calidad de relaciones, seguiría el abandono de puesto, la conflictividad, perseveraría la dificultad en el cumplimiento de tareas, la repetitividad, el trabajo rutinario, la inadecuada aplicación de medios de información, formación y promoción

1.2.4. Formulación del Problema

¿De qué manera inciden los riesgos psicosociales en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., matriz Puyo, provincia de Pastaza?

1.2.5. Preguntas directrices

- ¿Cuáles son los riesgos psicosociales que afectan Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., matriz Puyo, provincia de Pastaza?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., matriz Puyo, provincia de Pastaza?

- ¿Existe alguna alternativa de solución al problema de investigación: desconocimiento de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral del personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., Matriz Puyo, provincia de Pastaza?

1.2.6. Delimitación del Problema

1.2.6.1. Delimitación de contenido

Campo: Psicología Industrial

Área: Administrativa

Aspecto: Riesgos psicosociales - Desempeño Laboral

1.2.6.2. Delimitación espacial:

La investigación se la realizara en el Área Administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza.

Provincia: Pastaza

Ciudad: Puyo

Parroquia: Calle Atahualpa y General Villamil

1.2.6.3. Delimitación Temporal:

La presente investigación se ejecutará el periodo Octubre 2014 – Febrero 2015

1.2.6.4. Unidades de observación:

Se aplicará al personal Administrativo, de la Cooperativa de ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza, provincia de Pastaza Matriz Puyo Ltda.

1.3. Justificación

El trabajo es de **interés** al resaltar el estudio de riesgos que pueden afectar a la salud, favoreciendo en las relaciones interpersonales, ambiente laboral, iniciativa, cumplimiento de valores y principios organizacionales, alcanzando el compromiso del trabajador con el éxito empresarial.

La investigación es de **importancia teórica práctica**, al constituirse en una guía o base de información que aporta para la realización de futuros trabajos relacionados con los riesgos psicosociales y el desempeño laboral, incrementando el rendimiento laboral.

El trabajo investigativo es **novedoso** al incrementar oportunidades de desarrollo, de habilidades y apoyo social, contribuyendo en la toma de decisiones, manejo de conocimientos y control emocional disminuyendo enfermedades generadas por el estrés y de ausentismo por enfermedad, potenciando la ejecución de tareas, la participación activa y el cumplimiento de metas.

La investigación es de **utilidad**, porque en las organizaciones dependen fundamentalmente de las personas de los recursos financieros, materiales y mercadológicos e infraestructura, tecnología, maquinaria, equipo tecnológico, siendo trascendental la adquisición de conocimientos y el desarrollo de competencias.

El trabajo resalta su **impacto** en la disminución del trabajo rutinario, repetitivo y monótono, fomentando el progreso de habilidades y conocimientos para realizar un trabajo creativo, estimulando la capacidad de innovación influyendo en la salud física, mental, psicológica del trabajador.

El contenido, redacción, comentarios, presentación, son **originales**, se aplica las normas APA para cuidar la autoría en cada una de las citas sugeridas dando realce

a la fundamentación científica aprovechando la bibliografía actualizada; además las ideas, criterios, análisis, son exclusiva responsabilidad del autor.

La investigación es **factible**, el indagador posee el apoyo de la Gerencia de la Cooperativa, se fomenta el acceso a la información, sobresale el conocimiento y herramientas necesarias para la realización del presente proyecto; existe absoluta predisposición y colaboración del personal Administrativo, posee la accesibilidad de tiempo requerido y recursos económicos necesarios.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

- Determinar la incidencia de los Riesgos Psicosociales en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. Matriz Puyo, Provincia de Pastaza.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar los riesgos psicosociales involucrados en el Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. Matriz Puyo, Provincia de Pastaza.
- Analizar el nivel de desempeño del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la pequeña empresa de Pastaza Ltda. Matriz Puyo, Provincia de Pastaza.
- Establecer una alternativa de solución al problema: desconocimiento de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral del personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., Matriz Puyo, provincia de Pastaza?

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

Revisados los archivos de la Biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato, se establece que existen trabajos similares relacionados con el tema a investigar; sin embargo no existe relación entre las dos variables de estudio:

Tema: “Los riesgos psicosociales y su incidencia en el rendimiento laboral en el sector de mantenimiento de las redes aéreas de la “Empresa Eléctrica Ambato”, en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato”

Autor: Jessica Monserrate Naranjo Vera

Tutor: Psc. Ind. Alexandra Elizabeth Cousin Camacho

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.

Conclusiones

El único factor cambiante que ha demostrado los resultados estadísticos es que cuando se habla de Riesgos Psicosociales se encuentra una influencia

significativa sobre el rendimiento laboral de los colaboradores que trabaja en el sector de mantenimiento de redes aéreas de la EEASA.

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

En su totalidad los colaboradores no están conscientes sobre la existencia de los Factores Psicosociales en el trabajo, y tampoco de la incidencia en su Rendimiento profesional, puesto que no hacen caso omiso a los llamados de atención que estos factores manifiestan de manera lenta y poco visible.

La empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte, al ser una empresa de Estado tiende a ser más compleja de manejar que las empresas privadas porque estas presentan mayores obstáculos a la hora de la toma de decisiones, puesto que ya están establecidos las políticas y aspectos un tanto burocráticos para cualquier tipo de mejora laboral.

Recomendaciones

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 evalúe las condiciones de trabajo.

Lograr que el trabajo sea un factor de seguridad y calidad laboral en donde los colaboradores puedan desenvolverse con un rendimiento profesional adecuado y muy satisfactorio.

Lograr que el lugar de trabajo sea un momento de relajación, en donde los colaboradores se puedan sentir a gusto y no les cueste un esfuerzo sobrenatural trabajar con un rendimiento adecuado que es lo que toda organización desea.

En este trabajo se puede apreciar que existe una estrecha relación entre los riesgos psicosociales y el rendimiento laboral, siendo el área más compleja la de mantenimiento de redes, por su alto riesgo. Los empleados, asumen retos que en muchas ocasiones no son meditados de manera consiente, o provocados por la necesidad de obtener el empleo, que luego son considerados como riesgo psicosocial.

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

Autor: Jessica Estefanía Naranjo Ayala

Tutor: Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

Objetivos

Diagnosticar los riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores de la Empresa Centralcar S.A. en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

Analizar las estrategias que favorecen el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Centralcar S.A. en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

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

Conclusiones

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

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

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

Recomendaciones

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

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

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

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

Tema: “Riesgos ergonómicos y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en la empresa “Importadora Alvarado Vasconez”, ciudad de Ambato provincia de Tungurahua”

Autor: Julio Enrique Quinga Escobar

Tutor: Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

Objetivos

Diagnosticar los riesgos ergonómicos que afectan a los colaboradores de los colaboradores del Área Administrativa de la Empresa Importadora Alvarado Vasconez, ciudad de Ambato provincia de Tungurahua.

Identificar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores del Área Administrativa de la Empresa Importadora Alvarado Vasconez, ciudad de Ambato provincia de Tungurahua.

Proponer una alternativa de solución al problema de los riesgos ergonómicos que afectan a los colaboradores del Área Administrativa de la Empresa Importadora Alvarado Vasconez, ciudad de Ambato provincia de Tungurahua.

Conclusiones:

Se establece que en la Empresa Importadora Alvarado Vasconez los riesgos ergonómicos, limitando el desempeño, eficiencia y productividad, reduciendo el rendimiento laboral, ocasionando el incremento de enfermedades y lesiones musculares, afectando en el desarrollo y habilidades para el cumplimiento de funciones.

Se establece que en la empresa Importadora Alvarado Vasconez no se ha fortalecido el desempeño laboral ocasionando desmotivación, inconformidad y malestar, repercutiendo en las relaciones laborales afectando en el trabajo en equipo, en la ejecución de labores y en el bienestar de la Empresa.

Se determina que en la institución la inasistencia de un documento que apoye la disminución de riesgos ocupacionales, siendo insuficiente la aplicación de normas preventivas perjudicando en la salud y convivencia de los trabajadores perjudicando en la consolidación de objetivos empresariales afectando en el cumplimiento de las labores y en el desarrollo de competencias perjudicando el satisfacción laboral.

Recomendaciones

Fortalecer el conocimiento de los riesgos ergonómicos, para mejorar el desempeño, la eficiencia, productividad, fortaleciendo en el rendimiento laboral, disminuyendo las enfermedades y lesiones musculares estimulando el desarrollo de actividades para el cumplimiento de funciones en el cargo.

En la empresa es importante fortalecer el desempeño laboral a través de la motivación, mejorando las relaciones laborales para alcanzar el trabajo en equipo contribuyendo en el bienestar empresarial, fortaleciendo el conocimiento y el cumplimiento de objetivos, metas en la institución.

En la institución se implementara un documento que aporte a la disminución de riesgos ocupacionales, fortaleciendo la eficiencia, productividad

alcanzando el cumplimiento de objetivos y actividades, mejorando el trabajo en equipo, relaciones interpersonales entre los colaboradores en la organización.

El riesgo psicosocial es una condición constante en las empresas, el cual se incrementa en relación con las responsabilidades de los empleados. Es importante resaltar que el personal soltero demuestra mayor grado de riesgo psicosocial, en relación con los casados, y adicionalmente se nota que los empleados adquieren un mayor riesgo cuando tienen más tiempo de trabajo.

2.2. Fundamentación Filosófica

La presente investigación se basa en el paradigma crítico propositivo, este busca encontrar la problemática en el ámbito laboral, tomando en cuenta las particularidades del personal entendiendo las condiciones psicosociales y las particularidades de los puestos de trabajo.

Para Jiménez, citado por Moreira, el paradigma crítico propositivo, “tiene identificación con nuestra realidad filosófica, educativa y política. No puede haber transformación sin valore, analiza estas situaciones para encontrar la armonía entre el desempeño y los objetivos, aplicando políticas laborales que favorecen al trabajador, y que regulan sus relaciones.”

La realidad laboral, y el entorno en el que se desenvuelve el personal se conjugan en un contexto laboral que busca obtener un desempeño eficiente del ser humano que es responsable de múltiples recursos que serán evaluados luego de un determinado período de ejecución de tareas.

El trabajo es crítico – propositivo se orienta hacia la transformación, reflexionando que la innovación apoya en el mejor desempeño laboral, es crítico, se pronuncia criterios significativos a través de la manifestación de reflexiones de valor, es propositivo por que contribuye en la solución de un problema de utilidad como es el estudio de los riesgos psicosociales.

2.2.1. Fundamentación Ontológica

En el comportamiento laboral el ser humano condiciona sus acciones a sus valores conociendo que tiene un conjunto de responsabilidades para mantener un desempeño profesional acorde a las exigencias de sus empleadores y de la sociedad como usuaria de los bienes o servicios producidos por la empresa.

La existencia ética sí se plantea ahora como realización de la esencia, y como realización de la esencia humana según sus posibilidades y exigencias más específicas. La autoconciencia de esas posibilidades y esas exigencias es el acceso al plano de la universalidad, puesto que ellas son tan universales como la esencia humana misma. (Negre Rigol, 2000)

El ser humano busca mantener un ambiente social enmarcado en la universalidad, que ayude al desempeño individual, considerando los aspectos psicosociales y de manera colectiva como parte de un conglomerado que puede ser el lugar de trabajo.

2.2.2. Fundamentación Epistemológica

Para: (Belloví & Vidal, 2000), p. 4. “En las empresas se considera esencial el conocimiento de los riesgos psicosociales y sus afectaciones al ámbito laboral, que como actuación a desarrollar dentro de la empresa, corresponderá integrarse en el conjunto de sus actividades y decisiones el establecimiento de acciones preventivas, incluyendo la estructura organizativa, la definición de funciones, las prácticas, los procedimientos y los recursos necesarios”.

El trabajo tiene como finalidad fortalecer el conocimiento, las habilidades, destrezas en el manejo de riesgos psicosociales, y establecimiento de normas preventivas, fortaleciendo el clima organizacional, la gestión de Talento Humano, contribuyendo en la conformación de equipos de trabajo, disminuyendo el desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa, definiendo los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo, de la organización, gestión laboral, sus contextos sociales y organizacionales que afectan al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador

2.2.3. Fundamentación Epistemológica

Para; (Campos, 2010); p. 35. “La epistemología integra los valores, principios que posee una empresa, considerándose ejes para el alcance de la productividad, teniendo como eje el valor de la lealtad en el cumplimiento de funciones,, la solidaridad en la solución de conflictos, emisión de juicios de valor en el cumplimiento de metas, objetivos empresariales, aportando en la productividad, promoviendo el mejoramiento del rendimiento laboral.

La investigación permite el estudio de riesgos psicosociales, recalcando su calidad en el desempeño laboral para vigorizar el proceso expresivo optimizando los niveles de producción provocando la fuerza de trabajo para un alto rendimiento en sus labores impulsando la satisfacción en el trabajo, independencia, control, evaluación de las tareas, obteniendo una adecuada distribución de tareas y de su duración a lo largo del tiempo de trabajo.

2.2.4. Fundamentación Psicológica

La investigación, como un proceso de aprendizaje, busca comprender al ser humano en el contexto laboral, como un proceso de aprendizaje para mejorar su situación, esta condición llevará a mejorar el desempeño laboral y las relaciones interpersonales.

Según; (Aguilar, 2008); p. 67. “Actualmente, se sugiere que en Psicología de la Educación, en su vertiente instruccional, se aborden las habilidades concretas, orientando cómo éstas debieran trabajarse en la escuela, entre otras y principalmente: las habilidades lectoras; las habilidades comunicativas; las habilidades cognitivas; las habilidades somático-motrices; las habilidades manuales; las habilidades convivenciales, que van más allá de las meras habilidades sociales.

Esta investigación, para alcanzar su eficiencia, debe contener un lenguaje claro que ayude al lector a entender los mensajes presentados, así como las necesidades de los involucrados, quienes manifiestan de manera clara sus necesidades y requerimientos, limitados en muchas ocasiones por su realidad psicosocial.

2.6. Fundamentación Legal

El presente trabajo está condicionado al ámbito legal del Ecuador, que ayuda a desarrollar la investigación como un aporte a la solución de los problemas. La Constitución del Ecuador, en su Sección octava Trabajo y seguridad social manifiesta:

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, pág. 29).

Los riesgos psicosociales, que se generan en la sociedad, están supeditados a las condiciones laborales que se presentan en las instituciones, las cuales deben garantizar condiciones justas que contribuyan al desarrollo del ser humano.

Además, contempla al trabajo como un derecho del ser humano, en la Sección tercera Formas de trabajo y su retribución dice que:

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, pág. 156).

El empleador estará en la obligación de ofrecer un ambiente ideal para el trabajo, que brinde al empleado una calidad de vida. Es también responsabilidad del empleador reincorporar al trabajador luego de algún tipo de enfermedad laboral.

Además de la Constitución, es primordial analizar las leyes específicas que facilitan la investigación. A continuación se analiza el Código de Trabajo que plantea los siguientes elementos relacionados con la presente investigación:

Art. 175.- Caso de enfermedad no profesional del trabajador.- El empleador no podrá desahuciar ni despedir intempestivamente al trabajador durante el tiempo que éste padeciere de enfermedad no profesional que lo inhabilite para el trabajo, mientras aquélla no exceda de un año. (Comisión de Legislación y Codificación, 2005, pág. 56)

La actividad laboral y el ritmo de vida en muchas ocasiones producen una serie de problemas que pueden llevar a un deterioro de la salud, el cual estaría desligado a los aspectos laborales, por lo que el empleador deberá tomar en cuenta esta situación en caso de presentarse en su empresa.

Contar con personal capacitado permitirá el crecimiento de la empresa, permitiendo que todos los colaboradores sean partícipes de la toma de decisiones haciendo uso de un liderazgo adecuado para la administración del talento humano y permitiendo el trabajo en equipo.

2.4. Categorías Fundamentales

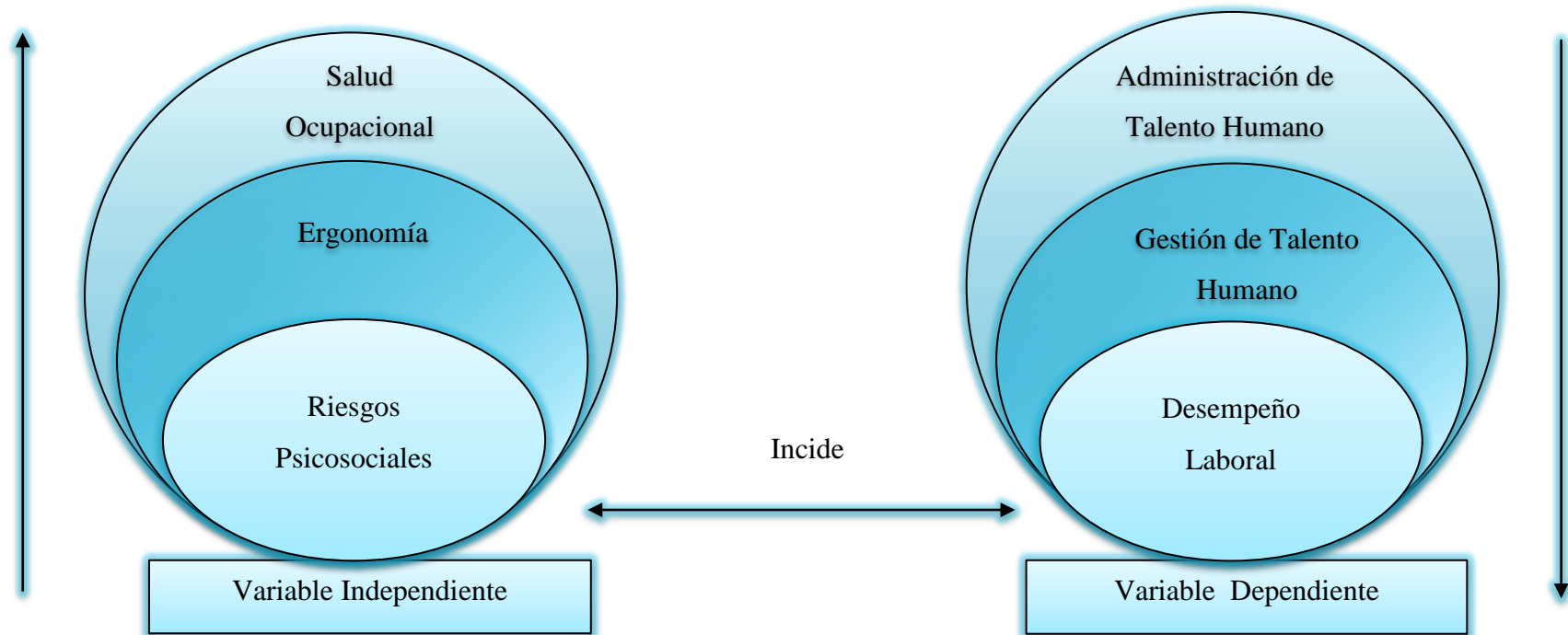


Gráfico No 2. Categorización de Variables
Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

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

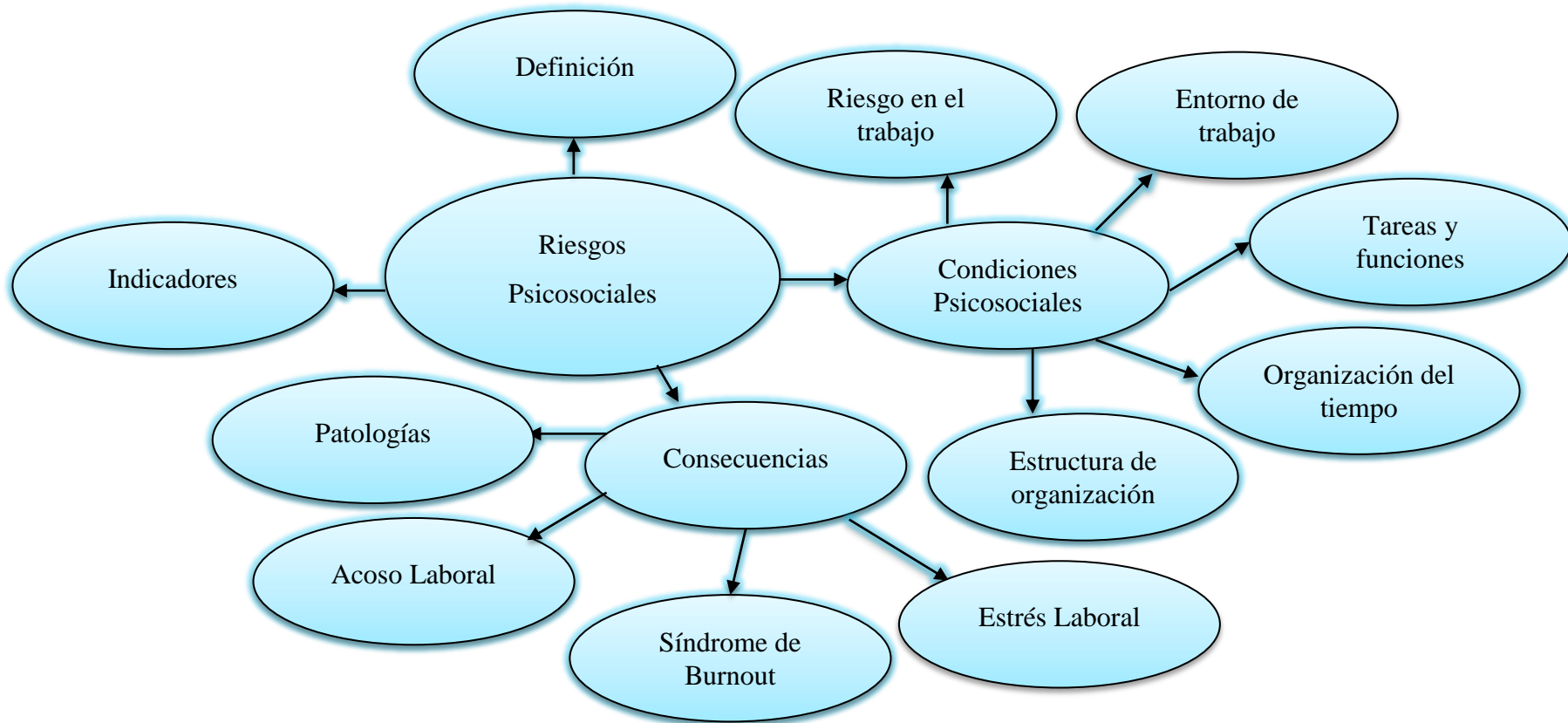


Gráfico No. 3. Constelación de ideas. Variable Independiente
Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Constelación de ideas para profundizar el estudio de la variable dependiente

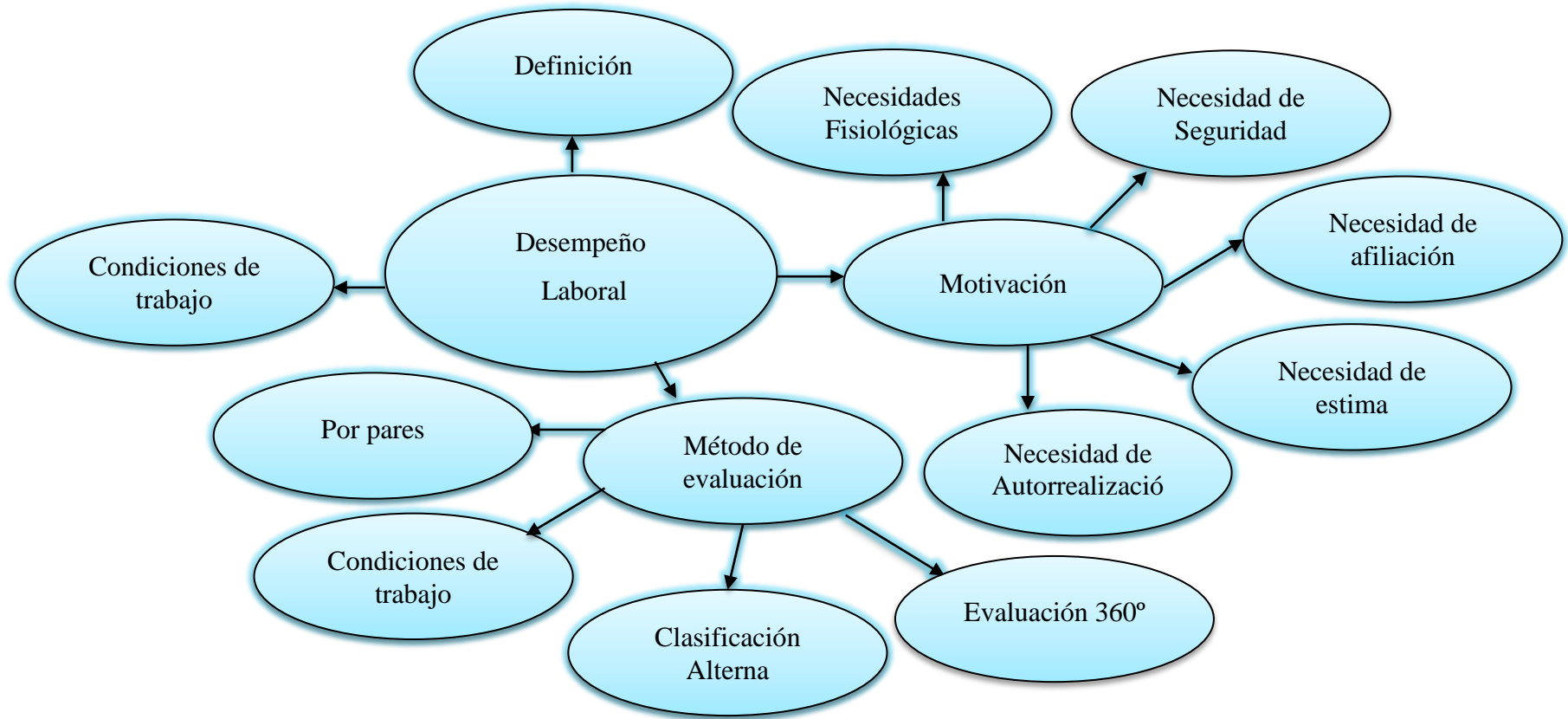


Gráfico No. 4. Constelación de ideas. Variable dependiente
Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

2.4.1. Fundamentación Teórica. Variable Independiente

2.4.1.1. Riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales son factores y condiciones de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea, con el entorno que afectan directamente en el desarrollo del trabajo.

2.4.1.1.1. Definición

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor. (Mansilla Izquierdo & Favieres Cuevas, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, 2009)

La OIT citada por (Moreno Jiménez & Báez León, 2010) se entiende por los factores psicosociales como “complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos.”

Estos factores de riesgo, están presentes en cada uno de los contextos de trabajo, en la que el ser humano se somete a las condiciones laborales aplicando para esto procedimientos que ponen en juego su capacidad física y mental para alcanzar la finalidad propuesta en la planificación empresarial.

2.4.1.1.2. Factores Psicosociales

Las condiciones psicosociales, permiten conjugar la experiencia del individuo con el conocimiento, para establecer desempeñarse en el puesto de trabajo,

comprendiendo que existen diferentes factores que no pueden predecirse y que generan un nivel de estrés para el trabajador.

“El estrés laboral se ha definido como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo. Existen diversos modelos explicativos del estrés laboral.” (Mansilla Izquierdo, Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica, 2002). Un trabajo involucra una serie de actividades en las que se compromete el ser humano a alcanzar objetivos, por lo que genera un nivel de estrés.

“Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés.” (Organización Internacional del Trabajo).

En la actualidad se ha puesto de manifiesto el estrés laboral como un elemento común en las organizaciones que ha generado grandes pérdidas en el ámbito económico, y un desmedro de salud a quienes padecen de dicha enfermedad.

2.4.1.1.3. Factores psicosociales de riesgo en el trabajo

Los profesionales solteros tienen mayor exposición a riesgos psicosociales intralaborales, por encima de las personas casadas o que viven en unión libre. Los profesionales que laboran en la institución por más de 3 años, y aquellos que llevan un periodo entre los 6 meses y un año de labor, se encuentran expuestos a niveles más altos de riesgo, dado por las exigencias que implican el periodo inicial de vinculación con Organización, y posteriormente, por considerar el trabajo rutinario y repetitivo, constituyéndose poco motivador. (Sarmiento Gonzalez, 2012)

Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo, está clasificado en factores relacionados con el entorno de trabajo, factores relacionados con las tareas y las funciones, factores relacionados con la organización, factores relacionados con la estructura de la organización del trabajo, los cuales tienen sus características específicas.

2.4.1.1.4. Factores relacionados con el entorno de trabajo

Los factores que se encuentran alrededor del trabajo ejercen una influencia sustancial en el desempeño del personal, la empresa, vela por brindar una condición aceptable en condiciones que impulsen al trabajador a entregar todo su contingente.

“Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.” (Moreno Jiménez & Báez León, 2010). Un problema común en el ambiente de trabajo, se presenta en el entorno del trabajo, por ser una situación incontrolable o que se presenta en situaciones diversas.

Las condiciones ambientales son fundamentalmente los agentes físicos (ambiente lumínico - reflejos, deficiente iluminación - ambiente termo higrométrico - temperatura, humedad -, ruido, vibraciones, radiaciones...), los agentes químicos (humo, polvo, vapores, disolventes, desinfectantes...) y los agentes biológicos (hongos, virus, bacterias...) que rodean al trabajador en su lugar de trabajo, y que pueden generar insatisfacción, falta de confort e incluso afectar la salud del trabajador. (Mansilla Izquierdo & Favieres Cuevas, 2009)

La iluminación, la humedad, el sonido, el polvo, los olores los virus, bacterias son algunos de los elementos que se presentan en el entorno empresarial y del puesto de trabajo los que preocupan de alguna manera al trabajador, y que en muchas ocasiones repercute en su desempeño.

El diseño del puesto de trabajo pretende conseguir la correcta adecuación (ergonómica) de las medidas geométricas del puesto de trabajo a las características corporales del trabajador. Estos factores ejercen una importante influencia sobre el trabajador, y aunque son considerados generalmente como ergonómicos, si no son los adecuados despiertan tensiones y otros efectos como fatiga mental, estrés, etc. (Moreno Jiménez & Báez León, 2010)

Un puesto de trabajo, tiene diferentes configuraciones que se adaptan a las necesidades de la empresa, y que repercuten de alguna manera al trabajador, quien deberá adaptarse a las condiciones que presenta la organización.

Los factores más importantes que se presentan en este elemento se presentan son el equipo de trabajo, la posición de trabajo, el mobiliario, el espacio de trabajo, la presentación de la información y los planos y alcance.

2.4.1.1.5. Factores relacionados con las tareas y las funciones

*“En las tareas y funciones, se han de tener en cuenta un grupo de factores que si no son los adecuados, pueden llegar a convertirse en desencadenantes de trastornos para la salud de la persona (fatiga, trastornos psicofísicos, estrés...) y/o fuente de insatisfacción laboral.”
(Moreno Jiménez & Báez León, 2010)*

El trabajo en la mayoría de las ocasiones requiere de un alto nivel de especialización que garantiza la calidad del producto o servicio. Este nivel de especialización hace que muchos de los trabajadores tengan problemas relacionados con la monotonía y repetitividad.

El empleado tiene que responder a las expectativas del empresario, por lo que lleva a una sobrecarga de trabajo, que lleva a mantener niveles elevados de estrés, haciendo que sobrepase sus capacidades físicas por el ritmo de trabajo o a la carga que se presenta en su puesto laboral.

El rol de cada trabajador es el patrón de comportamiento que se espera de quién desempeña un puesto de trabajo con independencia de la persona que sea. Es decir, es el conjunto de expectativas sobre conductas asociadas con el puesto laboral, tanto por parte de él mismo como de los demás. (Moreno Jiménez & Báez León, 2010)

Existen puestos que requieren de un nivel mayor de creatividad que se proponen como una carga adicional de estrés para el puesto de trabajo por no tener un estándar para medir su desempeño en el momento oportuno.

2.4.1.1.6. Factores relacionados con la organización del tiempo de trabajo

“Una adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo puede incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, repercutiendo directa e indirectamente en él, en la institución y en su entorno.” (Moreno Jiménez & Báez León, 2010, pág. 15)

En la búsqueda de la satisfacción del cliente y de cumplir con los objetivos, la organización de las empresas, ha generado distintas condiciones que no siempre son las mejores para el empleado. Existen empresas que crean horarios de trabajo sin pausas para descansar, que incluyen fines de semana, o inclusive horarios nocturnos, los que repercuten de manera sustancial.

2.4.1.1.7. Factores relacionados con la estructura de la organización del trabajo

Es responsabilidad del estamento encargado de la administración del talento humano, el detectar tempranamente la aparición de factores de riesgo psicosocial al interior de las entidades de producción y servicio, mucho más el prevenir y de ser el caso controlar y dar soporte, a los resultantes propios de cada uno de los factores existentes, una gran cantidad de conflictos internos, así como baja en la calidad de producción y la gestión de calidad, son resultados directos de la falta de acciones pertinentes orientadas a precautelar la salud integral del trabajador. (Contreras Morales, 2013)

La estructura de la organización de la empresa es primordial para el desenvolvimiento del ser humano en la empresa, considerando que las relaciones con los jefes o los subordinados establecen situaciones de estrés laboral.

La influencia es una condición apropiada para el logro de los objetivos, esta ayuda a generar sinergias en el trabajo empresarial, comprender las necesidades del ser humano apoyará al empleado a comprometerse de mejor manera en la empresa. Si no existe un compromiso de la empresa, el empleado tendrá temor por ejecutar su actividad con total comodidad.

2.4.1.1.8. Consecuencias de los riesgos psicosociales y patología en que puede expresarse

Existen condiciones no tan aptas para el desarrollo del talento humano, los riesgos psicosociales proliferan de manera inmediata, aparecen alteraciones que se pueden categorizar en estrés laboral, síndrome de quemarse por el trabajo o síndrome de burnout y el acoso laboral.

El estrés laboral

Un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos negativos del contenido, la organización o del entorno de trabajo. Las personas experimentan estrés cuando sienten que existe un desequilibrio entre lo que se les exige y los recursos con que cuentan para satisfacer dichas exigencias. (Organización Internacional del Trabajo, s/f)

Un fenómeno que ha tomado mucho interés por la situación socio – económica de los países es el estrés que genera las condiciones laborales y el ritmo de vida en el que se desenvuelven las personas con situaciones que en muchas ocasiones han llevado a las personas a enfermedades de gravedad única.

El estrés es un fenómeno muy frecuente en el mundo laboral, con graves consecuencias para la salud de la persona que lo padece. Esta patología va en aumento debido a los grandes cambios que está sufriendo el mundo económico y social. Los trabajadores tendrán que ir asumiendo todos estos cambios, posiblemente cada vez más difíciles de superar, pudiendo llevar esta situación a padecer estrés. (Comín Anadón, De la Fuente Albarrán, & Gracia Galve, 2003)

Al hablar en el campo empresarial, las condiciones del mercado exigen que se pida mucho más del ser humano como una parte fundamental para llegar a los resultados de la empresa, considerando que se ha implementado grandes cantidades de recursos.

Síndrome de Quemarse por el Trabajo o Síndrome de Burnout

EL síndrome de quemarse se presenta regularmente en los trabajos que generan mayor estrés laboral, principalmente como una condición que se relaciona con la toma de decisiones, ya que mientras mayor es el nivel jerárquico es complejo el trabajo.

Muchos trabajadores identifican estar quemado con estar a disgusto, estar harto, sentirse agobiado, tener un mal día en el trabajo, etc., pero no se observa la verdadera sintomatología del síndrome, su cronicidad o su intensidad en las fases más avanzadas. Hay que significar que se trata de un proceso insidioso que habitualmente deriva en consecuencias severas para la persona. Es importante resaltar que esta patología es consecuencia, fundamentalmente por la exposición a unas determinadas condiciones de trabajo y no está originada por una deficiencia en la personalidad del individuo. (Fidalgo Vega, 2009).

Esta situación tiene una gran cantidad de características que condicionan el funcionamiento ideal del personal, se da por el estado mental de quien han llegado estados de cansancio y desmotivación por el trabajo.

Acoso Laboral o Mobbing

Hace referencia al hostigamiento psicológico que se da en el ámbito laboral producido por las conductas hostiles, dirigidas de maneras sistemática por uno o varios trabajadores contra otro (víctima), con una frecuencia de al menos una vez a la semana y durante un tiempo prolongado de más de seis meses. (Organización Internacional del Trabajo, s/f)

El hostigamiento es la situación que repercute profundamente al personal considerando que las relaciones interpersonales permiten generar un bienestar o un perjuicio al ser humano en los diferentes papeles que vive una persona como parte de un conglomerado.

Patologías

“Aunque el efecto de la interacción entre la persona y sus condiciones de trabajo no se traduce inmediatamente en alteraciones de la salud; si la

situación problemática se cronifica; las consecuencias pueden llegar a expresarse en trastornos.” (Organización Internacional del Trabajo, s/f).

Existen muchas patologías que se presentan como consecuencia de la actividad laboral, pudiendo generarse trastornos cardiovasculares, musculo esqueléticos, respiratorios, gastrointestinales, endocrinos, dermatológicos, mentales y de comportamiento como los más comunes.

2.4.1.1.9. Indicadores

Los factores psicosociales suponen una problemática que afectan tanto a los intereses personales como empresariales, ya que afectan a la salud individual y a la organización. Para su estudio debe partirse de un enfoque bio-psicosocial que integre los distintos niveles de salud: física, psíquica y social

2.4.1.1.10. Evaluación psicosocial

A partir de la comprobación de una serie de “anomalías” o “disfunciones” que hagan sospechar que existen problemas de índole psicosocial. Por ejemplo, un cúmulo de quejas, un absentismo elevado, una baja productividad, etc. Esta situación se puede dar en una sección o departamento determinado de la empresa, o puede tener un carácter más amplio. (Confederación de empresarios de Málaga, 2013)

Es importante entender las medidas preventivas existentes que son las adecuadas. Es así que se sugiere que siempre que vaya a introducirse una innovación en el lugar de trabajo, un nuevo proceso de producción, nuevos equipos materiales o humanos, modificación de la organización del trabajo, etc. que pueda alterar significativamente la situación actual.

2.4.1.1.11. Aproximación al estudio

“También será necesario entrevistarse con personas que puedan dar distintos puntos de vista sobre el tema o puesto a estudiar: dirección, servicios preventivos (incluido el servicio médico de empresa), el

*departamento de personal, mandos intermedios, y personal implicado.”
(Confederación de empresarios de Málaga, 2013)*

*Es necesario definir el problema que se debe estudiar y sus diferentes aspectos o facetas, hay que intentar conseguir toda la información posible que nos oriente en nuestros objetivos. Por una parte, tendremos información oral, obtenida en la fase anterior, a través de la entrevista de los grupos sociales implicados. Por otra parte, tendremos información escrita. Será la documentación que estos diferentes grupos puedan aportar sobre el tema.
(Confederación de empresarios de Málaga, 2013)*

Una vez definida la necesidad de la evaluación se presentan varias posibilidades. Por un lado conviene repasar la bibliografía existente sobre el tema o puestos de trabajo que se vayan a valorar, dado que facilitará el realizar una primera lista de problemas.

2.4.1.2. Salud Ocupacional

2.4.1.2.1. Definición

Igualmente para la investigadora es importante la definición conceptual de la Salud Ocupacional, por cuanto el tema está ligado al de la Seguridad Industrial, por lo tanto no puede haber Seguridad Industrial, sin la observancia y aplicación de normas que garanticen la Salud Ocupacional de los trabajadores.

La Organización Mundial de la Salud define la salud ocupacional como una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores.

La salud ocupacional no se limita a cuidar las condiciones físicas del trabajador, sino que también se ocupa de la cuestión psicológica. Para los empleadores, la salud ocupacional supone un apoyo al perfeccionamiento del trabajador y al mantenimiento de su capacidad de trabajo.

(Solís, 2013), Los problemas más usuales de los que debe ocuparse la salud ocupacional son las fracturas, cortaduras y distensiones por accidentes

laborales, los trastornos por movimientos repetitivos, los problemas de la vista o el oído y las enfermedades causadas por la exposición a sustancias antihigiénicas o radioactivas, por ejemplo. También puede encargarse del estrés causado por el trabajo o por las relaciones laborales.

2.4.1.2.2. Importancia de la Salud Ocupacional

(Solís, 2013), Considera la importancia del estudio de salud ocupacional *por*:

- La salud ocupacional: promueve el control de riesgos psicosociales como; fatiga, monotonía, jornadas laborales largas, trabajos repetitivos, apoyando en el desarrollo personal, profesional, laboral.
- Facilita las relaciones interpersonales disminuyendo la sobrecarga y acumulación de trabajo alineando operaciones con normas de desempeño.
- Prevención orientada a evaluar las lesiones, tratando la prevención, el control en forma independiente con la finalidad de evitar incidentes y accidentes, evitando su materialización.
- Reducción del ausentismo en el lugar de trabajo, defendiendo la naturaleza de riesgos y las medidas a tomar.

2.4.1.2.3. Características de Salud Ocupacional

(Segovia, 2013); Actividad multidisciplinaria aplicada para promover, y dar protección a los colaboradores, empleados trabajadores de empresas, organizaciones, teniendo como propósito fortalecer el control de accidentes y enfermedades enfocándose en la reducción de condiciones de riesgo, estimulando el cuidado de condiciones físicas, psicológicas, mejorando las relaciones laborales garantizando el bienestar y cumplimiento de normas en el ámbito de trabajo.

La seguridad ocupacional conlleva a determinar las condiciones que aceptan al trabajador, teniendo como meta el mejoramiento de la salud en el ambiente

laboral, favoreciendo en las relaciones humanas, resolución de conflictos, aportando en la seguridad y prácticas de prevención, reduciendo los riesgos, manteniendo el buen estado físico, disminuyendo el estrés, generando un ambiente adecuado para el cumplimiento de funciones.

2.4.1.2.4. Ventajas de seguridad Ocupacional

Para: (Katz, 1997) entre las ventajas de seguridad industrial menciona las siguientes:

El mantener la seguridad en el ámbito laboral favorece en la salud en el trabajo, conllevando al bienestar, estimulando en la toma de decisiones, favoreciendo en el trabajo en equipo, mencionándose además; promueve un ambiente seguro en el lugar de trabajo, favoreciendo en la realización de labores diarias con seguridad y tranquilidad, aportando en la prevención de riesgos que pueden causar daños al trabajador.

Prevenir accidentes favorecer la producción y mejoramiento de calidad en ambientes laborales que brindan seguridad para un trabajo eficiente relacionándose con el equilibrio físico, psíquico y social.

Mantener un equilibrio relacionado con la salud a través de la atención sanitaria encomendando la mejora continua, estableciendo medidas preventivas

2.4.1.2.5. Aspectos significativos. Salud Ocupacional

(Solis, 2014), menciona que entre los aspectos de mayor significación sobresalen los siguientes:

Enfatizar en la orientación de actividades, planes, de prevención clarificando el origen de alteraciones y enfermedades, fomentando la rehabilitación para dar solución a problemas de salud ocupacional.

Generalizar prácticas seguras en el área de trabajo, aplicando planes de acción que favorecen en la aplicación en seguridad y promoción de salud.

Fortalecer la autonomía, el autocuidado y concientización de la trascendencia de la salud en el trabajo.

Busca protección y mejoramiento de la salud, repercutiendo en la empresa, a través de la reducción de condiciones de riesgo, apoyando a perfeccionamiento del trabajador y al fortalecimiento de la capacidad de trabajo.

Garantizar el bienestar del empleado, trabajador mediante el cumplimiento de normas, determinando las condiciones, el espacio físico y los riesgos que afectan a la salud.

2.4.1.2.6. Políticas de Salud Ocupacional

(Solís, 2014), menciona las siguientes políticas relacionadas con la Salud Ocupacional:

Cumplimiento a cabalidad de normas legales vigentes sobre salud ocupacional, estimulando la protección, el mantenimiento y disminuyendo la contaminación al medio ambiente responsabilidad en la incorporación de control de riesgos.

Apoyo en la cooperación y participación, promoviendo un ambiente sano por medio de equipos, programas y procedimientos favoreciendo en el desarrollo de habilidades y conocimientos, apoyando en el liderazgo, en el trabajo en equipo.

Motivación al personal mediante capacitaciones como; talleres, charlas, reuniones formales seguimiento al cumplimiento de normas analizando las causas que promueven accidentes laborales, fomentando las relaciones interpersonales.

2.4.1.3. Ergonomía

Se fundamenta en investigaciones científicas que tienen como finalidad optimizar sistemas, favoreciendo en el comportamiento dinámico, relacionando la participación, producción, protección, favoreciendo en el ambiente de trabajo, alcanzando el confort e higiene laboral

2.4.1.3.1. Definición Ergonomía

(Belch, 2005). La ergonomía es la práctica de la integración que permite diseñar herramientas favoreciendo en el mantenimiento de maquinarias e instalaciones, estructurando métodos de trabajo y procedimientos.

La ergonomía se encarga del estudio de leyes de trabajo que fortalecen en el estudio de la conducta, buscando optimar su eficiencia, la seguridad para alcanzar el comodidad mejorando el espacio físico de trabajo, contexto térmico, analizando ruidos, temblores, posturas de trabajo, alteración energético, carga mental, agotamiento nerviosa, carga de trabajo, y todo aquello que pueda poner en peligro la salud del trabajador y su equilibrio psicológico y nervioso.

2.4.1.3.2. Clasificación de la Ergonomía

Para: (Cuenca, 2009). Dentro del mundo de la prevención es una técnica preventiva que intenta adaptar las condiciones y organización del trabajo al individuo. Su finalidad es el estudio de la persona en su trabajo y tiene como propósito último conseguir el mayor grado de adaptación o ajuste, entre ambos., menciona la siguiente clasificación:

Antropología.- fomenta el análisis, estudio, de medidas del cuerpo humano aportando en la capacidad de trabajo mediante herramientas, equipo de seguridad y protección.

Ergonomía Biomecánica.- promueve el rendimiento máximo en el cumplimiento de funciones.

Ergonomía Ambiental.- Fortalece el análisis de condiciones físicas influyendo en el desempeño enfocándose en el nivel de ruido, iluminación, vibraciones y apoyando al diseño de lugares de trabajo.

Ergonomía de Necesidades Específicas.- fortalece el desarrollo en equipo especialmente en personas que presentan discapacidades físicas, aporta en el diseño de pequeños ambientes autónomos.

Ergonomía preventiva. Trabaja en la relación con disciplinas encargadas de la seguridad e higiene favoreciendo en el análisis de seguridad, salud y confort en el ambiente laboral.

Ergonomía sistémica. Aplicable a la empresa, subsistemas: en los niveles; hombre-máquina, integrando los componentes como las condiciones ambientales de trabajo, tiempos de reacción, acoplamiento, diagnósticos, análisis, diseños, favoreciendo en el cumplimiento de funciones.

Cobra importancia en el sistema jerárquico aportando en la adopción de medidas que fomenta el éxito empresarial a través del cumplimiento de la misión, principios para alcanzar la visión facilitando la participación creativa, económica psicosocial, aportando en el ritmo de producción, calidad, eficacia operativa.

2.4.1.3.3. Criterios de Ergonomía

(Cortez Díaz, 2008), resalta algunos criterios relacionados con ergonomía:

Fortalecimiento del ambiente físico favoreciendo en el confort, comodidad, higiene laboral.

Selección del personal adecuado, respetando, la estructura en la designación de funciones designadas.

Fortalece al ambiente de trabajo, respetando las necesidades especiales y capacidades diferentes.

Fomentar el conocimiento en evitar el uso excesivo de la fuerza, permitiendo minimizar repeticiones, busca adoptar el puesto de trabajo y las condiciones mediante el análisis de sistemas ambientales y capacidades de los trabajadores.

Apoya en el diseño de puestos de trabajo, fortaleciendo la población.

2.4.1.3.4. Ergonomía, aportes en la empresa

- Confort Ambiental
- Diseño de tareas, favoreciendo en puestos de trabajo.
- Visualización de datos a través de programas informáticos
- Desarrollo de procedimientos
- Ejecución del plan de formación establecido

2.4.1.3.5. Ergonomía y Seguridad Industrial

Para entender y desarrollar la investigación, es necesario iniciar por la definición conceptual del tema, por lo tanto se entiende:

(Smith, 2008). “La seguridad industrial es un área multidisciplinaria que se encarga de minimizar los riesgos en la industrial”.

Al producirse la Revolución Industrial se incrementó el número de establecimientos industriales, los cuales disponían de gran cantidad de mano de obra debido a la desocupación en el agro por la introducción de nuevas técnicas. En tal situación, poca fue la atención puesta para resguardar la salud de los trabajadores.

A medida que transcurre el siglo XIX aumentan las presiones sociales originadas en sentimientos humanitarios, así como movimientos de trabajadores para prevenir y compensar los accidentes de trabajo. En efecto, se sostuvo que el accidente era responsabilidad del empleado y no del empleador.

Distintos países emitieron leyes para resguardar al trabajador de los accidentes de trabajo.

La seguridad industrial es un conjunto de técnicas que tienen por objeto la prevención de los accidentes. A través del tiempo el énfasis puesto sobre la seguridad industrial ha ido cambiando.

2.4.1.3.6. ¿Qué es la Seguridad Industrial?

Área de la ingeniería que estudia, diseña, selecciona y promueve el uso de elementos de protección y las medidas de control específicas, para el personal que trabaja, de acuerdo con su ocupación y ambiente de trabajo. Investiga las condiciones de trabajo en los equipos, los procesos y la conducta de la persona para descubrir situaciones, hábitos y actividades inseguras, proponiendo medidas de control acordes con los hallazgos y desarrollo tecnológico de la empresa.

Representa el estado de protección de los recursos humanos y materiales para la producción contra los accidentes de trabajo. Constituye una tecnología para la protección de dichos recursos.

Significa hacer las cosas de manera que ningún trabajador se lesione, ni tampoco puedan sufrir daño los equipos o el producto elaborado; es el control sobre las personas, máquinas y ambiente de trabajo para realizar cualquier tarea sin que produzca lesiones o averías dentro de ciertos límites permisibles. (Henao, 2010 pág. 38)

2.4.1.3.7. Importancia de la Seguridad Industrial

En el concepto moderno significa más que una simple situación de seguridad física, ésta involucra una situación de bienestar personal, un ambiente de trabajo idóneo, una economía de costos importante y una imagen de modernización y filosofía de vida humana en el marco de la actividad laboral contemporánea.

Si el accidente como resultado obedece a elementos dentro de un sistema de determinada estructura, el primer paso en la investigación, consiste en el estudio del accidente e y sus consecuencias. Para dar una idea de la trascendencia de la Seguridad Industrial, se presentan los aspectos relacionados con los accidentes industriales, como: Pérdida de salarios, gastos médicos, costos de seguros.

Aunque someramente parezca que la seguridad industrial en una empresa sea considerada un asunto secundario, adentrándonos más y estudiando los resultados visibles obtenidos en empresas que ya adoptaron la seguridad industrial como una de sus tantas prioridades, podemos aseverar que la seguridad industrial es un factor relevante en competitividad de una empresa que brinda ventajas competitivas en el mercado.

Un aspecto muy importante a tener en cuenta al momento de considerar la seguridad industrial como elemento importante para mejorar la competitividad de una empresa es el compromiso y esfuerzo de la gerencia por mejorar cada día más en sus procesos, así como los recursos que se destinen al programa de seguridad industrial de la empresa ya que como todo en estos tiempos todo lo que no actualice constantemente se convertirá en esfuerzos vanos por mejorar.

2.4.2. Fundamentación teórica de la variable dependiente

2.4.2.1. Administración de Talento Humano

Para; (Dessler, 2005), p. 67. La Administración de personal. Permite el alcance de objetivos y metas empresariales, teniendo como finalidad:

Fortalece la planeación, la organización aportando en la coordinación en la evaluación, y toma de decisiones, estimulando el desempeño eficiente, productivo para alcanzar objetivos individuales y colectivos, relacionándose con la

satisfacción laboral, mejorando las competencias técnicas y habilidades comportamentales.

El recurso de la empresa es dinámico desarrolla habilidades, actitudes, valores aportando en el progreso de empresas líderes y competitivos identificando necesidades de formación apoyando en el clima organizacional, en el desempeño, creatividad influyendo en los objetivos y funcionamiento.

2.4.2.1.1. Importancia Administración de Talento Humano

En el mundo actual de innovación tecnológica, avances científicos, y competitividad la gestión de talento humano trasciende en :

Desarrolla la competitividad, alcanzando la creatividad, favoreciendo modelos de gestión fomentando la productividad.

Favorece el proceso de revisión y análisis interno, favoreciendo en la estructura organizacional, la concepción participativa para lograr la efectividad.

Incorpora e innova talentos humanos para adaptación a cambios que apoyan en la gestión del trabajo adaptando al hombre a las tecnologías y progresos científicos.

Fomenta la capacidad reflexiva, el análisis crítico, la capacidad de adaptación, la capacidad de trabajo en equipo, la solidaridad y cooperación.

Estimula la capacidad organizativa, la competencia en áreas de gestión administrativa, comunicación apoyando en el equilibrio emocional.

Fortalece el liderazgo, la visión compartida, la empatía, fortaleciendo la orientación en el mejoramiento de oportunidades.

La administración de talento humano aporta en el diagnóstico, planificación, control, evaluación promoviendo la motivación, en el ámbito laboral, reforzando habilidades de la fuerza laboral, conllevando a la productividad, influyendo en la eficacia, posibilitando el establecimiento de objetivos, y el cumplimiento de metas.

Toma su significación al considerar al ser humano como protagonista del éxito en organizaciones que encaminan sus objetivos hacia la eficacia, resaltando aspectos:

Tecnológico, económico, favoreciendo en la competitividad.

Implementa tendencias que conllevan al beneficio para el personal, asumiendo roles que potencializan el beneficio personal, profesional, asumiendo retos que incrementan la posibilidad de progreso.

Busca el beneficio del trabajador en su organización, estableciendo áreas administrativas que engloban: capacitación, sueldos, motivación, salarios, contratación.

2.4.2.1.2. Objetivos de la Administración de Talento Humano

(Lancheros, 2008), p. 87. Considera los siguientes objetivos alcanzados a través de la Administración de Talento Humano

Optimizar los recursos: humano-material, técnico, tecnológico.

Apoyar en el desempeño a través de la aplicación de técnicas que impulsan el progreso.

Fortalecer los conocimientos, habilidades, destrezas, experiencias.

Apoyar en el afrontamiento de desafíos en un entorno competitivo.

Estimular la toma de decisiones, estratégicas.

Promover la motivación y satisfacción de las necesidades del trabajador.

2.4.2.1.3. Aspectos relevantes de la Administración de Talento Humano

Según: (Beltran Arevalo, 2008), p. 34 “Expone que el ser humano es valorado en sus habilidades cognitivas e intelectuales encomendándose a la consecución de metas, favoreciendo la competitividad organizacional, aportando en el establecimiento del perfil profesional y las necesidades institucionales”

En las empresas el Talento Humano aporta en el proceso de describir, expresar ideas, emociones, a través de palabras , gestos, fortaleciendo, la escucha activa, estimulando el liderazgo, el respeto y atención, aportando en la motivación, aptitudes, actitudes para mejorar la productividad y el desempeño, del trabajo.

La planeación es una herramienta esencial en el proceso de decisión, aclara la fortaleza del trabajo, conllevando al desempeño estimulando el valor, las cualidades la experiencia.

2.4.2.2. Gestión de Talento Humano

Para: (Acurio, 2008), p. 146. “La gestión de recursos humanos en la actualidad fortalece el talento y el capital humano, aportando en el desarrollo empresarial, en el conocimiento, en la habilidad, en la actitud emprendedora, permitiendo el alcance de metas para actuar en el cambio e innovación.

Un trabajador, se desempeña en su puesto de trabajo según sus condiciones y sus necesidades para laborar en un determinado puesto, considerando que emplea sus recursos de manera sustancial como un miembro de la colectividad, sobresale la competencia laboral como capacidad que una persona tiene para desempeñar una

función beneficiosa en escenarios profesionales usando recursos bajo condiciones, que afirman la calidad en el logro de los resultados, integra el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que aplicadas o manifestadas en situaciones del ambiente productivo, en un empleo como en una unidad para la generación de ingreso por cuenta propia, se traducen en resultados efectivos que contribuyen al logro de los objetivos de la organización o negocio.

2.4.2.2.1. Importancia de la Gestión de Talento Humano

Para; (Lief, 2008), p. 167. La Gestión de Talento Humano está dirigida principalmente a los empresarios y gerentes que tienen el compromiso de fortalecer los procesos de la organización, formalizando el área de gestión humana.

El área de Gestión Humana se ha convertido en un proceso de apoyo gerencial muy importante para el manejo de las relaciones laborales, el fortalecimiento de la cultura organizacional y la promoción de un buen clima laboral.

Para; (Lief, 2008), p. 167. Su aporte consiente a las organizaciones responder el enganche de personal idóneo y capaz de aportar a la ejecución de la estrategia definida por la empresa, ampliar las competencias que desarrollen la productividad a través de programas de formación y adiestramiento del personal, desarrollar actividades orientadas al bienestar de los colaboradores y de sus familias e integrar los aspectos legales requeridos en salud ocupacional y seguridad industrial.

Contar con un área de gestión humana puede resultar en un valor agregado importante por cuanto permite descentralizar funciones y asignar responsabilidades específicas a otras áreas, de esta manera la administración podrá contar con un soporte importante en la gerencia del personal.

Aunque la gerencia de personal se ha relacionado tradicionalmente con los aspectos referidos a la compensación, pago de aportes parafiscales y el cumplimiento de la normatividad legal, la Gestión humana permite dar mayor

alcance a los propósitos de los colaboradores, del personal administrativo y demás áreas que tienen una responsabilidad vital en el logro de los objetivos de la institución.

Cada uno de los procesos propios de la gestión humana, aportan de modo significativo en la consolidación de una cultura institucional acorde con la filosofía y modo de ser de la empresa y se orienta a ofrecer un trabajo de calidad e infunde entusiasmo en cada uno de los colaboradores por cuanto se fortalece el sentido de pertenencia.

Para; (Lief, 2008), p. 167. El proceso de implementación del área de gestión humana en una empresa donde no existe, requiere de una decisión administrativa que incluya los alcances iniciales del área, sus consecuencias y tareas determinadas, así como un tiempo de adecuación y una evaluación posterior que permita comprobar la contribución de la nueva área en el contexto empresarial; inicialmente es posible que no asuma todos los aspectos propios de esta gestión, pero con el tiempo podrá hacerlo en la medida satisfactoria.

El camino a recorrer debe explicar visiblemente su intención de convertirse en un aliado de la gerencia en la indagación de ejercicios que soporten las actividades resultantes de los energías por obtener o mantener las certificaciones que se han logrado, hacer seguimiento a los procesos igualados y monitorear los indicadores sobre los cuales se consolidan los resultados de las diferentes áreas.

El área de gestión humana tiene la compromiso de ser un punto de apoyo en la construcción de una cultura acorde a los lineamientos institucionales en términos no solamente de entrenamiento y fortalecimiento de los aspectos propios de la empresa sino también en la generación de espacios de desarrollo.

2.4.2.2.2. Condiciones de trabajo

(León Velóz, 2012), p. 176. Las condiciones de trabajo se refieren a las características que involucra su realización e integran los siguientes aspectos: ingreso (adecuación de acuerdo a los gastos, forma de pago),

tiempo (tipo de jornada, horario de trabajo, descansos), prestaciones (vacaciones, aguinaldo, utilidades, transporte, servicios médicos, uniforme), capacitación (para desempeñar el puesto, situaciones de riesgo, otras áreas), oportunidades de desarrollo (de ascenso o para continuar los estudios), seguridad y limpieza (equipamiento requerido, limpieza y ordenamiento del área de trabajo), bienestar (instalaciones sanitarias, suministro de agua potable, custodia de bienes, lugar de descanso, comedor), incentivos (en efectivo o motivacionales) y carga de trabajo.

Una persona se ve motivada a trabajar en primer lugar según sus necesidades de ingresos dados a través del salario o remuneración, para ello además debe considerar que tiempo le puede dar al cargo. Una vez que se desempeñe en el puesto, es primordial que se lo capacite y se le apoye con más prestaciones que incentivan a mejorar el trabajo.

El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona debido a que en este influyen las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo la capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo. (León Velóz, 2012).

Las condiciones de trabajo se convierten en un aliado primordial para llegar a los objetivos empresariales mediante los seres humanos que se convierten en el recurso principal para la interpretación de los planes establecidos.

2.4.2.2.3. Ventajas de la aplicación de la Gestión de Talento Humano

Existe un progreso secuencial entre dato, indagación y conocimiento; los datos una vez asociados a un objeto y organizados se convierten en información.

La información asociada a un contexto y a una experiencia se convierte en conocimiento que apoya en el desarrollo de habilidades intelectuales, aportando en el pensamiento, en la creatividad para solucionar problemas del entorno.

El conocimiento asociado a una persona y a una serie de destrezas personales se convierte en sabiduría, y definitivamente el conocimiento agrupado a una

organización y a una serie de capacidades organizativas se convierte en capital intelectual, siendo la gestión de talento humano de las empresas quienes contribuyen en el cumplimiento de funciones a través de incentivos empresariales

El factor primordial para alcanzar la gestión de talento humano, es la motivación, el trabajo en equipo, favoreciendo en el cumplimiento de metas manifestando su trascendencia en la actualización e innovación de conocimientos.

2.4.2.3. Desempeño laboral

El desempeño laboral es una medida que permite entender como se está desarrollando el trabajo en la empresa, tomando en cuenta que existen objetivos y recursos involucrados, será un indicador de gestión empresarial

2.4.2.3.1. Definición

La satisfacción laboral es un concepto que ha sido muy estudiado y definido desde diferentes perspectivas. Así, algunos autores definen la satisfacción laboral como un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas... En la misma línea, para Muchinsky (2000) es el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo. Desde esta perspectiva, un trabajador se siente satisfecho laboralmente cuando experimenta sentimientos de bienestar debido a su puesto de trabajo. (Latorre Navarro , 2011)

Al hablar de desempeño laboral, es importante entender además que un empleado para que rinda en un determinado puesto de trabajo con condiciones justas que permitan concentrar sus fuerzas a la ejecución de sus tareas.

Evaluar el desempeño laboral es fundamental para que cualquier organización conozca los resultados del trabajo de cada empleado (Pérez Montej, 2002).

En toda organización es importante entender que un proceso brindará resultados que permitirán mejorar constantemente. Las necesidades de los seres humanos son un indicador básico para el logro de estos resultados.

2.4.2.3.2. Motivación

Para hablar del desempeño del personal, es primordial que se entienda las razones para desempeñarse de cierta manera como parte de una organización que tiene objetivos que en muchas ocasiones no son los del individuo.

Existen diferentes factores que motivan al ser humano para desempeñarse con mayor o menor exigencia, motivaciones que pueden ser intrínsecas o extrínsecas, que permitirán alcanzar sus objetivos. Con la finalidad de establecer uniformidad de estas motivaciones se toma en cuenta la “pirámide de Maslow para comprender mejor esta situación.

2.4.2.3.3. Necesidades fisiológicas

Cuando no están cubiertas, el organismo humano sufre daños importantes o deja de existir: hambre, sed, sueño, vestidos, cobijo, sexo... Podemos localizarlas en lugares específicos del cuerpo humano y apremian por su carácter repetitivo. Se denominan también homeostáticas, porque contribuyen al equilibrio del estado corporal. (Vásquez Muñoz & Valbuena de la Fuente, 2003)

Este es el nivel básico de necesidades, al satisfacer estas, el ser humano mantiene la vida, es capaz de mantener el funcionamiento de su cuerpo y de preservar su especie. La mayoría pueden satisfacerse con dinero.

De una manera figurada, podemos denominar necesidades homeostáticas a las que una institución o empresa tienen para seguir existiendo; esa permanencia se logra, en muchos casos, con dinero. Este tipo de necesidades son vitales para el ser humano.

2.4.2.3.4. Necesidades de seguridad

Para Abraham Maslow (1943), una vez que se cumplió con las necesidades fisiológicas, el siguiente nivel es el de seguridad, en el que se busca una

estabilidad. En estas necesidades, se desarrollan también conceptos que acotan y ponen límites.

2.4.2.3.5. Necesidades de afiliación y afecto

“Dentro del tercer nivel, se encuentra el desarrollo afectivo de las personas y los niveles relacionales de la sociedad. Encontramos como necesidades de este nivel la asociación, la participación en colectivos, el sentimiento de sentirse aceptado en integrado entre otras.” (Salomón, 2011).

El conocimiento es el componente cognitivo que sustenta a una competencia laboral y que se expresa en el saber cómo ejecutar una actividad productiva y el principal impulsor de esto son las personas.

2.4.2.3.6. Necesidades de estima

“Tanto dentro como fuera de la familia, las personas quieren que los demás reconozcan sus esfuerzos.” (Vásquez Muñoz & Valbuena de la Fuente, 2003) Existe una serie de elementos que ayudan al logro de una interacción el contacto humano con respeto como la unidad básica de la interacción social.

2.4.2.3.7. Autorrealización o auto actualización

Este último nivel es algo diferente y Maslow utilizó varios términos para denominarlo a lo largo de toda su vida tales como “motivación de crecimiento”, “necesidad de ser” y “autorrealización”. En este nivel se encuentran las necesidades más elevadas, se hallan en la cima de la jerarquía, y a través de su satisfacción, se encuentra un sentido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad. (Vásquez Muñoz & Valbuena de la Fuente, 2003)

Es el nivel más alto que plantea Abraham Maslow considerando que el ser humano busca un mejoramiento continuo para sentirse mejor consigo mismo estableciendo niveles más complejos de entender por personas que aún no han llegado a otros niveles inferiores.

2.4.2.3.8. Métodos de evaluación del desempeño

Para llegar al resultado es fundamental proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado lleva a cabo su puesto. Existen una serie de sistemas que permiten evaluar el puesto de trabajo.

“La Evaluación puede ser hecha por parte de los superiores; es la evaluación realizada por cada jefe a sus subordinados, en la cual el superior es quien mejor conoce el puesto de trabajo del subordinado, así como su rendimiento.” (Pérez Montej, 2002). Este tipo de evaluación permite transmitir la necesidad del promotor del trabajador para alcanzar los objetivos, denotando que necesita obtener del empleado.

Manifiesta la autora además que la autoevaluación, es un segundo tipo de evaluación, la cual hace que el empleado analiza su desempeño en la organización.

Los empleados que participan en este proceso de evaluación, puede que tengan una mayor dedicación y se comprometan más con los objetivos.

“La evaluación por parte de los iguales, este tipo de evaluación, es la que se realiza entre personas del mismo nivel o cargo, suele ser un predictor útil del rendimiento.” (Pérez Montej, 2002). La comparación del trabajo ayuda a entender cómo se están desarrollando los empleados y como son vistos por sus pares considerando indicadores relacionados con el desempeño.

Y finalmente manifiesta que la evaluación por parte de los subordinados, es la que realizan los empleados a sus jefes, ésta puede hacer que los superiores sean más conscientes de su efecto sobre los subordinados, finalmente la evaluación por parte de los clientes, es la evaluación que realizan los clientes al titular del puesto, resulta adecuada en diversos contextos.

2.4.2.3.9. Métodos aplicados en el desempeño laboral

Método de clasificación alterna

“Consiste en ordenar a los empleados desde el mejor hasta el peor, en cuanto a una característica particular, eligiendo al más alto y después al más bajo, hasta clasificarlos a todos. Después se selecciona el que iría después del más alto y del más bajo alternando entre ambos hasta que hayan quedado ordenados todos los empleados.” (Pérez Montej, 2002)

Este funciona de tal manera que se hace una lista de todos los subordinados que se piensa calificar, después se elimina los nombres de aquellos que no se conoce lo bastante bien como para poder clasificarlos por orden; a continuación se indica cuál es el empleado que ocuparía el lugar más alto en la característica que está midiendo y también cuál estaría en el lugar más bajo.

Método de la comparación por pares

El método de comparación por pares sirve para aumentar la exactitud del método de calificación alterna. Se toma cada una de las características (cantidad de trabajo, calidad de trabajo, etc.) y comparamos cada uno de los subordinados con cada uno de los demás para poder compararlos.

Consiste en comparar dos empleados con respecto un factor de evaluación, y se trata de identificar quién es mejor. Se pueden hacer comparaciones entre pares, dentro de un grupo de más empleados, concluyendo unas puntuaciones y clasificación final. Sistema muy simple pero poco eficiente, para cuando no hay posibilidad de utilizar otros métodos. (Corral, 2007)

Para este método se realiza una gráfica con todos los pares posibles que se generen con el determinado número de empleados que evaluará y de cada una de las características. A continuación indicaría para cada característica (con un + o un -) cuál de los empleados del par es mejor. Después sumaría el número de veces que este empleado ha obtenido una calificación mejor.

El método de la distribución forzada

Este es una variante de los otros métodos, en donde se fuerza a distribuir las evaluaciones siguiendo la curva normal o distribuciones arbitrarias.

Se colocan porcentajes predeterminados de empleados en varias categorías de desempeño. El propósito es lograr una mayor diferenciación entre los empleados de tal manera que los empleados sobresalientes puedan ser identificados. La metodología consiste en establecer intervalos en porcentajes, donde sólo pueden entrar los subordinados que reúnan los criterios de evaluación encuadrándolos en los intervalos no entrando más personas con porcentajes diferentes a los establecidos (Pérez Montej, 2002).

Al ejecutar esta metodología hace que el evaluador no pueda tomar partido de las habilidades y las características de un individuo en particular, sino que debe evaluar considerando las necesidades de los puestos de trabajo.

Métodos de los incidentes críticos

Este método se basa en el hecho de que en el comportamiento humano existen ciertas características fundamentales capaces de llevar a resultados positivos (éxito) o negativos (fracaso).

Se basa en el hecho de que en el comportamiento humano existen ciertas características fundamentales capaces de llevar a resultados positivos o negativos.

Cada superior inmediato investiga, observa y registra los hechos más destacados significativos del desempeño de cada persona en sus tareas. Hay tres fases:

Observación del comportamiento

Registro de hechos significativos

Investigación de la actitud y del comportamiento (Corral, 2007)

Es una técnica sistemática por medio de la cual cada superior inmediato investiga, observa y registra los hechos, positivos o negativos, más destacados del desempeño de cada subordinado en sus tareas.

Este método puede dividirse en tres fases: En la fase uno, observación del comportamiento de los subordinados.

El superior inmediato hace seguimiento y observa detallada y cuidadosamente el comportamiento de sus subordinados en el desempeño de sus tareas.

En la fase dos, registro de hechos significativos. El superior inmediato anota y registra todos los hechos realmente significativos y destacados del comportamiento del subordinado, o sea, todos los incidentes críticos, que podrán referirse al desempeño altamente positivo (éxito) o el desempeño altamente negativo (fracaso).

Y en la fase tres, investigación de la aptitud y el comportamiento.

Esta fase se desarrolla en intervalos regulares de tiempo, mediante entrevistas entre el superior inmediato y el empleado evaluado.

El superior inmediato anota conjuntamente con el empleado evaluado las observaciones, los hechos y cambios respectivos.

2.4. Hipótesis

Los riesgos psicosociales inciden en el desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., matriz Puyo, provincia de Pastaza.

2.5. Señalamiento de variables

2.5.1. Variable Independiente:

Riesgos psicosociales

2.5.2. Variable dependiente:

Desempeño laboral

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Enfoque

Para efectos de la investigación sobre los riesgos psicosociales y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., Matriz Puyo, provincia de Pastaza, se utilizó el paradigma denominado crítico propositivo con enfoque cualitativo-cuantitativo.

3.1.1. Enfoque Cualitativo

Se utilizó para el análisis, comprensión y la interpretación de la información obtenida por la investigación; aparte de que orientó a la comprensión del problema también ayudó al descubrimiento de la hipótesis. Estos luego fueron compartidos, comunicados, a los patrocinadores del trabajo investigativo.

3.1.2. Enfoque Cuantitativo

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

3.2. Modalidad básica de la investigación

3.2.1. Modalidad de Campo

Permite recolectar información primaria o de primera mano, la misma que será la más efectiva, esta modalidad accede a que el investigador tenga un contacto

directo con la realidad, estableciendo un mayor conocimiento sobre la problemática que atraviesa la organización. Para la obtención de dicha información es necesario la utilización de técnicas como: La encuesta, se aplicará a todos los administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., Matriz Puyo, provincia de Pastaza, con el propósito de conocer las expectativas y necesidades de los mismos.

3.2.2. Modalidad Bibliográfica – Documental

Esta modalidad permite obtener información secundaria en concordancia al problema de investigación, la misma que se convertirá en una herramienta primordial para el desarrollo del presente proyecto.

Mediante la lectura científica y la extracción de resúmenes de diferentes documentos como libros, revistas científicas, tesis de grado, artículos del Internet, entre otros; se realizará un análisis para relacionar el pasado y el estado actual del mismo, con el propósito de interpretar, comprender y explicar el problema objeto de estudio.

3.2.3. Modalidad por Asociación de variables

El trabajo de investigación asocia las variables al establecer el grado de relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral favoreciendo en el análisis, aportando en el establecimiento de hipótesis.

3.3. Niveles de Investigación

3.3.1. Niveles de Investigación Exploratorio

Se determinó los objetivos, planteamiento del problema, determinación de variables, formulación de la hipótesis de trabajo y la selección de la metodología adecuada para la investigación propuesta.

3.3.2. Niveles de Investigación Descriptivo

Permitió describir el problema dentro de un análisis crítico, ayudó a identificar y describir el problema de estudio; así como una circunstancia temporal-especial determinada, es decir determina un fenómeno en la realidad investigada.

3.3.3. Niveles de Investigación Correlacional

Esta investigación tiene como propósito, medir la incidencia entre la variable independiente (Los Riesgos Psicosociales) y la variable dependiente (Desempeño Laboral), permitiendo evaluar el grado de relación e influencia que tienen entre sí; para lo cual, se utilizará el método del Chi-Cuadrado

3.3.4. Niveles de Investigación Explicativo

El interés se centra en explicar por qué ocurre una anomalía y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables están relacionadas.

El objeto de esta investigación es explicar el problema existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. Matriz Puyo, Pastaza y poder llegar al conocimiento de las causas que dificulta al buen desempeño laboral del personal administrativo de la institución, utilizando metodología cuantitativa.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

Para efecto de realizar la muestra objeto del estudio, se ha considerado tomar toda la población, 69 personas pertenecientes al personal administrativo

3.4.2. Muestra

En la presente investigación se obtuvo el muestro y se aplicó la encuesta a 69 personas del Área Administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. Matriz Puyo provincia de Pastaza.

Población

Muestra	Frecuencia	Porcentaje
Personal del nivel Ejecutivo	19	28 %
Personal del nivel Operativo	50	72%
TOTAL	69	100%

Fuente: Nómina de trabajadores Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

3.5. Operacionalización de las Variables

3.5.1. Variable Independiente: Riesgos Psicosociales

CONCEPTO	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BASICOS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Condiciones organizacionales que afectan en la cultura organizacional, relaciones interpersonales, rendimiento satisfacción y productividad.	Cultura organizacional	Comunicación	¿En la empresa se fortalece la comunicación, el liderazgo, la autonomía; favoreciendo en la toma de decisiones, solución de problemas y cumplimiento de objetivos?	Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. Matriz Puyo Provincia de Pastaza
	Relaciones interpersonales	Conocimientos	¿Considera usted que en la empresa las relaciones interpersonales eliminan el aislamiento social incrementando oportunidades para aplicar conocimientos, habilidades en el cumplimiento de tareas complejas?	
		Interacción	¿Las relaciones interpersonales favorecen la responsabilidad e interacción fomentando la motivación en el trabajo en equipo potenciando las habilidades individuales, incrementando la productividad?	
	Rendimiento	Ambiente laboral	¿Cree usted que en el ambiente laboral se fortalece la capacidad de control, seguridad física, contribuyendo en el rendimiento y la calidad en el trabajo?	
	Medidas preventivas	Competitividad	¿Considera usted que en la empresa se promueve el potencial humano incrementando la competitividad empresarial, el mejoramiento de atención al cliente?	

Cuadro N° 1: Variable Independiente: Riesgos Psicosociales

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

3.5.2. Variable Dependiente: Desempeño Laboral

CONCEPTO	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Integra las competencias alcanzadas en un sistema de conocimientos, habilidades, experiencias, características personales y valores que conllevan a la eficiencia, calidad y productividad.	Competencias	Liderazgo	¿En la empresa se trabaja con eficiencia, calidad y productividad fortaleciendo la creatividad, liderazgo, integridad y cooperación?	Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. Matriz Puyo Provincia de Pastaza
		Trabajo en equipo	¿En la empresa el trabajador mantiene su eficacia, en la toma de decisiones, favoreciendo en el trabajo en equipo aportando al cumplimiento de metas?	
	Valores	Cumplimiento	¿Los trabajadores cumplen normas de conducta y disciplina fomentando las relaciones interpersonales, comunicación y empatía?	
		Responsabilidad	¿El personal que labora en la empresa cumple con responsabilidad las funciones, tareas, actividades designadas, contribuyendo en el crecimiento y armonía en el entorno laboral?	
	Desarrollo profesional	Productividad	¿En la empresa se cumple con normas de seguridad y salud, aportando en la productividad, capacitación y desarrollo profesional?	

Cuadro N° 8: Variable Dependiente: Desempeño Laboral
Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

3.6. Técnicas e instrumentos

La encuesta con el instrumento cuestionario estructurado, fue utilizada como técnica de recolección de información respondiendo los informantes por escrito a preguntas cerradas que enfocándose en hechos o aspectos relacionados con el uso los riesgos psicosociales y el desempeño laboral.

3.6.1. Técnica: la encuesta

La encuesta, técnica destinada a obtener datos de varias personas por medio de preguntas escritas organizadas en un cuestionario impreso, definiendo con precisión los riesgos psicosociales y el desempeño laboral resaltando los objetivos de la encuesta facilitando la evaluación de los resultados por métodos estadísticos.

3.6.2. Instrumento: el cuestionario estructurado

Los cuestionarios son documentos específicos que permitieron al analista recoger la información y las opiniones que manifiestan las personas involucradas en la investigación, respondiendo por intermedio de preguntas estructuradas para verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

3.6.3. Validez y confiabilidad

La validez y confiabilidad de los instrumentos que se aplicaron se lo realizó con la técnica juicio de expertos.

Los instrumentos fueron analizados por expertos en investigación y en el área de aprendizaje que emitieron juicios de valor sobre la validación para su respectiva corrección y aplicación.

3.7. Recolección de la información

Cuadro N. 4: Recolección de información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	<p>Para:</p> <p>Identificar los riesgos psicosociales involucrados en el Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. Matriz Puyo, Provincia de Pastaza.</p> <p>Determinar el nivel de desempeño del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la pequeña empresa de Pastaza Ltda. Matriz Puyo, Provincia de Pastaza.</p> <p>Establecer una propuesta alternativa socializando los riesgos psicosociales y su prevención para la mejora del desempeño laboral del Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. Matriz Puyo, Provincia de Pastaza.</p>
2. ¿De qué personas u objetos?	<p>Personal del nivel Ejecutivo 19</p> <p>Personal del nivel Operativo 50</p> <p>Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. Matriz Puyo Provincia de Pastaza</p>
3. ¿Sobre qué aspectos?	<p>Los riesgos psicosociales</p> <p>El desempeño laboral</p>
4. ¿Quién?	<p>El Investigador: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín</p>
5. ¿Quiénes?	<p>Trabajadores del Área Administrativa, tomando los niveles ejecutivo y operativo</p>
6. ¿Cuándo?	<p>Periodo Octubre 2014 – Febrero 2015</p>
6. ¿Dónde?	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. Matriz Puyo Provincia de Pastaza</p>
8. ¿Cuántas veces?	<p>Dos veces</p> <p>Una prueba piloto</p> <p>Una aplicación al personal ejecutivo y operativo para la recolección de información.</p>
9. ¿Qué técnicas de recolección?	<p>Encuesta</p>
10. ¿Con qué?	<p>Con un cuestionario debidamente estructurado</p>

Cuadro No 4: Plan De Recolección De Información

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

3.8. Procesamiento y análisis

3.8.1. Procesamiento

Los datos corregidos se transforman siguiendo ciertos procedimientos:

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

3.8.2. Análisis

Los datos corregidos se analizan de la siguiente manera:

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico.
- Comprobación de hipótesis
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis e interpretación de resultados de la Encuesta dirigida a trabajadores del Área Administrativa

Pregunta N. 1: ¿En la empresa se fortalece la comunicación, la autonomía; favoreciendo en la toma de decisiones, solución de problemas y cumplimiento de objetivos?

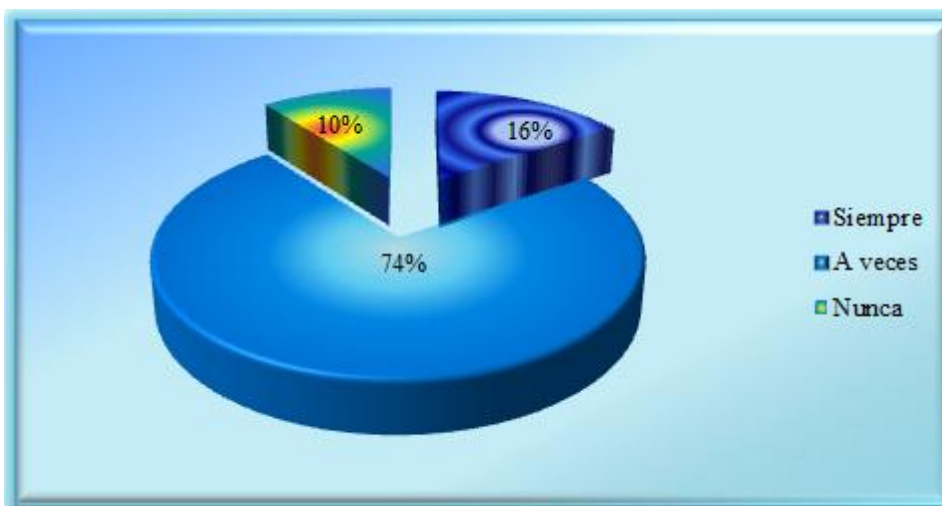
Cuadro N. 5. Comunicación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	16%
A veces	14	74%
Nunca	2	10%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Ejecutivo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Grafico N. 5. Comunicación



Fuente: Encuesta aplicada A trabajadores del Área Administrativa (Nivel Ejecutivo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Análisis

De la totalidad de trabajadores del área administrativa el 74% expone que a veces se fortalece la comunicación y autonomía; el 16% expresa que siempre se favorece en la toma de decisiones y solución de problemas y el 10% manifiestan que nunca se cumplen los objetivos.

Interpretación

Se determina que la mayoría de trabajadores del área administrativa a veces fortalece la comunicación limitando la participación, afectando en la cultura organizacional generando conflictos laborales; mientras el otro porcentaje expone que siempre alcanza la toma de decisiones aportando en el liderazgo, en la confianza, en la interacción; y el otro porcentaje nunca alcanza el cumplimiento de objetivos perjudicando en el éxito empresarial.

Pregunta N. 2: ¿Considera usted que en la empresa las relaciones interpersonales eliminan el aislamiento social incrementando oportunidades para aplicar conocimientos, habilidades en el cumplimiento de tareas complejas?

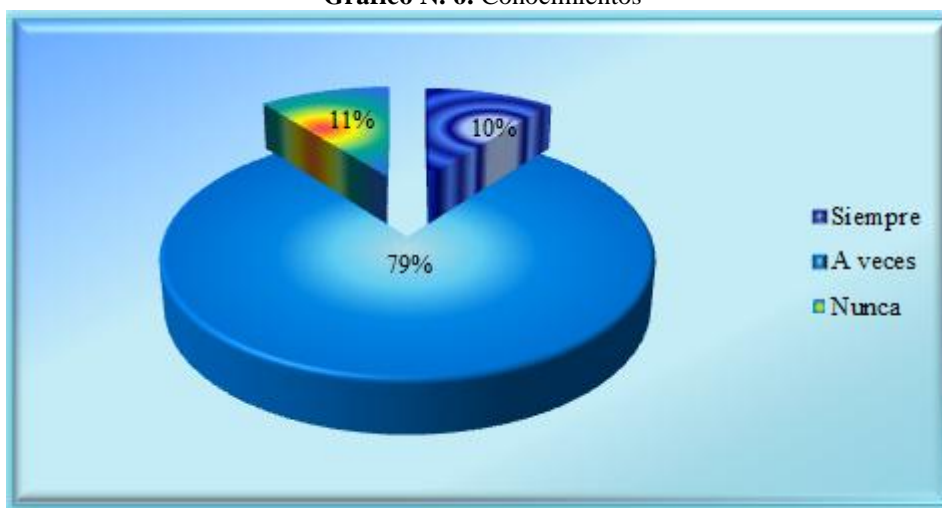
Cuadro N. 6. Conocimientos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	10%
A veces	15	79%
Nunca	2	11%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Ejecutivo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Grafico N. 6. Conocimientos



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Ejecutivo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Análisis

De la totalidad de trabajadores del nivel ejecutivo el 79% expone que a veces se fortalece las relaciones interpersonales; el 10% expresa que siempre se elimina el aislamiento social y el 11% que nunca se cumple tareas complejas.

Interpretación

Se establece que un mayor porcentaje de trabajadores del área administrativa a veces se fortalece la comunicación afectando las relaciones interpersonales disminuyendo la calidad de supervisión; mientras un menor porcentaje siempre elimina el aislamiento social mitigando los conflictos interpersonales y la falta de apoyo social; y el otro porcentaje nunca alcanza a cumplir con las tareas complejas creando conflictos de rol en la organización.

Pregunta N. 3: ¿Las relaciones interpersonales favorecen la responsabilidad e interacción fomentando la motivación en el trabajo en equipo potenciando las habilidades individuales, incrementando la rentabilidad?

Cuadro N. 7. Interacción

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	11%
A veces	12	89%
Nunca	0	0%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Ejecutivo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Grafico N. 7. Interacción



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Ejecutivo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Análisis

Del total de trabajadores del nivel ejecutivo el 89% manifiesta que a veces se favorece la responsabilidad e interacción, el trabajo en equipo mientras que el 11% siempre potencia la habilidad individual, trabajo en equipo y el 0% que nunca se potencia las habilidades individuales para incrementar la rentabilidad.

Interpretación

Se deduce que la totalidad de trabajadores a veces se fomenta la responsabilidad e interacción propiciando una baja participación en la toma de decisiones; mientras el otro porcentaje siempre fomenta el trabajo en equipo potenciando las habilidades personales y el otro porcentaje nunca incrementa la rentabilidad afectando de forma considerable en el desarrollo de la empresa.

Pregunta N. 4. ¿Cree usted que en el ambiente laboral se fortalece la capacidad de control y seguridad física, contribuyendo en el rendimiento y la calidad en el trabajo?

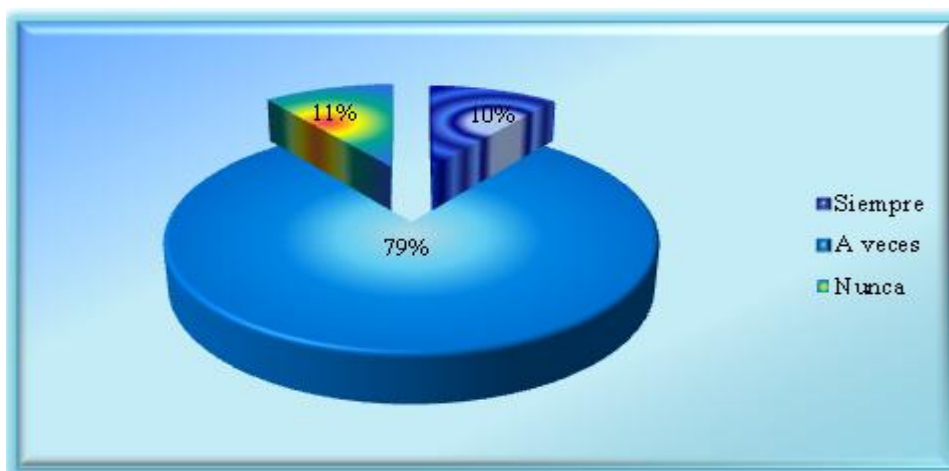
Cuadro N. 8. Ambiente laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	31%
A veces	15	53%
Nunca	2	16%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Ejecutivo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Grafico N. 8. Ambiente laboral



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Ejecutivo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Análisis

De la totalidad de trabajadores del nivel ejecutivo el 53% expone que a veces el ambiente laboral fortaleciendo las relaciones interpersonales de manera óptima; el 31% expresa que siempre se fortalece la capacidad de control, seguridad física y el 16% manifiesta que contribuyen para el rendimiento y calidad en el trabajo.

Interpretación

Se interpreta que un mayor porcentaje de trabajadores del área administrativa a veces propicia un adecuado ambiente laboral afectando en el apoyo del compañero dando lugar a conflictos interpersonales; mientras el otro porcentaje expone que siempre alcanza una capacidad de control y seguridad física disminuyendo el trabajo precario, incertidumbre de futuro laboral y el otro porcentaje nunca logra una calidad en el trabajo afectando en el uso de habilidades personales.

Pregunta N. 5: ¿Considera usted que en la empresa se promueva el potencial humano incrementando la competitividad empresarial y mejoramiento del servicio?

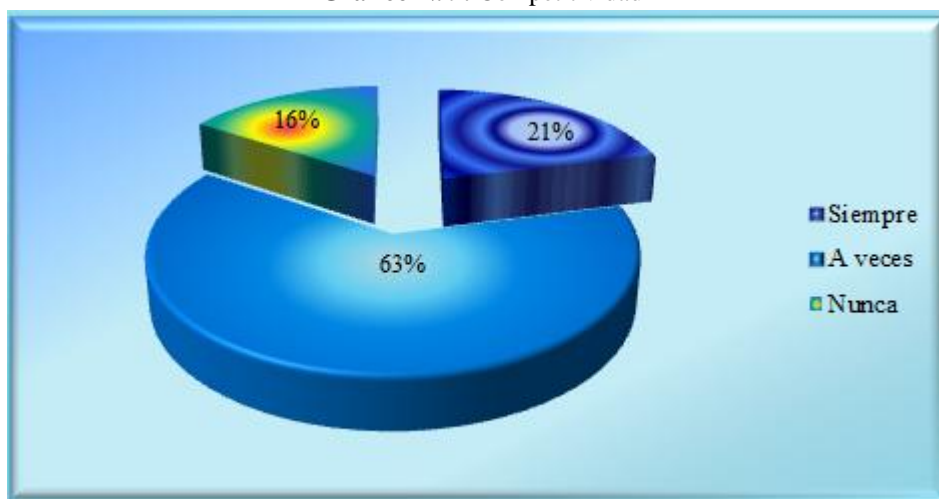
Cuadro N. 9. Competitividad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	21%
A veces	12	63%
Nunca	3	16%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Ejecutivo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Grafico N. 9. Competitividad



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Ejecutivo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Análisis

Del total de trabajadores encuestados del nivel ejecutivo el 63% manifiesta que a veces se promueve el potencial humano; el 21% expresa que siempre se incrementa la competitividad empresarial y el 16% que nunca se mejora el servicio.

Interpretación

Se interpreta que la mayoría de trabajadores a veces promueve la competitividad limitando la satisfacción e implicación laboral generando conflictos laborales; mientras un menor porcentaje siempre incrementa la competitividad empresarial aportando en el desarrollo de la empresa y el otro porcentaje que nunca alcanza una mejora del servicio afectando en el rendimiento y productividad de la organización.

Pregunta N. 6: ¿En la empresa se trabaja con eficiencia, calidad y productividad fortaleciendo la creatividad, liderazgo, integridad y cooperación?

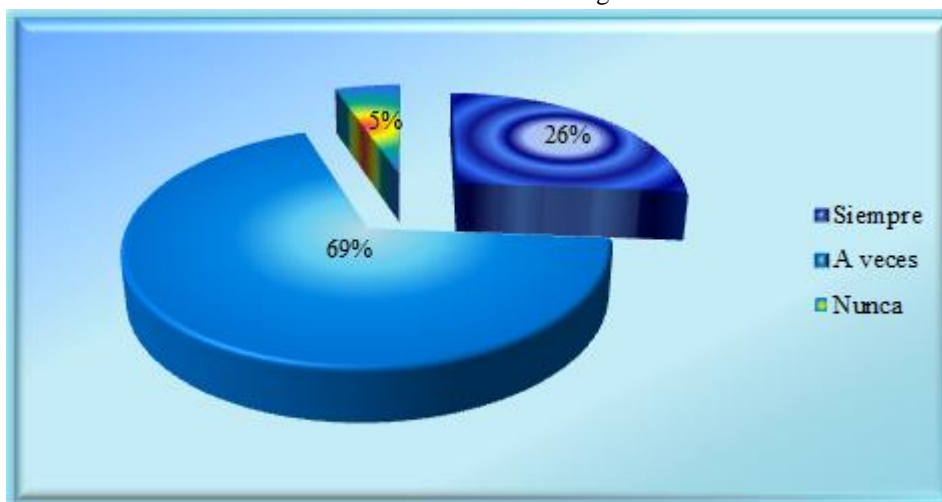
Cuadro N. 10. Liderazgo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	26%
A veces	13	69%
Nunca	1	5%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Ejecutivo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Grafico N. 10. Liderazgo



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Ejecutivo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Análisis

De la totalidad de trabajadores del nivel ejecutivo el 69% expone que a veces trabaja con eficiencia, productividad y calidad; el 26% expresa que siempre se fortalece la creatividad y liderazgo y el 5% manifiestan que nunca se estimula la integridad y cooperación.

Interpretación

Se deduce que la mayoría de trabajadores del área administrativa a veces fortalece el liderazgo limitando al potencial humano y proactividad en el trabajo mientras un menor porcentaje siempre la creatividad aportando en la promoción de oportunidades y el otro porcentaje nunca alcanza la integridad y cooperación fomentando de manera negativa en la discriminación.

Pregunta N. 7: ¿En la empresa el trabajador mantiene su eficacia, en la toma de decisiones, favoreciendo en el trabajo en equipo aportando al cumplimiento de metas?

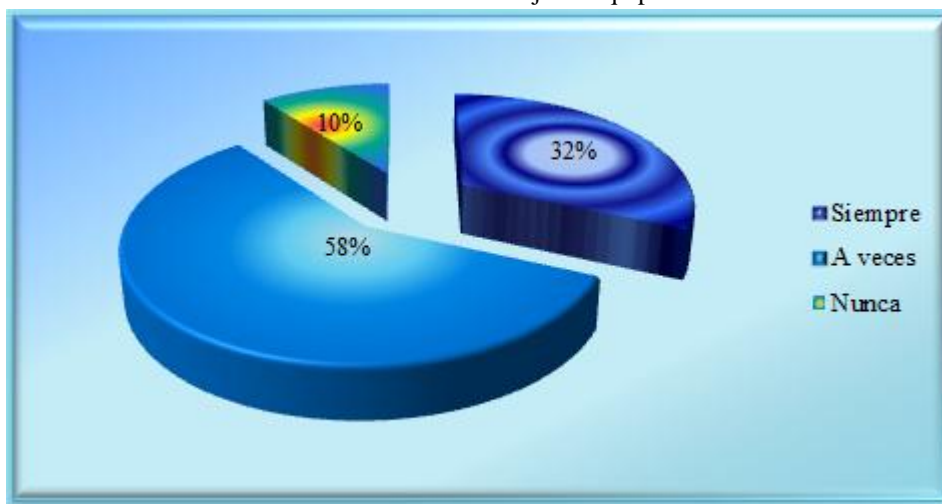
Cuadro N. 11. Trabajo en equipo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	32%
A veces	11	58%
Nunca	2	10%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Ejecutivo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Grafico N. 11. Trabajo en equipo



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Ejecutivo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Análisis

De la totalidad de trabajadores del nivel ejecutivo el 58% expone que a veces se mantiene la idoneidad y eficacia; el 32% expresa que siempre la toma de decisiones favorecen el trabajo en equipo y el 10% que nunca se cumplen metas.

Interpretación

Se establece que un mayor porcentaje a veces fomenta el trabajo en equipo limitando el incivismo y apoyo social afectando en las relaciones interpersonales de los trabajadores; mientras un menor porcentaje siempre toma decisiones asertivas aportando en promociones equitativas fomentando la justicia organizacional y el otro porcentaje nunca alcanza el cumplimiento de metas perjudicando en el éxito empresarial.

Pregunta N. 8: ¿Los trabajadores cumplen normas de conducta y disciplina fomentando las relaciones interpersonales, comunicación y empatía?

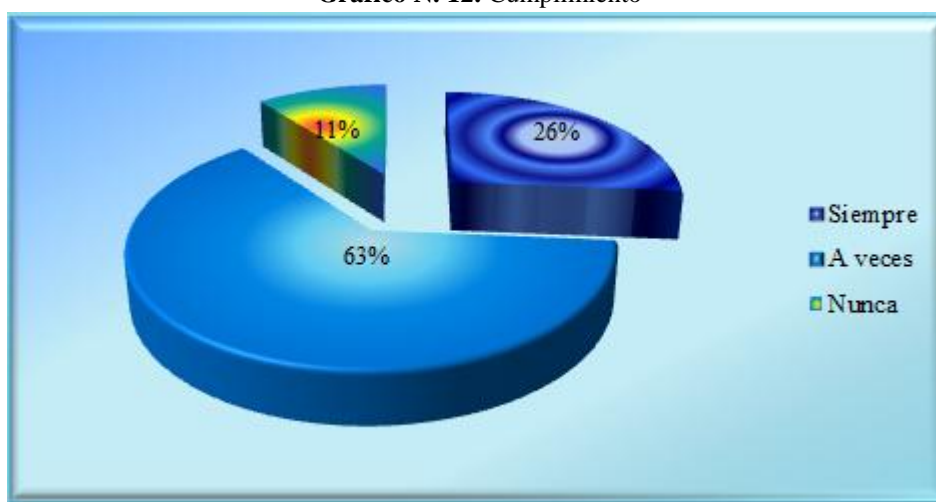
Cuadro N. 12. Cumplimiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	26%
A veces	12	63%
Nunca	2	11%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Ejecutivo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Grafico N. 12. Cumplimiento



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Ejecutivo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Análisis

Del total de trabajadores del nivel ejecutivo el 63% expone que a veces se cumple con normas de conducta y disciplina; el 26% expresa que siempre se fomenta las relaciones interpersonales y el 11% que nunca hay comunicación y empatía.

Interpretación

Se determina que un mayor porcentaje de trabajadores del área administrativa fomenta el cumplimiento de normas de conducta y disciplina limitando la gestión de confianza en la organización; mientras un menor porcentaje siempre fomenta las relaciones interpersonales aportando en el comunicación asertiva y el otro porcentaje nunca fomenta la comunicación y empatía perjudicando en el desarrollo de la empresa.

Pregunta N. 9: ¿El personal que labora en la empresa cumple con responsabilidad las funciones, tareas, actividades designadas, contribuyendo en el crecimiento y armonía en el entorno laboral?

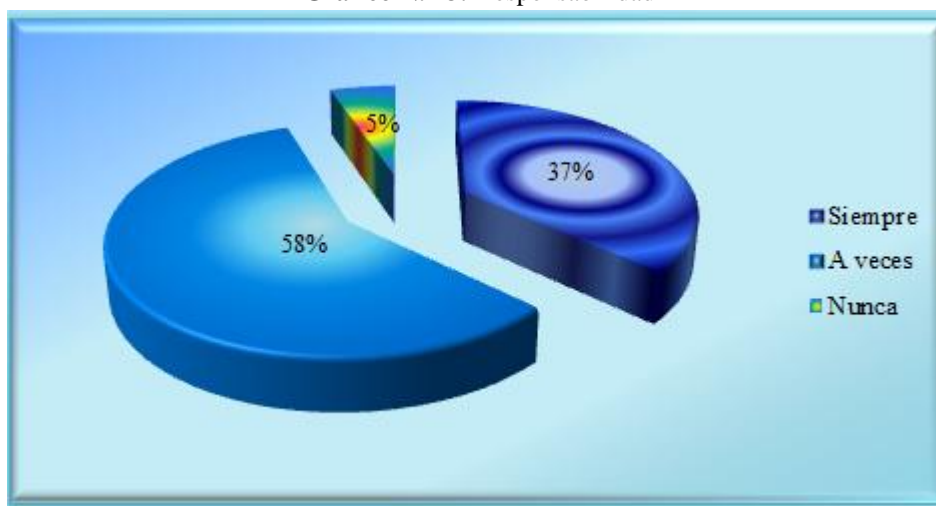
Cuadro N. 13. Responsabilidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	37%
A veces	11	58%
Nunca	1	5%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Ejecutivo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Grafico N. 13. Responsabilidad



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Ejecutivo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Análisis

De la totalidad de trabajadores del nivel ejecutivo el 58% expone que a veces se cumple con iniciativa las funciones; el 37% expresa que siempre se cumple con actividades y tareas designadas y el 5% manifiesta que nunca se contribuye en el crecimiento del entorno laboral y armonía.

Interpretación

Se interpreta que la totalidad de trabajadores a veces fortalece la responsabilidad limitando la capacidad de control sobre la carga de trabajo propiciando conflictos laborales; mientras una minoría siempre cumple con las tareas y actividades designadas contribuyendo a disminuir conflictos de rol y el otro porcentaje nunca aporta en la armonía y entorno laboral.

Pregunta N. 10: ¿En la empresa se cumple con normas de seguridad y salud, aportando en la productividad, capacitación y desarrollo profesional?

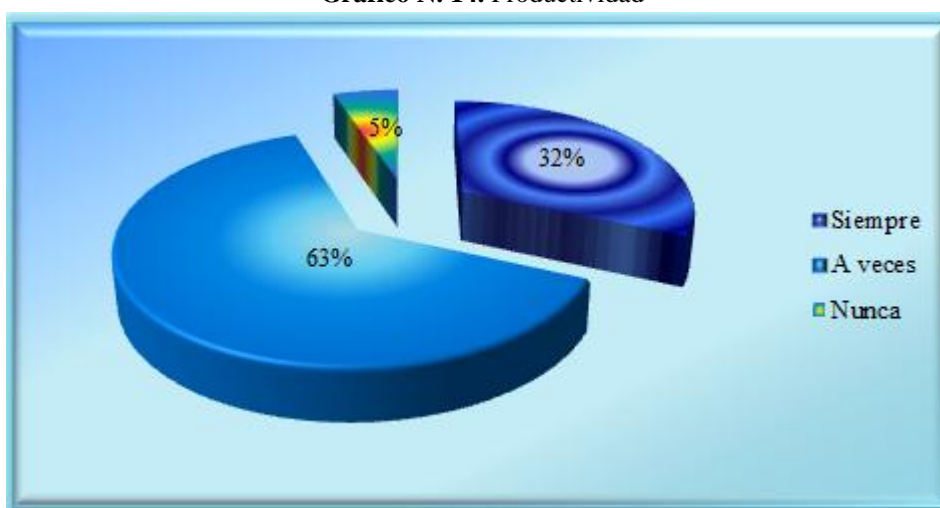
Cuadro N. 14. Productividad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	32%
A veces	12	63%
Nunca	1	5%
Total	19	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Ejecutivo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Grafico N. 14. Productividad



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Ejecutivo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Análisis

De la totalidad de trabajadores del nivel ejecutivo el 63% manifiesta que a veces se cumple con normas de seguridad y salud en el trabajo; el 32% siempre aporta en la productividad y capacitación y el 5% que nunca promueve el desarrollo personal.

Interpretación

Se deduce que la totalidad de trabajadores del área administrativa a veces incrementa la productividad limitando las recompensas y reconocimientos propiciando conflictos empresariales; mientras una minoría expone que siempre aporta en la capacitación personal y organizacional y el otro porcentaje nunca alcanza el desarrollo profesional.

Encuesta dirigida a trabajadores del Área Operativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la pequeña empresa de Pastaza Ltda.

Pregunta N. 1: ¿En la empresa se fortalece la comunicación, la autonomía; favoreciendo en la toma de decisiones, solución de problemas y cumplimiento de objetivos?

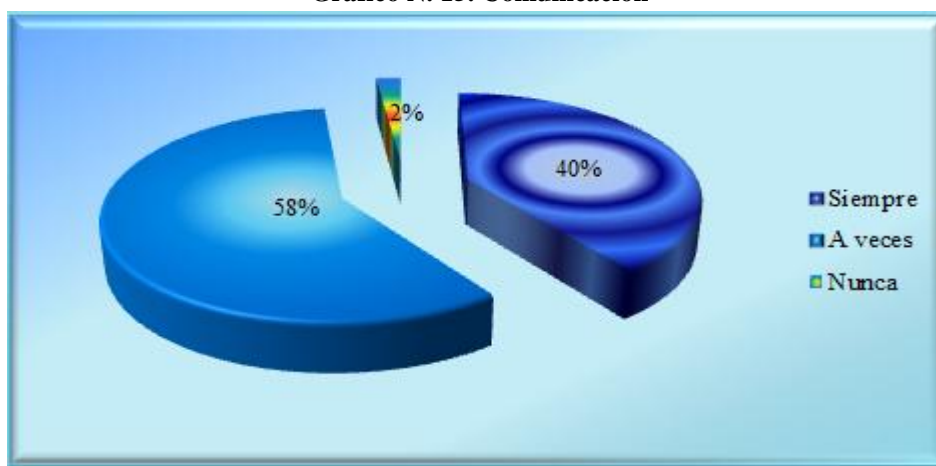
Cuadro N. 15. Comunicación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	40%
A veces	29	58%
Nunca	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Operativo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Grafico N. 15. Comunicación



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Operativo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Análisis

De la totalidad de trabajadores del área administrativa el 58% expone que a veces se fortalece la comunicación y autonomía; el 40% expresa que siempre se favorece en la toma de decisiones y solución de problemas y el 2% manifiestan que nunca se cumplen los objetivos.

Interpretación

Se deduce que la mayoría de trabajadores del área administrativa a veces fortalece la comunicación limitando los objetivos empresariales y valores estratégicos; mientras el otro porcentaje expone que siempre alcanza la toma de decisiones aportando en la cultura de apropiación y sentido de pertenencia; y el otro porcentaje nunca alcanza el cumplimiento de objetivos perjudicando en los objetivos empresariales.

Pregunta N. 2: ¿Considera usted que en la empresa las relaciones interpersonales eliminan el aislamiento social incrementando oportunidades para aplicar conocimientos, habilidades en el cumplimiento de tareas complejas?

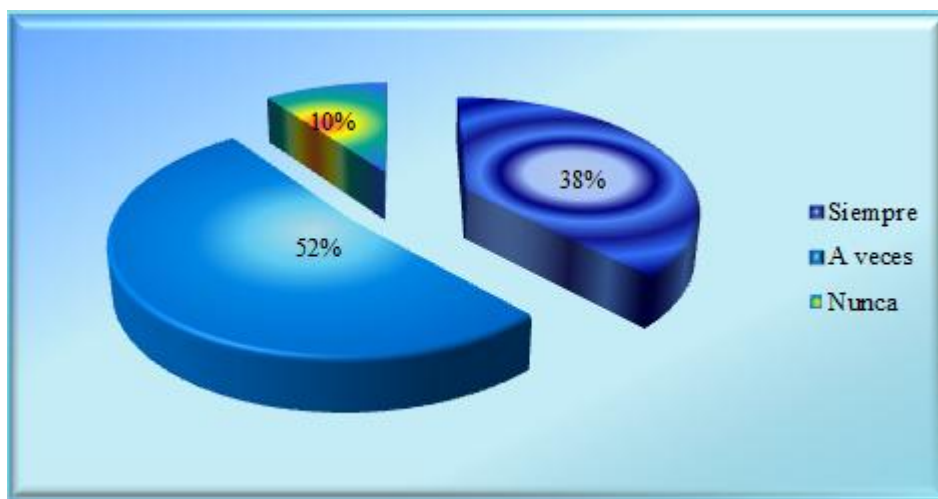
Cuadro N. 16. Conocimientos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	19	38%
A veces	26	52%
Nunca	5	10%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Operativo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Grafico N. 16. Conocimientos



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Operativo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Análisis

De la totalidad de trabajadores del nivel ejecutivo el 52% expone que a veces se fortalece las relaciones interpersonales; el 38% expresa que siempre se elimina el aislamiento social y el 10% que nunca se cumple tareas complejas.

Interpretación

Se interpreta que un mayor porcentaje de trabajadores a veces fortalece los conocimientos limitando la interacción, satisfacción y cumplimiento del trabajo; mientras un menor porcentaje siempre elimina el aislamiento social fortaleciendo la comunicación, desarrollo personal del personal; y el otro porcentaje nunca alcanza a cumplir con las tareas complejas creando conflictos de rol en la organización.

Pregunta N. 3: ¿Las relaciones interpersonales favorecen la responsabilidad e interacción fomentando la motivación en el trabajo en equipo potenciando las habilidades individuales, incrementando la rentabilidad?

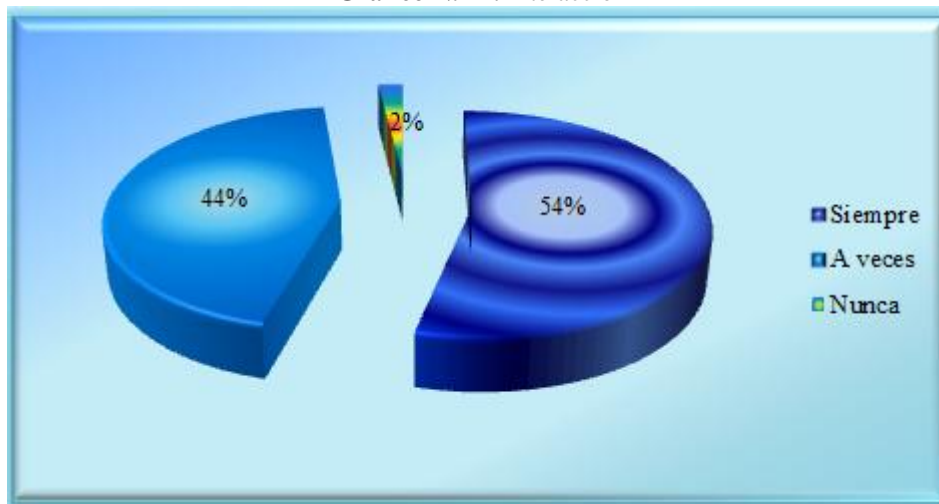
Cuadro N. 17. Interacción

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	27	44%
A veces	22	54%
Nunca	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Operativo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Grafico N. 17. Interacción



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Operativo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Análisis

Del total de trabajadores del nivel ejecutivo el 54% manifiesta que a veces se favorece la responsabilidad e interacción, el trabajo en equipo mientras que el 44% siempre potencia las habilidades individuales; el 1% expresa que siempre trabajo en equipo y el 2% que nunca se potencia las habilidades individuales para incrementar la rentabilidad.

Interpretación

Se establece que el mayor porcentaje de trabajadores del área administrativa a veces promueve la responsabilidad ocasionando el incumplimiento de políticas y normas; mientras el otro porcentaje siempre fomenta el trabajo en equipo potenciando los objetivos y valores estratégicos y el otro porcentaje nunca incrementa la rentabilidad afectando de forma considerable en la dinámica y gestión de la organización.

Pregunta N. 4. ¿Cree usted que en el ambiente laboral se fortalece la capacidad de control y seguridad física, contribuyendo en el rendimiento y la calidad en el trabajo?

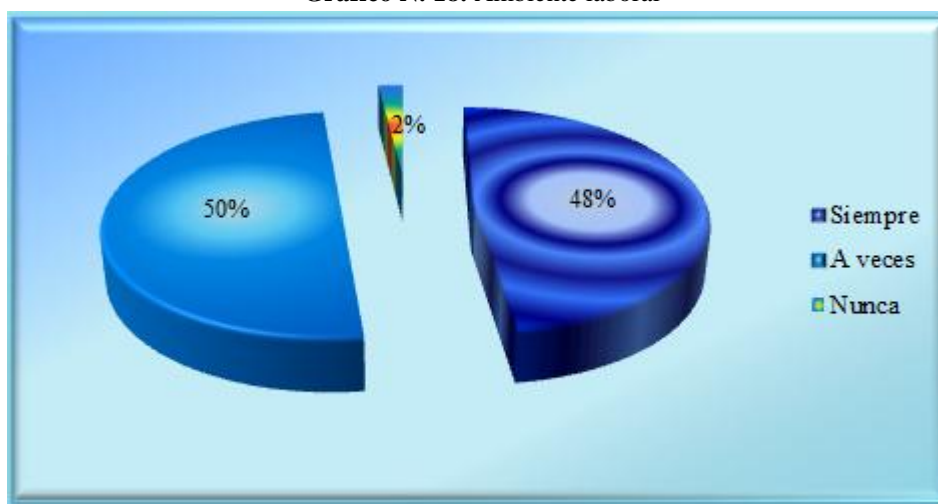
Cuadro N. 18. Ambiente laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	24	48%
A veces	25	50%
Nunca	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Operativo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Grafico N. 18. Ambiente laboral



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Operativo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Análisis

De la totalidad de trabajadores del nivel ejecutivo el 50% expone que a veces el ambiente laboral fortalece la capacidad de control y seguridad física es óptimo; el 48% expresa que siempre se fortalece la capacidad de control, seguridad física y el 2% manifiesta que contribuyen para el rendimiento y calidad en el trabajo.

Interpretación

Se determina que un mayor porcentaje de trabajadores del área administrativa a veces propicia un adecuado ambiente laboral afectando en estrategias de comunicación y apoyo social; mientras el otro porcentaje expone que siempre alcanza una capacidad de control y seguridad física disminuyendo conductas contraproducentes, bajas laborales y el otro porcentaje nunca logra una calidad en el trabajo afectando en la gestión del talento humano.

Pregunta N. 5: ¿Considera usted que en la empresa se promueva el potencial humano incrementando la competitividad empresarial y mejoramiento del servicio?

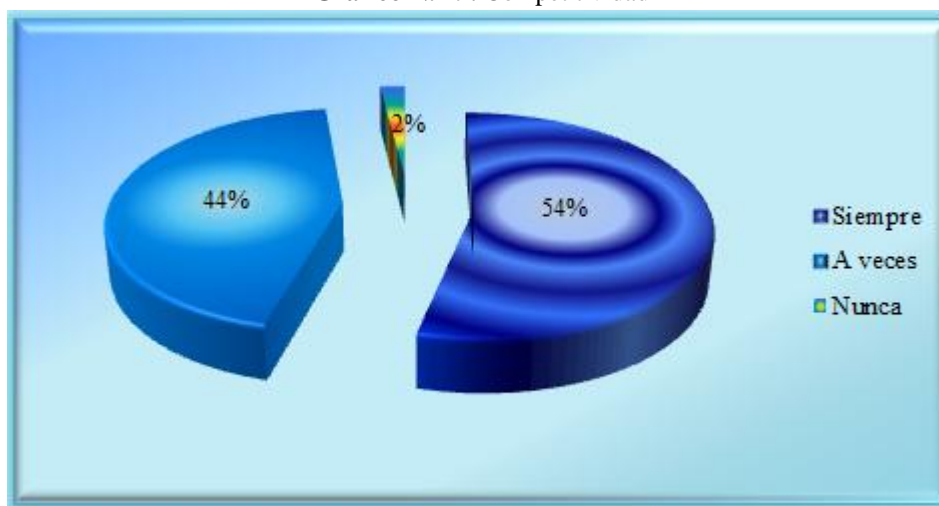
Cuadro N. 19. Competitividad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	44%
A veces	24	54%
Nunca	4	2%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Operativo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Grafico N. 19. Competitividad



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Operativo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Análisis

Del total de trabajadores encuestados del nivel ejecutivo el 54% manifiesta que a veces se promueve el potencial humano; el 44% expresa que siempre se incrementa la competitividad empresarial y el 2% que nunca se mejora el servicio.

Interpretación

Se establece que la mayoría de trabajadores a veces promueve el potencial humano limitando el desarrollo de habilidades personales de los trabajadores; mientras un menor porcentaje siempre incrementa la competitividad empresarial aportando en el desarrollo de la empresa y el otro porcentaje que nunca alcanza una mejora del servicio afectando en el rendimiento y servicio al cliente de la organización.

Pregunta N. 6: ¿En la empresa se trabaja con eficiencia, calidad y productividad fortaleciendo la creatividad, liderazgo, integridad y cooperación?

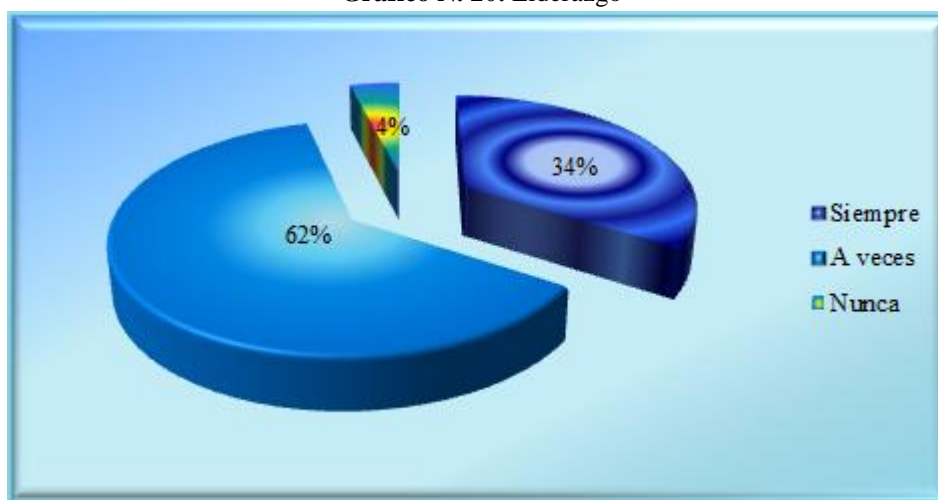
Cuadro N. 20. Liderazgo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	34%
A veces	31	62%
Nunca	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Operativo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Grafico N. 20. Liderazgo



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Operativo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Análisis

De la totalidad de trabajadores del nivel ejecutivo el 62% expone que a veces trabaja con eficiencia, productividad y calidad; el 34% expresa que siempre se fortalece la creatividad y liderazgo y el 4% manifiestan que nunca se estimula la integridad y cooperación.

Interpretación

Se interpreta que la mayoría de trabajadores del área administrativa a veces fortalece el liderazgo limitando la formación, supervisión; mientras un menor porcentaje siempre incrementa la creatividad aportando en las oportunidades, promociones y el otro porcentaje nunca alcanza la integridad y cooperación limitando el desarrollo personal y organizacional.

Pregunta N. 7: ¿En la empresa el trabajador mantiene su eficacia, en la toma de decisiones, favoreciendo en el trabajo en equipo aportando al cumplimiento de metas?

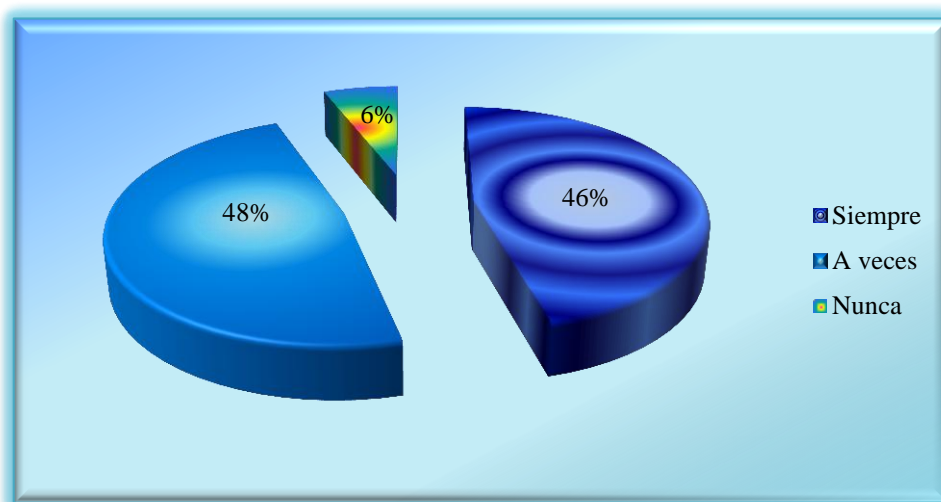
Cuadro N. 21. Trabajo en equipo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	23	46%
A veces	24	48%
Nunca	3	6%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Operativo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Grafico N. 21. Trabajo en equipo



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Operativo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Análisis

De la totalidad de trabajadores del nivel ejecutivo el 52% expone que a veces se mantiene la idoneidad y eficacia; el 46% expresa que siempre la toma de decisiones favorecen el trabajo en equipo y el 2% que nunca se cumplen metas.

Interpretación

Se determina que un mayor porcentaje a veces fomenta el trabajo en equipo limitando convenios colectivos, idoneidad y eficiencia de los trabajadores; mientras un menor porcentaje siempre toma decisiones asertivas disminuyendo la rotación de puestos, falta de proactividad y el otro porcentaje nunca alcanza el cumplimiento de metas perjudicando en el éxito empresarial.

Pregunta N. 8: ¿Los trabajadores cumplen normas de conducta y disciplina fomentando las relaciones interpersonales, comunicación y empatía?

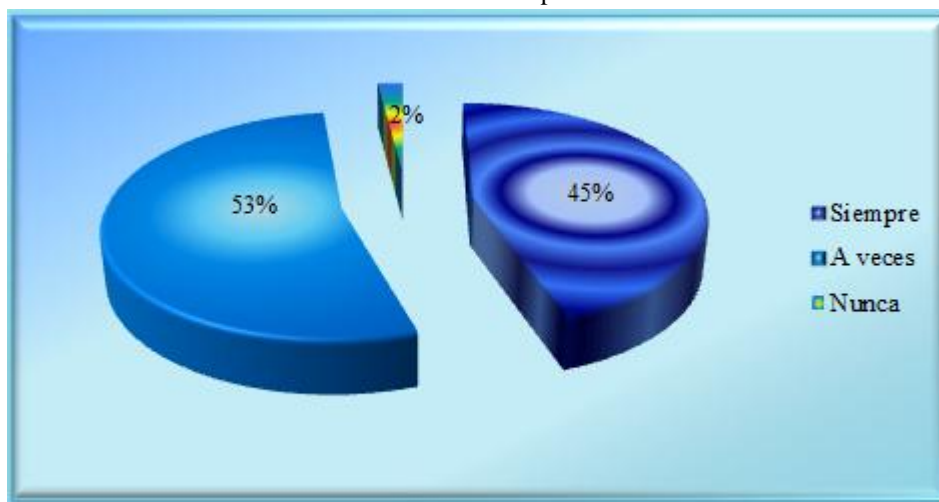
Cuadro N. 22. Cumplimiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	45%
A veces	26	53%
Nunca	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Operativo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Grafico N. 22. Cumplimiento



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Operativo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Análisis

Del total de trabajadores del nivel ejecutivo el 53% expone que a veces se cumple con normas de conducta y disciplina; el 45% expresa que siempre se fomenta las relaciones interpersonales y el 2% que nunca hay comunicación y empatía.

Interpretación

Se establece que un mayor porcentaje de trabajadores del área administrativa a veces fomenta la iniciativa ocasionando cambios organizacionales determinantes mientras un menor porcentaje siempre fomenta las relaciones interpersonales aportando en el mantenimiento de normas de conducta y el otro porcentaje nunca fomenta la comunicación y empatía perjudicando en la prevención y control de los trabajadores de la organización.

Pregunta N. 9: ¿El personal que labora en la empresa cumple con responsabilidad las funciones, tareas, actividades designadas, contribuyendo en el crecimiento y armonía en el entorno laboral?

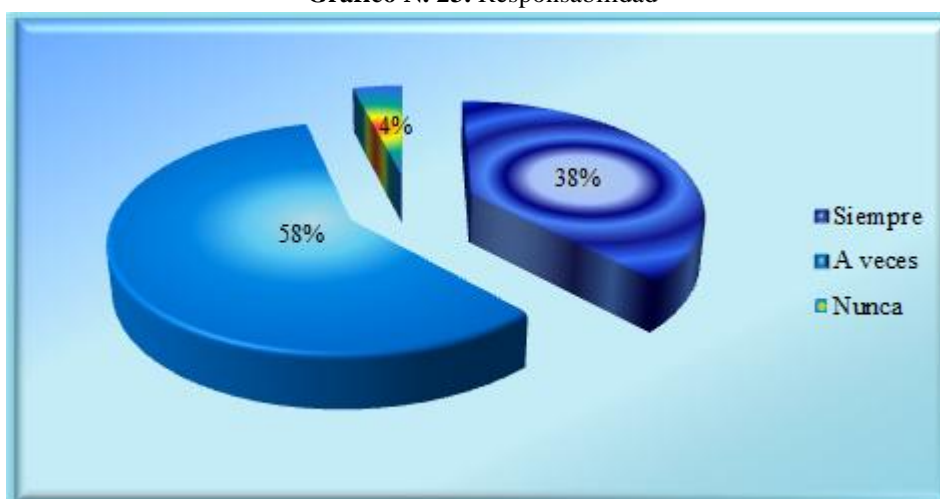
Cuadro N. 23. Responsabilidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	19	38%
A veces	29	58%
Nunca	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Operativo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Grafico N. 23. Responsabilidad



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Operativo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Análisis

De la totalidad de trabajadores del nivel ejecutivo el 58% expone que a veces se cumple con responsabilidad las funciones; el 38% expresa que siempre se cumple con actividades y tareas designadas y el 4% manifiesta que nunca se contribuye en el crecimiento del entorno laboral y armonía.

Interpretación

Se deduce que la totalidad de trabajadores a veces fortalece la responsabilidad limitando la autonomía y responsabilidad sobre personas; mientras una minoría siempre cumple con las tareas y actividades designadas contribuyendo a disminuir conflictos de rol y el otro porcentaje nunca aporta en la armonía y entorno laboral afectando en el clima organizacional.

Pregunta N. 10: ¿En la empresa se cumple con normas de seguridad y salud, aportando en la productividad, capacitación y desarrollo profesional?

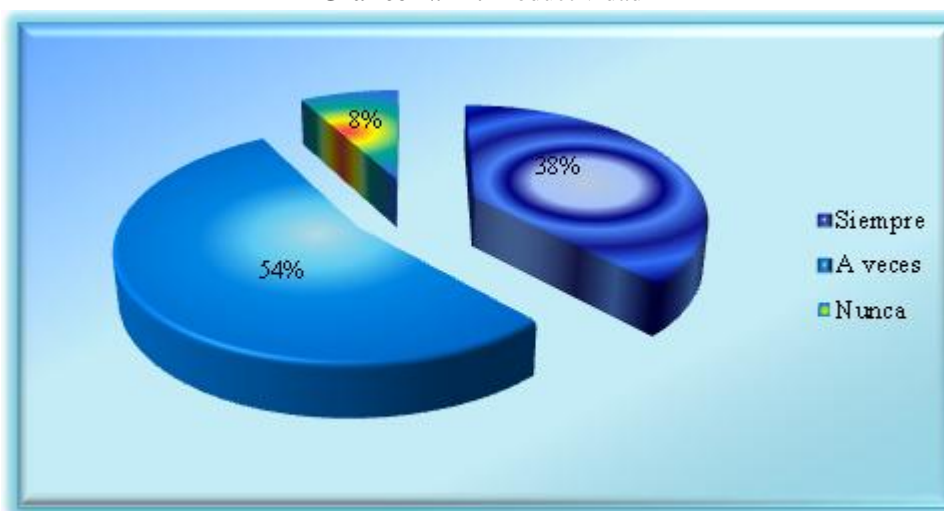
Cuadro N. 24. Productividad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	19	38%
A veces	27	54%
Nunca	4	8%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Operativo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Grafico N. 24. Productividad



Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa (Nivel Operativo)

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Análisis

De la totalidad de trabajadores del nivel ejecutivo el 54% manifiesta que a veces se cumple con normas de seguridad y salud en el trabajo; el 38% expone que el 8% siempre aporta en la productividad y capacitación y el 6% que nunca promueve el desarrollo personal.

Interpretación

Se interpreta que la totalidad de trabajadores del área administrativa a veces incrementa la productividad limitando las remuneraciones, promociones; mientras una minoría expone que siempre aporta en la capacitación personal y organizacional y el otro porcentaje nunca alcanza el desarrollo profesional disminuyendo la posibilidad de obtener promociones en la organización.

4.1. Verificación de la Hipótesis

4.2. Modelo Lógico

Hipótesis nula:

H₀: Los riesgos psicosociales no inciden en el desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., matriz Puyo, provincia de Pastaza.

Hipótesis alternativa:

H₁: Los riesgos psicosociales si inciden en el desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., matriz Puyo, provincia de Pastaza.

4.3. Modelo Matemático

$$H_0: O = E$$

$$H_a: O \neq E$$

Dónde:

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

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

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

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

4.4. Modelo Estadístico

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

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

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

Formula: Grados de Libertad

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

$$GL = (f - 1) * (c - 1)$$

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

$$GL = 3 * 2$$

$$GL = 6$$

Para un nivel de significación $\alpha = 0.05$ y 6 grados de libertad, se acepta la hipótesis nula H_0 si el valor de χ^2 es \leq = menor o igual al valor de χ^2 tabular caso contrario (12.59), se la rechazará y se aceptará la hipótesis alterna H_1 .

4.4.1.1. Tabla de Distribución Chi Cuadrado

Cuadro N. 25. Distribución Chi Cuadrado χ^2_c

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	22,457	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446

Fuente: www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

4.4.2. Recolección de datos y cálculos estadísticos

4.4.2.1. Frecuencias Observadas

Cuadro N. 26. Frecuencias Observadas

INTERROGANTES	CATEGORÍAS			SUBTOTAL
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	
Pregunta N. 3: ¿Las relaciones interpersonales favorecen la responsabilidad e interacción fomentando la motivación en el trabajo en equipo potenciando las habilidades individuales, incrementando la rentabilidad?	2	17	0	19
Pregunta N. 4: ¿Cree usted que en el ambiente laboral se fortalece la capacidad de control y seguridad física, contribuyendo en el rendimiento y la calidad en el trabajo?	2	15	2	19
Pregunta N. 7: ¿En la empresa el trabajador mantiene su eficacia, en la toma de decisiones, favoreciendo en el trabajo en equipo aportando al cumplimiento de metas?	23	24	3	50
Pregunta N. 10: ¿En la empresa se cumple con normas de seguridad y salud, aportando en la productividad, capacitación y desarrollo profesional?	19	27	4	50
SUBTOTALES	46	83	9	138

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

4.4.2.2. Frecuencias Esperadas

Cuadro N. 27. Frecuencias Esperadas

INTERROGANTES	CATEGORÍAS			SUBTOTAL
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	
Pregunta N. 3: ¿Las relaciones interpersonales favorecen la responsabilidad e interacción fomentando la motivación en el trabajo en equipo potenciando las habilidades individuales, incrementando la rentabilidad?	6,33	11,43	1,24	19,00
Pregunta N. 4: ¿Cree usted que en el ambiente laboral se fortalece la capacidad de control y seguridad física, contribuyendo en el rendimiento y la calidad en el trabajo?	6,33	11,43	1,24	19,00
Pregunta N. 7: ¿En la empresa el trabajador mantiene su eficacia, en la toma de decisiones, favoreciendo en el trabajo en equipo aportando al cumplimiento de metas?	16,67	30,07	3,26	50,00
Pregunta N. 10: ¿En la empresa se cumple con normas de seguridad y salud, aportando en la productividad, capacitación y desarrollo profesional?	16,67	30,07	3,26	50,00
SUBTOTALES	46,00	83,00	9,00	138,00

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

4.4.3. Cálculo de Chi Cuadrado

Cuadro N. 28. Cálculo de Chi Cuadrado

FO	FE	(O - E)	(O - E) ²	(O - E) ² /E
2	6,33	-4,33	18,78	2,96
2	6,33	-4,33	18,78	2,96
23	16,67	6,33	40,11	2,41
19	16,67	2,33	5,44	0,33
17	11,43	5,57	31,05	2,72
15	11,43	3,57	12,76	1,12
24	30,07	-6,07	36,87	1,23
27	30,07	-3,07	9,44	0,31
0	1,24	-1,24	1,54	1,24
2	1,24	0,76	0,58	0,47
3	3,26	-0,26	0,07	0,02
4	3,26	0,74	0,55	0,16
138	138,00	0,00	175,97	X ² =15.93

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Comparar los valores

En este punto tenemos los siguientes datos:

Valor calculado: 15.93

Valor de la tabla: 12,59

Es decir:

Chi cuadrado real: 15.93

Chi-cuadrado teórico 12,59

4.4.4. Zona de aceptación y rechazo de la hipótesis

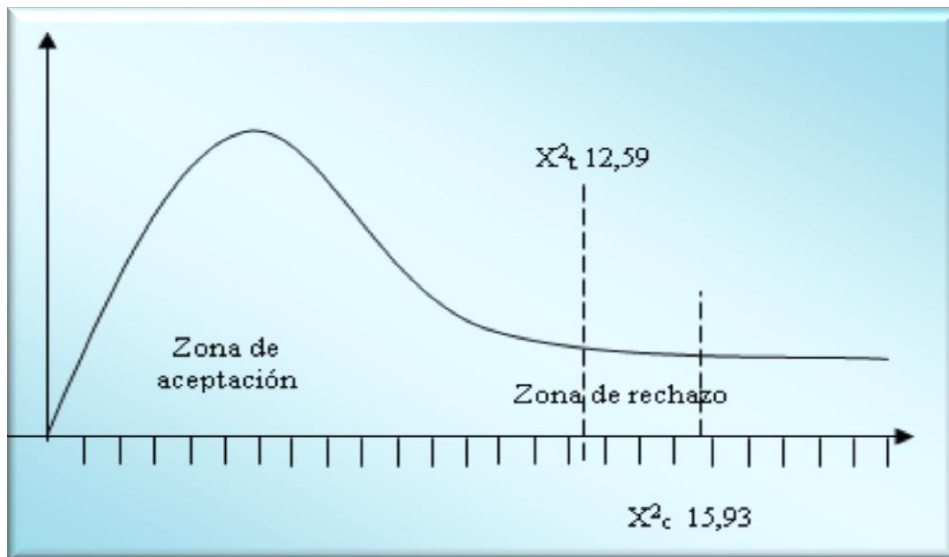


Gráfico N.º 25. Zona de aceptación de la Hipótesis
Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

4.4.5. Decisión Estadística

Con 6 grado de libertad y 95% de confiabilidad la X^2_c es de 15.93; valor que cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0) por ser superior a X^2_t que es de 12,59; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (H_a).

El Chi cuadrado calculado (15.93) es mayor que el chi cuadrado teórico, (12,59) por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa: Los riesgos psicosociales si inciden en el desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., matriz Puyo, provincia de Pastaza.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Mediante la investigación realizada se concluye:

- En la institución se determina que la mayor parte de encuestados desconoce los riesgos psicosociales, perjudicando en la comunicación, el liderazgo, en el trabajo en equipo, afectando en las relaciones interpersonales, generando aislamiento, limitando el cumplimiento de objetivos, la cultura y el sentido de pertenencia, determinando el desempeño laboral.
- Se establece que en la organización son escasas las relaciones con los jefes y compañeros, identificándose conflictos interpersonales, afectando en la resolución de problemas, cumplimiento, conductas contraproducentes limitando al potencial humano, servicio y competitividad empresarial.
- Se deduce que el inadecuado, insuficiente desempeño laboral perjudica en trabajo en equipo, relaciones interpersonales, toma de decisiones afectando en la conducta, disciplina de los trabajadores reduciendo el cumplimiento de metas en la empresa.
- En la institución no existe un documento, escrito, manual o guía que promueva el conocimiento en la prevención de riesgos psicosociales afectando en el desempeño laboral, desarrollo personal, autonomía aportando de manera significativa en el desarrollo organizacional.

5.2. Recomendaciones

- Se considera trascendental la determinación, investigación, difusión de los riesgos psicosociales, promoviendo la comunicación, la participación del trabajador en la solución de conflictos aportando en la reducción de problemas, fomentando el trabajo en equipo, la responsabilidad, cumpliendo con los objetivos y metas propuestas.
- Fortalecer las relaciones interpersonales favoreciendo el ambiente laboral y calidad de trabajo aportando en la eficiencia, creatividad, liderazgo, integridad; incrementando de manera significativa e importante la productividad en la organización.
- Incrementar el desempeño laboral es trascendental para incentivar el trabajo grupal, comunicación organizacional incrementando la prevención y control basados en una justicia organizacional y resolución de problemas mismos que contribuyen a un desarrollo integral de la empresa.
- Incentivar la prevención de los riesgos psicosociales y crecimiento laboral aumentando de manera significativa la armonía e iniciativa enmarcados en capacitar constantemente al personal para reducir conflictos de rol, malas prácticas de seguridad y salud en el trabajo; incrementando el desempeño laboral, remuneraciones, promociones, recompensas y reconocimientos para los trabajadores que laboran en la institución.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Tema

Manual preventivo de riesgos psicosociales para el fortalecimiento del desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., matriz Puyo, provincia de Pastaza.

6.1.1. Unidad Ejecutora

Empresa: Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña empresa de Pastaza, ciudad de Puyo provincia de Pastaza.

Beneficiarios

Beneficiarios Directos

Empleados

Personal del área Administrativa

Empresa

Beneficiarios Indirectos

Propietarios

Clientes

6.1.2. Ubicación

País: Ecuador.

Región: Oriente.

Provincia: Pastaza.

Cantón: Puyo.
Parroquia: Sector la (Y)

6.1.3. Equipo técnico responsable

Investigador: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

6.2. Antecedentes de la Propuesta

En la cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa de Pastaza Ltda., se determina que la mayor parte de encuestados desconoce los riesgos psicosociales, perjudicando en la rendimiento laboral cooperación, el liderazgo, oportunidades, incrementando en los conflictos interpersonales, generando aislamiento, limitando el cumplimiento de metas, objetivos y el sentido de pertenencia, determinando el desempeño laboral.

Se establece que en la cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa de Pastaza Ltda., son escasas las relaciones con los jefes y compañeros, identificándose mal ambiente laboral, afectando en la satisfacción y compromiso laboral propiciando conductas laborales contraproducentes.

Se deduce que el inadecuado, insuficiente desempeño laboral perjudica en trabajo en equipo, relaciones interpersonales, toma de decisiones fomentando la desmotivación, inconformidad, malestar de los trabajadores reduciendo el cumplimiento de objetivos y ejecución de labores en la empresa.

En la empresa se interpreta que no existe un documento, escrito, manual o guía que promueva el conocimiento en la prevención de riesgos psicosociales afectando en el desempeño laboral, autonomía disminuyendo competencias perjudicando la satisfacción laboral.

6.3. Justificación

La presente propuesta tiene su **trascendencia** en la elaboración, socialización, planificación, del manual preventivo de riesgos psicosociales para el fortalecimiento del desempeño laboral, funciones, habilidades en los colaboradores del área administrativa de la cooperativa de ahorro y crédito de la pequeña empresa de Pastaza Ltda., ciudad de Puyo provincia de Pastaza, contribuyendo en el adecuado desempeño laboral para fortalecer el desarrollo óptimo de la organización.

El manual de riesgos psicosociales es de **importancia** teórica práctica al fortalecer los conocimientos, capacitación, apoyando en el desarrollo de las capacidades, destrezas, relaciones interpersonales, a partir de la prevención de posibles situaciones de riesgo y evitarlas.

La propuesta es **novedosa** porque a través de la aplicación de un documento se fortalece en el desarrollo de una cultura de prevención, sobresaliendo la productividad y el mejoramiento de las relaciones interpersonales de los colaboradores, fortaleciendo la eficacia e idoneidad en la organización.

El manual de riesgos psicosociales es de **utilidad** porque refuerza el desempeño laboral, ampliando la capacidad e interés por prevenir condiciones de riesgo a las que se encuentran expuestos los empleados, adquiriendo habilidades personales que impulsen la supervisión y liderazgo impulsando la autonomía y apoyo social; apoyando en el progreso de la prevención de riesgos psicosociales.

El manual de prevención de riesgos psicosociales es de **impacto** al influir en el desempeño laboral de manera significativa e importante para contribuir en la cultura, trabajo en equipo, ambiente laboral, gestión de talento humano incrementando la productividad y rentabilidad de la institución.

La propuesta es **factible** porque el investigador posee los recursos económicos, tecnológicos, sociales para potenciar las habilidades, destrezas efectivizando el trabajo de investigación desarrollando medios de prevención de riesgos, aprovechando el interés que ofrece la invaginación.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo General

Elaborar el preventivo de riesgos psicosociales para el fortalecimiento del desempeño laboral del personal administrativo de la cooperativa de la pequeña empresa de Pastaza Ltda., matriz Puyo, provincia de Pastaza.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Planificar el manual preventivo de riesgos psicosociales para el fortalecimiento del desempeño laboral del personal administrativo de la cooperativa de la pequeña empresa de Pastaza Ltda., matriz Puyo, provincia de Pastaza.
- Ejecutar el manual preventivo de riesgos psicosociales para el fortalecimiento del desempeño laboral del personal administrativo de la cooperativa de la pequeña empresa de Pastaza Ltda., matriz Puyo, provincia de Pastaza.
- Evaluar los logros alcanzados con la aplicación del manual preventivo de riesgos psicosociales para el fortalecimiento del desempeño laboral del personal administrativo de la cooperativa de la pequeña empresa de Pastaza Ltda., matriz Puyo, provincia de Pastaza.

6.5. Análisis de Factibilidad

La elaboración del manual preventivo de riesgos psicosociales para el fortalecimiento del desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., matriz Puyo, provincia de Pastaza., fomenta el cumplimiento de funciones es factible porque la investigador posee conocimientos, habilidades aportando con información sobre su validez de criterio obteniendo correlaciones significativas en el sentido esperable.

6.5.1. Factibilidad Política

La propuesta presentada resalta que el trabajo es factible a nivel político considerando la constitución política de la república del Ecuador en la sección octava, sobresaliendo que el “trabajo es un derecho y un deber social” siendo así que la actividad empresarial se rige por los principios de solidaridad, para promover el desarrollo de la eficiencia, obligatoriedad para mejorar la calidad de productos y servicios, universalidad para fortalecer la capacidad competitiva; equidad para fomentar las relaciones obrero-patrono, transparencia para alcanzar objetivos empresariales.

Equidad al fortalecer el talento humano e idoneidad en todos y cada uno de los trabajadores tanto en el género femenino como masculino enfrentando con éxito la competitividad empresarial.

Transparencia al fomentar las relaciones entre los obreros y el patrono, cumpliendo con la misión y visión empresarial aportando en la motivación del trabajador tanto en su conocimiento, experiencia como en su desempeño.

Participación estimulando la capacidad en la toma de decisiones orientando la actividad empresarial hacia el mejoramiento continuo de la organización.

6.5.2. Factibilidad Técnica

La selección de actividades para el manual preventivo de riesgos psicosociales y el fortalecimiento del desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., matriz Puyo, propone la oportunidad para reforzar el desarrollo de las capacidades, habilidades, cumplimiento de objetivos empresariales, aportando en la búsqueda de soluciones a problemas relacionados con la experiencia cotidiana.

6.5.3. Factibilidad Tecnológica

En la actualidad, la innovación en tecnología brinda la oportunidad de promover en el colaborador la participación activa, favoreciendo en el desarrollo de competencias y habilidades, facilitando el diálogo y la comunicación entre los miembros de la organización, disminuyendo efectos dañinos del estrés, incrementando la resistencia adoptarse medidas preventivas de control contenido de la tarea, carga de trabajo, control y autonomía, clarificación de competencias.

6.5.4. Factibilidad Organizacional

En la Cooperativa de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., matriz Puyo, es significativa la utilización de un manual de prevención de riesgos para fortalecer el desempeño aportando en la resolución de conflictos mejora las relaciones interpersonales, la autoestima influyendo en la satisfacción personal, profesional, laboral contribuyendo en el reconocimiento de sus propias emociones, empatía y habilidades de comunicación, mejorando el desarrollo

6.5.5. Factibilidad de Equidad de Género

El manual preventivo de riesgos psicosociales apoya en el fortalecimiento del desempeño laboral, teniendo como finalidad acrecentar el desarrollo de las

capacidades, habilidades, destrezas tanto en el género femenino como masculino, originando condiciones adecuadas de trabajo, equipos de trabajo, disminuyendo la carga de trabajo excesiva o presión de tiempo; aportando en la claridad respecto a las funciones del trabajador.

6.5.6. Factibilidad Legal

La presente propuesta es factible porque en la Cooperativa de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., matriz Puyo se considera la salud del trabajador como un derecho ineludible; la propuesta ejerce un efecto significativo sobre la salud y el bienestar de los trabajadores, repercutiendo en la organización y la sociedad en conjunto.

6.6. Fundamentación Científica

Se considera esencial directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo, la realización de la tarea promoviendo el alcance del bienestar o a la salud del trabajador, mejorando la correlación con el obrero y la empresa orientando en la prevención de riesgos psicosociales a través de la planeación organización ejecución control y evaluación para fortalecer la salud individual y colectiva a fin de evitar accidentes y enfermedades profesionales.

6.6.1. Fundamentación Filosófica

“Los riesgos psicosociales al ser reconocidos bajo las normas y vigentes restringen los accidentes en el campo laboral favoreciendo el obediencia de la labor preventiva optimizando la productividad empresarial previniendo peligros en el manejo de equipos y dispositivos de seguridad afirmando en la responsabilidad del empresario al precautelar la salud e integridad generando orden y eficacia en la organización. ”. Moncayo, h. 2013. p. 12.

El manual contiene medidas de prevención, ejercicios continuos, métodos para prevenir lesiones musculares, asumiendo como objetivo proteger la vida,

preservar la salud e integridad física de los trabajadores facilitando las condiciones adecuadas para un trabajo efectivo instaurando la seguridad e higiene a través de la prevención de riesgos, estableciendo procedimientos documentados para proteger los estándares de seguridad aumentando la productividad

6.6.5. Fundamentación Legal

La propuesta denominada Manual de riesgos psicosociales para consolidar el desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., matriz Puyo, provincia de Pastaza, se fundamenta en:

La Constitución Política del Ecuador, en el Art. 32. Donde la Salud es considerada un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado.

Constitución de la República del Ecuador, Sección séptima Salud, **Art. 32.-** La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional. Constitución del Ecuador 2015.

6.6.6. Fundamentación Científica

Medidas Preventivas

Existen una serie de recomendaciones y sugerencias para debilitar los riesgos psicosociales en el trabajo es fundamental que se realice una valoración de las

situaciones como el medio adecuado, eliminando los factores de riesgo presentes en los ambientes de trabajo.

Aumentar las oportunidades para emplear los conocimientos para el aprendizaje, el perfeccionamiento de nuevas habilidades; a través de la eliminación del trabajo estrictamente pautado, el beneficio de tareas a través de la movilidad funcional ascendente o la recomposición de procesos que impliquen realizar tareas diversas y de mayor complejidad.

Promocionar autonomía de los trabajadores y las trabajadoras en la elaboración de tareas; considerando que la toma de decisiones en todos los niveles beneficia en la optimización de tareas, el ritmo, la cantidad de trabajo con total democracia y simplicidad.

Fomentar la claridad, concretando los puestos de trabajo, las tareas establecidas y el margen de independencia.

Garantizar la seguridad facilitando la estabilidad en el empleo, condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc.), impidiendo los cambios contra la voluntad del trabajador., eliminando la inseguridad, aportando en el mejoramiento de la calidad de vida y la calidad de trabajo.

Suministrar toda la información a tiempo; facilitando la realización de tareas y la adaptación a los cambios, innovando la cultura de mando, estableciendo procedimientos para gestionar ambientes laborales de manera saludable, favoreciendo en la calidad liderazgo.

Ambiente laboral

Es considerado un descriptor de los atributos organizacionales, expresados en términos que caracterizan las experiencias individuales con la organización esta

distribución significa su interdependencia e importancia en el espacio que se desempeñan en un trabajo diario en las empresas.

Si consideramos el ambiente laboral podemos resaltar dos aspectos; agentes internos, debe establecerse una relación de confianza entre los representantes de la empresa, que tienen la responsabilidad de establecer el marco de actuación de entre las necesidades empleados y los requerimientos del negocio expresado por la empresa; y los propios empleados, que son usuarios de las políticas y debemos implicarlos en los procesos de gestión y el segundo aspecto importante agentes externos: debemos conocer con profundidad la influencia de la familia, amigos, etc. quienes ejercen una influencia inestimable en el empleado; y el cliente, quien marca el ritmo de la actividad del negocio y ofrece una retroalimentación del resultado final de la gestión. Por último, no debemos obviar a las empresas del mercado con igualdad de condiciones, quienes constituyen referencias que hay que conocer y examinar, como características del clima en una organización podemos decir que generan un determinado comportamiento.

Este juega un papel muy importante en las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su personalidad dentro de esta. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Podemos resaltar estas principales características:

- Referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo.
- Tiene cierta permanencia.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.

- Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez afecta dichos comportamientos y actitudes.

Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son esencialmente la interacción que se tiene con los compañeros en el trabajo; en la actualidad se afirma que cada uno de los jefes de la empresa deben constituirse en maestros de sus empleados.

Por lo general un jefe asume la siguiente conducta: escucha y comprende el punto de vista de sus empleados, es decir, tiene empatía, sabe escuchar a sus empleados, tiene capacidad para comprender que cada uno es un mundo aparte, procura mantenerse calmado cuando un empleado comete un error, se preocupa por el bienestar de ellos, tiene autoconfianza y estabilidad emocional y así lo demuestra a través de sus actuaciones diarias; propicia el trabajo en equipo.

Busca siempre lo bueno de cada empleado, es decir, ejerce un súper liderazgo puesto que trata de guiar a los demás, mostrándoles como auto liderarse alentándolos a eliminar los pensamientos negativos y las falsas creencias sobre la empresa y sobre sus compañeros de trabajo para reemplazarlas por creencias más positivas y constructivas.

Igualmente busca la construcción de la autoconfianza de sus seguidores convenciéndolos de que son competentes, que tienen una gran reserva de potencial y que son capaces de enfrentar los retos que implica el desempeño de sus funciones.

En el ámbito laboral es esencial analizar las expectativas que tienen los empleados con la perspectiva de las relaciones interpersonales. Este consiste en un acuerdo tácito entre los empleados y la dirección de la empresa, es decir lo que la administración espera de los trabajadores e inversa.

De hecho este contrato define las expectativas conductuales que incluye cada rol. Se espera que la administración, es decir, los directivos traten a sus empleados de manera justa, que ofrezcan condiciones laborales que propicien un ambiente de trabajo agradable, que comuniquen con claridad el trabajo diario y que proporcionen retroalimentación en cuanto a la actuación del empleado.

De igual forma se espera que los empleados respondan con una actitud positiva, obedeciendo órdenes y con lealtad para la organización. Si un jefe no motiva a sus empleados, ni propicia el enriquecimiento del puesto de trabajo, es decir, no incentiva funciones que induzcan para que él mismo pueda desarrollar su creatividad.

Para poder entender como son las relaciones interpersonales entre los empleados de la empresa es importante tener en cuenta que un grupo es "un número de personas que interactúan entre sí, se identifican sociológicamente, y se sienten miembros del mismo.

De otra parte, los grupos pueden ser formales e informales: los primeros son aquellos que existen en la empresa en virtud del mandato de la gerencia para realizar tareas que contribuyan al logro de los objetivos organizacionales y los segundos son grupos de individuos cuyas experiencias laborales comunes desarrollan un sistema de relaciones interpersonales que van más allá de aquellos establecidos por la gerencia.

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo destaca lo importante que son el conjunto de personas asignadas de acuerdo a habilidades y competencias específicas, para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador refiriéndose a una serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas.

Además es un sistema de organización del trabajo capaz de crear una atmósfera que permita, trabajando juntos dirección y trabajadores, alcanzar los objetivos de competitividad de la organización, elaborando un producto de alta calidad, bajo costo y potenciando las posibilidades de desarrollo de todos los empleados en un entorno de mejora continua.

Para el desarrollo de un trabajo en equipo deben existir ciertas características comunes a cualquier equipo que se detallará a continuación:

- Grupo de personas con objetivos y metas en común
- Comunicación fluida entre sus miembros
- Liderazgo efectivo
- Trabajo armónico que promueva la participación de sus miembros
- Responsabilidades compartidas entre sus miembros
- Desarrollo de actividades en forma coordinada
- Cada miembro posee una visión clara de sus propias funciones y de los intereses comunes
- Los intereses del equipo sobrepasan los intereses particulares
- Respeto por los roles y funciones de cada miembro
- Existe apoyo mutuo y colaboración entre sus miembros

6.6.6. Fundamentación Técnica

Manual

“Los manuales, contienen información relevante sobre diferentes actividades a efectuarse en la organización, constituyéndose en una guía para perfeccionar las destrezas y experiencias, que brinda la coyuntura de concertar la seguridad en el puesto de trabajo que promuevan el mejoramiento del desempeño laboral, actuando en la productividad y eficacia del colaborador.” (Freivalds, 2010), p. 34.

Los contenidos seleccionados para la ordenación del manual enuncian la realidad desplegando el conocimiento, aportando en el trabajo en equipo, conllevando a la toma de decisiones, generando un ambiente adecuado para el desempeño laboral ofreciendo la oportunidad para disminuir los riesgos psicosociales obteniendo mejores resultados en el desempeño laboral.

Objetivo del manual de riesgos psicosociales

El manual respalda en el proceso de prevención de riesgos psicosociales, estimulando el trabajo, experiencias, para conseguir un óptimo clima laboral en fortificando la actividad, hábitos de seguridad, alcanzando aptitudes preventivas ante los riesgos psicosociales.

Estimular la aplicación y fortalecimiento de valores como: la solidaridad, responsabilidad, implantando normas de responsabilidad que favorecen en la confianza y la autoestima.

Estimular el progreso de funciones a través de la prevención de riesgos psicosociales, beneficiando la seguridad organizacional, consiguiendo estabilidad socio- emocional.

Características del manual de Riesgos Psicosociales

El manual presenta las siguientes características:

El sistema de clasificación empleado consiente el mantener los documentos organizados y para que los empleados puedan encontrarlos fácilmente.

Permite el acceso al medio ambiente, vigorizando el conocimiento en el cuidado, protección y preservación del entorno; obteniendo a través de la experiencia

actitudes de responsabilidad que apoyan en el trabajo empresarial, teniendo como enfoque la optimización de recursos y sistematización de tareas.

La organización responde a la necesidad empresarial, sobresaliendo las relaciones interpersonales en actividades que conllevan al cumplimiento de metas, resaltando que la prevención de riesgos psicosociales favorece en la productividad, toma de decisiones, trabajo en equipo, incrementando la reflexión, el análisis para la solución de problemas.

Cada hoja del manual se rotula, guardando relación con la prevención de riesgos psicosociales y el desempeño laboral, pudiendo ser aplicado en otras áreas mediante la realización de adaptaciones.



Manual Preventivo de Riesgos Psicosociales



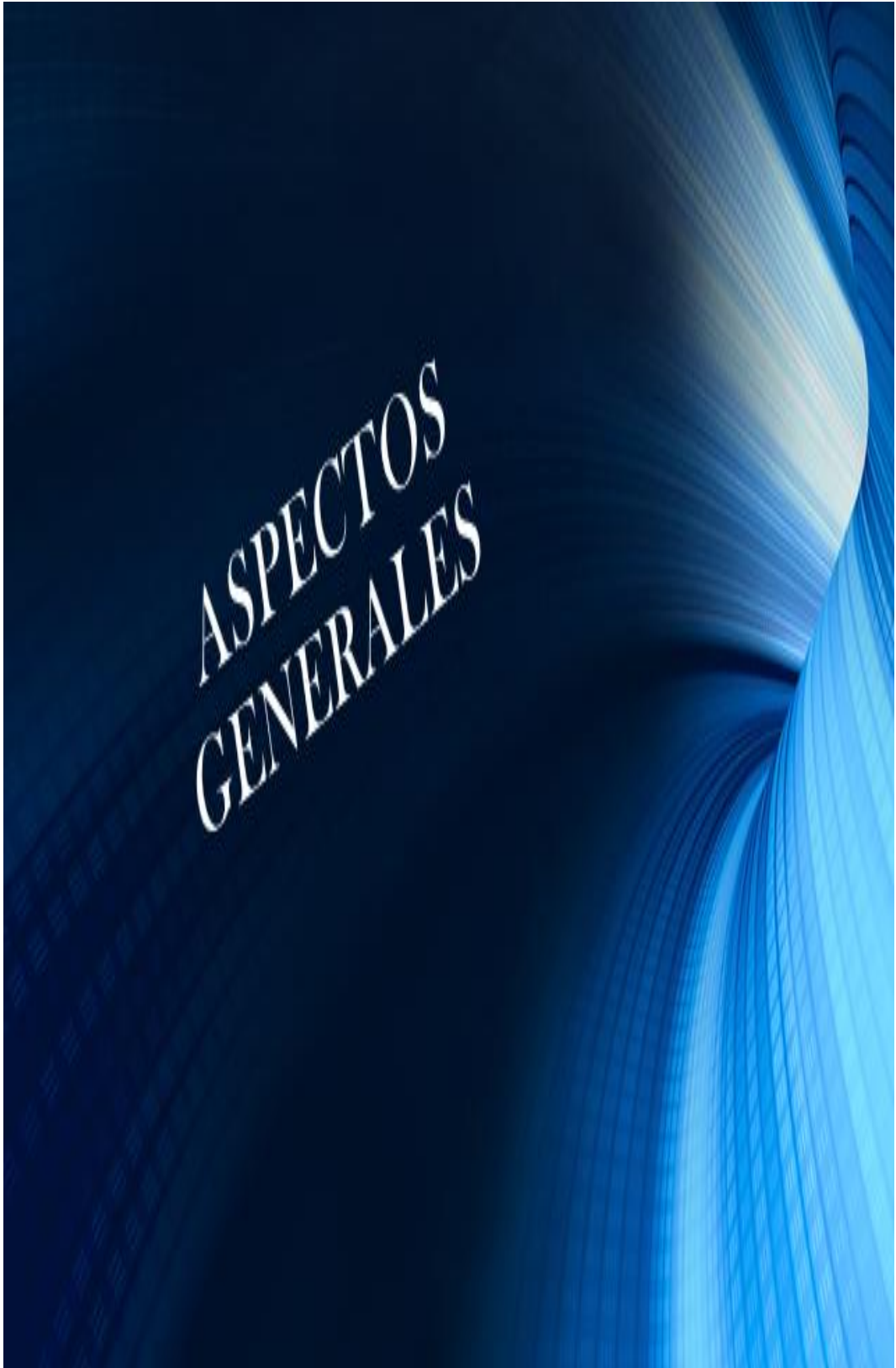
Dedicatoria

El presente manual está dedicado principalmente a Dios y al invaluable esfuerzo realizado por mis padres, Mario Gallo Vargas, Norma Pazmiño Llerena quienes con su ejemplo forjaron un camino de superación personal, profesional de éxito. A mis incondicionales hermanos, a mi esposa por su apoyo y de manera especial a mi hija Valeria Abigail Gallo Espinoza quien es la motivación que me impulsa a dar lo mejor de mí, a romper obstáculos y a pensar que todo esfuerzo tiene su recompensa.

También a mis docentes por compartir sus enseñanzas, tiempo y dedicación invertidos durante estos años, impartiendo sus conocimientos hacia mi persona y que gracias a ellos han sido posible la difusión de este proyecto. A la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la pequeña empresa de Pastaza Ltda., matriz Puyo, provincia de Pastaza, que me ha brindado la oportunidad de realizar mi proyecto de tesis para alcanzar mi objetivo de ser profesional.

Agradecimiento

El presente manual es el resultado de un esfuerzo, agradecerle primero a Dios por darme la sabiduría y el camino que he transitado por los senderos de la Vida. A mis padres que hicieron posible mediante su apoyo y amor, a mi tutora, por el conocimiento brindado para el desarrollo del presente manual de riesgos psicosociales, agradezco a mis docentes por su excelente educación y principios Académicos.



Introducción



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Seguridad, higiene y confort en el trabajo son condiciones que han preocupado e involucrado a mucha gente desde el principio de la revolución industrial, y bajo este marco es donde se han desarrollado diversas disciplinas de estudio, como lo es la ingeniería industrial, la medicina ocupacional, y la ergonomía.

Antecedentes de la institución



La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., nace a la luz del Sistema Cooperativo gracias a la iniciativa de directivos y socios de la Cámara de la Pequeña Industria de Pastaza, en base a su ahínco y desarrollo bien estructurado y planificado; para saber mantenerse y sobresalir a nivel empresarial y ofrecido tazas de interés totalmente accesibles para los clientes.

Información Institucional



Misión

Hacemos realidad los sueños de nuestros socios a través de servicios financieros oportunos y de calidad, sustentados en una adecuada tecnología, con sólidos valores institucionales que permita el desarrollo social y económico de nuestros socios y de la comunidad.

Visión

En el año 2015 la CACPE PASTAZA fortalecerá su liderazgo y se mantendrá como la entidad financiera líder de la Región Amazónica y parte de la Sierra Central, a través de servicios financieros de calidad, fundamentados en prácticas honestas, transparentes y con altos niveles de responsabilidad social, buscando continuamente el desarrollo socioeconómico de los socios y de la comunidad.

Valores Corporativos



Enfoque de servicio: Por nuestra iniciativa, vamos más allá de lo esperado para solucionar problemas y brindar el mejor servicio.

Honestidad: Realizamos siempre una gestión transparente, respetando nuestra políticas y todas la leyes.

Responsabilidad: Llevamos siempre a cabo nuestra tareas con cuidado y atención, reflexionado en las consecuencias que podría tener.

Trabajo en equipo: Avanzamos de la mano para alcanzar objetivos comunes con respeto a los demás y poniéndonos en sus zapatos.

Domicilio y Dirección

La empresa se encuentra ubicada en la provincia de Pastaza, ciudad de Puyo, calle Atahualpa y General Villamil, Sector la (Y).



Introducción a la prevención de Riesgos Psicosociales en el Mundo Laboral

Es de suma importancia el ámbito laboral en el diario vivir de las personas. Como es sabido, el trabajo remunerado nos permite satisfacer nuestros gastos, planificar y organizar la vida en sentido amplio, y desarrollarnos como individuos, además de ser un aspecto central en la organización de las sociedades desarrolladas.

A menudo oímos el trabajo es salud, pero seguramente todos los trabajadores no dirían lo mismo. Sin duda, el trabajo tiene, desde un punto de vista teórico, un aspecto positivo muy importante que hace que el hombre goce de buena salud, y otro que según las experiencias de cada uno, si son negativas, diríamos que perjudican la salud.

En la práctica se observa como algo que puede irse ganando o perdiendo y de la que se pueden tener diversos grados. En el mundo del trabajo es muy evidente, ya que por lo general, ni nos encontramos totalmente bien ni totalmente mal, sino que hay mayor o menor bienestar y equilibrio.

Componentes de los Riesgos Psicosociales en el Mundo Laboral:

Subjetivo sobre el bienestar: es decir, sentirse bien en distintos grados, donde hay distintas percepciones individuales sobre el dolor, la capacidad de llevar una enfermedad, etc.

También habría un aspecto objetivo importante que es la capacidad de funcionar. Para la mayoría de personas tener buena salud es equivalente a la suma de bienestar; sentirse bien, estar bien, no tener problemas ni sufrimientos y capacidades: poder trabajar si son adultos, poder relacionarse con sus semejantes y gozar de las satisfacciones que proporciona la comunidad.

Beneficios del trabajo para la salud

- Excelentes condiciones de seguridad.
- Tener autonomía y responsabilidad proporcional a la capacidad que se tiene.
- Formación suficiente.
- Trato personal y profesional digno.
- Todo ello es fuente de bienestar, satisfacción en el trabajo y por tanto de salud.

Riesgos para la salud producidos por el trabajo

- Las malas condiciones de trabajo, en general.
- Los accidentes.
- Situaciones de riesgo diversas: errores, incidentes, averías, defectos de calidad.
- Las enfermedades profesionales.

Conflicto de rol y ambigüedad de rol

Se pueden dar dos situaciones:

- Cuando no coinciden dichas expectativas. Es cuando se produce el llamado “conflicto de rol”. Se puede dar:
- Cuando las exigencias de los trabajadores son incompatibles para realizar el trabajo, lo que provocará insatisfacción, disminución en la implicación en el trabajo y menor rendimiento.

El origen es la divergencia entre qué hacer y cómo hacer. Por ejemplo en una cadena se quiere compaginar el trabajo seguro con un aumento de la producción, pero esto es incompatible ya que el trabajo seguro implica emplear más tiempo y por lo tanto no aumentará la producción. Esto genera un conflicto, un dilema y se resuelve priorizando sin tener un criterio claro.

Cuando el rol que debe desempeñar el trabajador implica desarrollar actividades y conductas que el trabajador no quiere realizar, bien porque considera que no tienen que ver con su rol, o bien porque las considera inútiles y sin sentido o porque van en contra de sus creencias y valores.

Cuando lo que se espera de una persona en sus diferentes roles, por ejemplo en el familiar y laboral, no son compatibles por problema de tiempo y se produce la llamada “sobrecarga de rol”, la cual produce insatisfacción.

Estas tres situaciones son negativas para el trabajador puesto que afecta en su bien-estar psicológico, son fuentes de tensión y contribuyen al estrés.

El rol no está definido. Las expectativas de los demás no están claras, está poco o mal explicitado, o hay incertidumbre. A esto se le llama ambigüedad de rol

El trabajador no tiene claro qué es lo que la empresa espera de él, qué rol debe de desempeñar, y esto es debido a que no tiene la información necesaria, o a que sus referentes no son suficientes o a que no son adecuados.

Esta situación provoca estrés en la persona, estrés que se manifiesta tanto psíquicamente; descontento, mayor tensión, menor autoestima, ansiedad y síntomas depresivos, como físicamente; aumento del pulso, de la intensidad sanguínea.

El rol lo configura el interesado, con la imagen que él tiene, y le aporta sus rasgos y características, que pueden ser positivas o negativas. Si el trabajador carece de información del referente suple ésta con su estilo y valores, las ensaya y acaba rechazándolas y reprobándolas o aceptándolas.

Medición

Para diagnosticar la ambigüedad y el conflicto de rol en esta escala hay bloques de frases, escritas en primera persona, cortas y de vocabulario básico. Las de ambigüedad de rol son positivas, acerca de las obligaciones y la autoridad, para saber cuan definido está el rol que se pretende evaluar. Las de conflicto de rol se refieren a acontecimientos indeseables, exigencias del trabajo y pueden ser congruente incongruentes, o compatibles-incompatibles.

Intervención

Por parte de la empresa:

Establecer un sistema de comunicaciones que haga explícita la política general de la empresa, así como los objetivos, las funciones, los derechos y deberes, los procedimientos y las responsabilidades pertenecientes a cada puesto de trabajo.

También puede favorecerse un clima de comunicaciones abierto y ágil, que posibilite la consulta y solución de cuantas situaciones ambiguas o conflictivas pudieran plantearse. La información sobre los resultados del trabajo que cada uno realiza es una buena fuente de información para ajustar el propio rol a las demandas de la empresa.

Por parte del trabajador:

Búsqueda de información. Ésta puede ser de gran valor tanto para definir áreas o parcelas de ambigüedad del propio rol, como para obtener criterios que permitan establecer prioridades en los casos de conflicto de rol. La información acerca de lo que se espera de uno (tareas, responsabilidades, deberes, derechos, etc.) puede buscarse dentro de la propia organización, por ejemplo, en las personas con las que se interacciona.

También puede buscarse en otras personas que tienen más experiencia en el puesto de trabajo y que desempeñan el mismo rol que uno

De hecho, ésta última es una forma de aprendizaje que se sirve de la imitación e instrucción y, con ello, los trabajadores que se incorporan a un puesto pueden configurar su rol al modo en que lo entienden quienes tienen más experiencia en él.

Estilos de mando

En la estructura de la organización intervienen también todos aquellos factores que, no siendo de la tarea, influyen directamente sobre la misma. La influencia de estos factores sobre el comportamiento y las actitudes de las personas se centra en que, en las empresas con estructuras participativas, las actitudes del personal hacia el trabajo son positivas y hay mayor rendimiento y mejor comunicación.

En empresas con un exceso de normas, los individuos se orientan más hacia el cumplimiento de las mismas que a lograr los objetivos del trabajo.

Es importante conocer los límites que cada uno tiene en su trabajo (definición de competencias). Es decir, se necesita saber hasta dónde llegan las responsabilidades de cada uno. Lo contrario es, a menudo, fuente de conflictos entre los compañeros y, para los individuos, origen de ansiedad.

Cuando se pertenece a una organización es importante para todos sus miembros conocer como está repartido el poder de decisión.

Cómo se ejerce la autoridad dentro de la misma configura una variedad de estilos de mando que se pueden observar en distintos sectores de las empresas privadas y de la Administración.

Estilos de mando y clases

El tipo de jerarquía utilizado en un grupo de trabajo tiene una influencia decisiva en el buen funcionamiento de aquél y en la consecución de objetivos.

Cada estilo de mando tiene sus ventajas e inconvenientes; lo que determinará su idoneidad será la coherencia entre el propio estilo de mando y lo que los miembros de la organización esperan de él. Es decir, una organización o grupo de trabajo no es eficaz por seguir una estrategia determinada; lo será cuando los distintos miembros que lo componen formen un todo coherente y equilibrado. Teniendo en cuenta esta condición, vamos a describir distintos estilos de mando que clásicamente se han establecido en:

Estilo autocrático

Se basa en el principio de la autoridad: se consigue mayor eficacia procurando que los trabajadores interfieran lo menos posible en la toma de decisiones.

El jefe autocrático no se adapta a la situación y no considera el clima emocional que le rodea. Sus métodos de actuación consisten en dar órdenes que deben ser obedecidas, imponer al grupo sus opiniones, no informar de los objetivos globales, sino dar consignas inmediatas y mantenerse alejado del grupo.

Este tipo de mando se da normalmente en empresas con planteamientos propios de la primera etapa del despegue industrial.

Las consecuencias de este estilo de autoridad son una relativa calidad en la producción, pero a costa de tensiones, competitividad entre los miembros del grupo, así como falta de motivación de aquellos que tienen una mínima responsabilidad y no encuentran sentido al trabajo que realizan.

Estilo paternalista

Se basa en la suposición de que la empresa u organización se justifica si permite el desarrollo personal de los individuos que la componen; prevalecen los intereses personales por encima de las demandas de la organización.

El jefe paternalista intenta eliminar los conflictos y el malestar del ambiente a costa, si es necesario, de las realizaciones concretas. Confía en su diplomacia personal y emplea métodos de control muy generales y suaves y, al igual que en el caso anterior, tampoco deja vías de participación a los trabajadores.

Estilo “laissez-faire”

Este tipo de mando parte de la base de que exigiendo un mínimo esfuerzo para llevar acabo el trabajo se logra una situación determinada. El jefe que aplica este tipo de liderazgo se abstiene de guiar; no da ningún tipo de consigna, deja que el grupo siga sus propias inclinaciones.

Es incapaz de asumir cualquier tipo de autoridad o control e intenta a toda costa no enfrentarse a situaciones conflictivas. La consecuencia es que en el grupo suele haber una cierta agresividad latente, aunque sin tensiones manifiestas, debido generalmente a que la falta de directrices hace que no se consiga el objetivo de trabajo o que éste sea de baja calidad.

Estilo democrático

En este tipo de mando se valora tanto la tarea como el individuo: se conseguirá un objetivo si éste tiene sentido para los miembros del grupo y si éstos trabajan con un cierto grado de satisfacción. El jefe del grupo no cree que sea él quien tenga la solución óptima por lo que, antes de tomar una decisión, consultará con los

miembros del grupo asegurando que entre todos se busque y encuentre la solución más adecuada.

Su función, más que en el control, se centra en la coordinación de los miembros del grupo y en su participación como un miembro más. En los grupos en los que se practica este estilo de mando suelen conseguirse los objetivos perseguidos, en un clima de compañerismo y de crítica constructiva del trabajo. Se consigue también una mayor identificación con la tarea y, por tanto, una mayor satisfacción en el trabajo.

Las personas que ocupan cargos de liderazgo han de tener la capacidad de asociar fundamentalmente las competencias técnicas, conceptuales y humanas, las cuales se administran en los diferentes niveles jerárquicos y con diferentes profundidades.

Ejercer liderazgo eficaz supone capacidad de mandar, ordenar, disponer, señalar qué hay que hacer, dónde, cuándo, cómo y quién por medio de su más típica actuación, que es la autoridad.

A menudo observamos que no todas las personas ejercen un buen liderazgo. Muchas veces estar sometido a alguno de los estilos anteriormente descritos es fuente de problemas diversos.

Si además las formas de comunicar lo que hay que hacer, los tiempos para realizarlo, etc. se transmiten de forma agresiva (gritos, muecas, palabras ofensivas o insultantes, ataques a la dignidad de la persona por nombrar o atribuirle características personales negativas, etc.), hace que estemos hablando de maltrato al trabajador, es decir, de maltrato laboral o violencia en el trabajo.



Introducción

En general, hay acuerdo en la afirmación de que en los centros de trabajo donde se promueve el contacto entre la gente es más beneficioso que aquellos donde se dificulta, o sencillamente el desempeño de la tarea es en solitario. La relación interpersonal en el trabajo está relacionada positivamente con la satisfacción y negativamente con la tensión y la ansiedad. Si bien es verdad que las relaciones interpersonales pueden ser positivas pero también ser fuente de problemas, convirtiéndose en muchas ocasiones en uno de los estresores más importantes en el trabajo, por encima de los relacionados con la tarea.

Desde el punto de vista formal se pueden establecer diversos tipos de relaciones:

Relaciones con superiores

Experimentar buena relación con el jefe o superiores inmediatos tiene un efecto beneficioso para la salud, es fuente de recompensas, satisfacción y motivación en el desempeño laboral. Por el contrario, resultan muy estresantes para los subordinados:

La desconsideración de los superiores.

El favoritismo.

La supervisión muy continuada o excesiva.

La elevada exigencia paralela a la insensibilidad por otros aspectos personales.

La desigualdad de trato, reparto de tarea, etc., entre el grupo de trabajo al que se pertenece.

El estilo de liderazgo que, por exceso o por defecto, no tenga un referente de autoridad equilibrada para el trabajador (autoritarismo, pasotismo).

Relaciones entre compañeros

El apoyo social entre compañeros, la actitud empática hacia el otro, el compañerismo y la solidaridad tienen un efecto de cohesión social que permite una estabilidad emocional en un área importante de la vida de las personas como es la del trabajo.

Saber que podemos contar con el de al lado para que nos enseñe algo que no sabemos hacer, nos informe cuando entramos en un trabajo nuevo, y nos facilite la inserción grupal dentro del trabajo va a favorecer sin duda que trabajemos más y mejor.

- También se puede dar el polo opuesto cuando:
- Se vive al compañero como competitivo y amenazante.
- No hay apoyo cuando se necesita.
- La comunicación de tipo horizontal (entre iguales) no circula.
- Cada uno va a lo suyo sin considerar el compañerismo.

Relaciones con los subordinados

Quizá sea uno de los estresores con los que haya que contar inicialmente cuando se tienen trabajadores a cargo. A pesar de la abundante literatura al respecto, de la formación sobre estilos de liderazgo, etc. lo cierto es que es difícil para la mayoría de la gente “saber mandar”.

No hay unanimidad, pero para muchos autores tiene más que ver con factores de personalidad y experiencias favorables con la familia de origen del superior en cuestión que con la formación reglada del mismo. No resulta fácil saber en cada situación problema donde hay que flexibilizarse, si hacia el lado “humano” del trabajador o hacia el objetivo de la propia tarea.

Por otra parte, las estrategias que funcionen para motivar, por ejemplo, a un trabajador pueden no dar ningún resultado con otro. Otras situaciones estresantes tendrían que ver con: dar mucha importancia a la valoración externa del propio liderazgo, saberse observado, en el punto de mira y muchas veces criticado, tener que tomar medidas a veces impopulares, etc.; la diferencia entre poder real y poder formal, la exigencia entre una mayor productividad y una dirección respetuosa, etc.

El estrés es mayor, por lo general, cuando el puesto que se cubre tiene determinada responsabilidad y trabajadores a cargo, pero en la jerarquía existen otro u otros jefes por encima, de manera que la presión se recibe por ambas partes y además en sentido contrario, casi siempre.

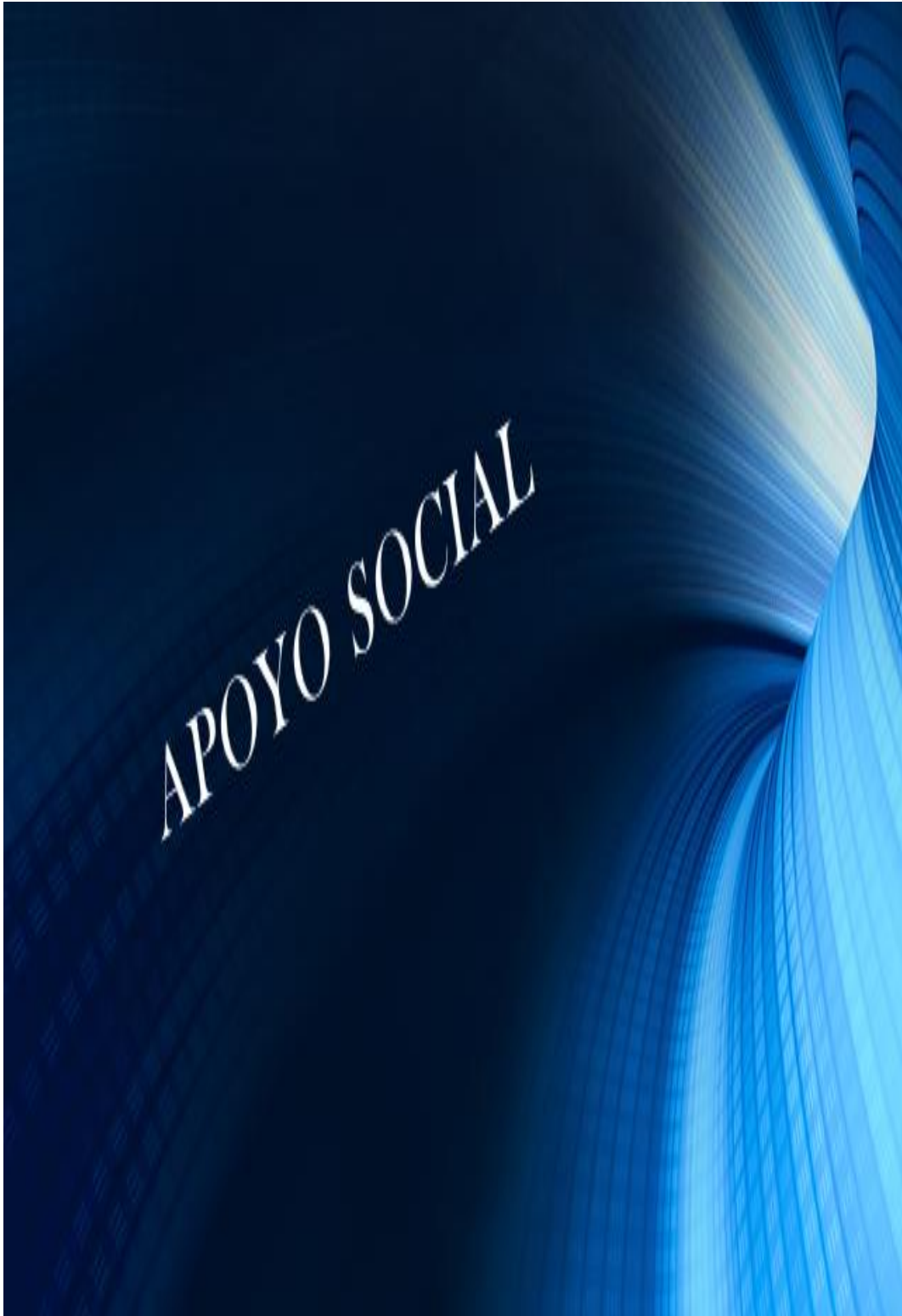
Claramente el equilibrio entre todas las partes y la coherencia con el rol no siempre van de la mano.

Relaciones con usuarios y clientes

Hoy en día existen muchos estudios relacionados con el estrés sufrido por diversos profesionales que el cometido de su tarea está estrechamente relacionado con el trato con clientes, usuarios, pacientes...; sobre todo cuando estas personas pertenecen a colectivos con problemas especiales (marginados, delincuentes, etc.), llegando en muchos casos a sufrir despersonalización, agotamiento emocional y reacciones de rechazo emocional hacia esas personas, lo que ha dado en llamarse síndrome del quemado o burnout.

La relación con usuarios, pacientes o clientes obliga a tener un cierto nivel de alerta permanente, un gasto de energía y carga mental. El control sobre el comportamiento y actitud del “público” no siempre va a ser predecible, pudiendo generar problemas añadidos a la propia tarea. Se considera muy importante la formación de los trabajadores en habilidades sociales y solución de problemas.

Los conflictos son algo frecuente en las relaciones grupales laborales, en general, pero no siempre dichos conflictos tienen un carácter negativo. El conflicto cumple funciones positivas por que estimula la búsqueda de mejores soluciones a los problemas, puede aumentar la motivación, impulsa a buscar mejores formas de funcionamiento.



Si el grupo proporciona un apoyo social adecuado y ofrece un clima positivo, puede jugar un papel importante como amortiguador de los efectos de otros estresores sobre el bienestar psicológico.

Es posible que el apoyo social reduzca las consecuencias experimentadas por el estrés.

El contacto personal como expresión de afecto y comprensión puede resultar un factor que facilite la descarga emocional y que frene la espiral de pensamientos negativos repetitivos que desencadenan un proceso acumulativo de tensión.

En este sentido el apoyo social tendría un efecto terapéutico. Especialmente, el apoyo social por parte de la familia y por parte de los superiores parece ser eficaz para atenuar los efectos que tiene el estrés profesional sobre la salud.

También es posible, en palabras de este autor, que aumente los recursos de adaptación del sujeto. El apoyo social puede proporcionar al individuo un sentimiento de apoyo y seguridad que es un elemento que acrecienta su capacidad de creación y favorecen un sentimiento de dominio de la situación.

El apoyo social afecta a los estresores seguramente tal y como los percibimos. La amistad, el contacto social, pueden facilitar a través de la comunicación interpersonal o por el contraste y la comparación con otras personas en la misma situación, un mayor contacto con la situación objetiva y una mayor exactitud en la valoración que el individuo hace de sí mismo.

Seguridad Privada

Entre otras cuestiones, en tal legislación se establecen medidas de seguridad específicas para joyerías, platerías, galerías de arte, tiendas de antigüedades, estaciones de servicio y unidades de suministro de combustibles y carburantes,

oficinas de farmacia, administraciones de loterías, despachos de apuestas mutuas y establecimientos de juegos, transportes de monedas, billetes, títulos-valores y objetos preciosos y entidades de crédito donde se custodien fondos o valores.

Aspectos generales

Se considera uno de los riesgos más importantes por las consecuencias para la salud y seguridad para los trabajadores. Se considera también riesgo emergente, hasta ahora conocido pero de identificación difusa y de escaso reconocimiento oficial, entre otros factores, seguramente, por ser transversal a otros riesgos (mobbing, por ejemplo).

La violencia podemos considerarla como la agresión física por excelencia; sin embargo, no solo violencia es el uso de la fuerza física, sino también la violencia psicológica, como son las siguientes conductas: amenaza verbal, intimidar, amedrantar, el acoso persistente, los gritos como estilo de mando, etc.

Son de hecho, los abusos verbales junto con las amenazas y coacciones los incidentes más frecuentes en las formas de violencia en el trabajo. Pero en muchas ocasiones o no se les presta atención, no se les da importancia o, lo que es peor, se asumen como parte integrante del trabajo, sin tener en cuenta el efecto nocivo en los trabajadores que lo sufren, sobre todo, en las consecuencias a medio y largo plazo: diversidad de síntomas psicopatológicos.



Definición

Definir la violencia en el trabajo no ha estado exento de dificultades, ya que el concepto de violencia abarca muchas actitudes y comportamientos diversos, y también que no todos ellos, aunque sucedan en el lugar de trabajo, son resultado directo de la actividad laboral.

Algunos episodios violentos pueden ocurrir fuera del lugar de trabajo pero la relación laboral es la causa (dos compañeros que se peleen en la calle, por ejemplo).

La violencia es el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo, que cause o tenga muchas posibilidades de causar lesiones, muertes, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.

Se define Como los incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluidos los viajes de ida y vuelta al trabajo, que pongan en peligro, explícita o implícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud.

La gran variedad de modalidades violentas abarcan: homicidios, violaciones, abuso sexual en sus diversas formas, agresiones físicas como patadas, puñetazos, mordiscos, etc. coacciones, amenazas, apodos ofensivos, etc.

Tipos de violencia laboral

Esta clasificación divide a los eventos violentos en tres grupos en función de quienes son las personas implicadas y del tipo de relación existente entre ellas.

Violencia Tipo I

La característica principal de este tipo es que la persona que agrede no tiene relación ni legítima ni laboral con la víctima.

Los sucesos más frecuentes son los robos que se perpetran en el lugar de trabajo, como en bancos, etc.). Suelen ser las conductas más violentas y con peores consecuencias para la víctima.

Violencia Tipo II

En estos casos existe algún tipo de relación profesional entre el causante del acto violento y la víctima. El primero puede ser quien recibe un servicio ofrecido por el lugar afectado por el hecho violento o que ofrece la propia víctima un cliente, un paciente, un consumidor.

Normalmente estos hechos violentos se producen mientras se ofrece el servicio como seguridad pública, conductores autobús, personal sanitario, profesores, vendedores u otros trabajadores del sector público o privado que ofrecen servicios profesionales, públicos o privados. En este tipo lo más habitual son agresiones físicas con consecuencias más leves, con abusos verbales y amenazas.

Surgen del contacto habitual entre usuario y trabajadores. Generan un alto nivel de estrés en los trabajadores, ya que no está siempre en su mano que los usuarios estén satisfechos con el servicio que se les presta.

Violencia Tipo III

Aquí el causante de la misma tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún trabajador concreto de tal lugar. Muchos son los escenarios que pueden plantearse en este grupo: el más común es aquel en el que hay una

implicación laboral directa entre el perpetrador por ejemplo, un empleado actual, o que ya no lo es y el trabajador-víctima.

Otro caso es aquel en el que existe una relación personal entre ambos sujetos; cónyuge, ex-cónyuge, pariente, amigos.

Más raramente suele existir una implicación más indirecta; por ejemplo, el perpetrador elige un cierto lugar (no tanto a los trabajadores que en él trabajan) porque tiene rencor, animadversión hacia tal sitio por tener para él una carga representativa o simbólica.

Lo más habitual en el tipo III es que el objetivo de la acción violenta fijado por el agresor sea un compañero de trabajo o un superior suyo.

Las acciones de aquel pueden estar motivadas por dificultades percibidas en su relación con la víctima, buscando revancha, ajuste de cuentas o hacer uno mismo justicia.

Violencia psicológica

En los últimos años se han conocido nuevos antecedentes que demuestran las consecuencias y daños resultantes de la violencia no física, que suele denominarse violencia psicológica. En esta quedan comprendidos los siguientes comportamientos:

Amedrentamiento

El amedrentamiento en el lugar de trabajo está siendo citado con mucha frecuencia en las quejas sobre violencia laboral. Se trata de todo comportamiento ofensivo de un miembro del personal que, mediante actos revanchistas, crueles,

malintencionados o humillantes, busque debilitar la condición de otro trabajador o de un grupo de trabajadores.

Concretamente, puede tratarse, por ejemplo, de:

Crear dificultades cotidianas a toda persona que pueda desempeñar mejor las funciones profesionales del amedrentador.

Alzar la voz o gritar sistemáticamente al dar instrucciones al personal subalterno.

Imponer el "amedrentador" sus puntos de vista como única manera correcta de realizar las tareas.

Negarse a delegar responsabilidades argumentando que nadie merece su confianza.

Mortificar a otros miembros del personal con críticas negativas incesantes o privar de responsabilidades a los trabajadores que muestren grandes competencias o aptitudes profesionales.

En los nuevos modelos de análisis de la violencia en el trabajo se ponen en un pie de igualdad sus manifestaciones físicas y las psicológicas, y se reconoce plenamente la importancia que tienen los actos de violencia menos graves.

Factores que pueden favorecer la violencia en el trabajo

La falta de sensibilización y cultura preventiva en las empresas.

Cambios bruscos en la organización de trabajo sin consultar a los trabajadores.

No tener en consideración la repercusión negativa de todo tipo de riesgos laborales: físicos y psicosociales.

Estilos de mando rígidos y donde se confunde el ejercicio de la autoridad con autoritarismo, empleos precarios, etc.

Consecuencias

Consecuencias para las víctimas

El impacto de un incidente violento es muy variable, dependiendo de la naturaleza y gravedad del incidente y de quien haya sido el sujeto pasivo del mismo.

Las consecuencias pueden manifestarse en sentimientos de cólera, desconfianza general ante personas extrañas, ataques de pánico, ansiedad anticipatoria (miedo a que pueda volver a ocurrir en cualquier momento sin tener control sobre el asunto), sentimiento de indefensión, aislamiento, culpabilidad, etc. Asociado a todo ello, suelen producirse síntomas físicos asociados al estrés: trastornos de sueño, apetito, etc.

Es muy importante que la ayuda profesional se dé desde el principio, además del apoyo emocional e información que requiera por parte de la empresa.

Prevención de la violencia

Existe una creencia generalizada de que la violencia puede surgir de forma aleatoria y por tanto sea difícil prevenirla, pero la realidad es que muchas situaciones violentas podrían ser prevenidas. Para ello es necesaria la implicación de todos los componentes de la empresa.

a) A nivel del empresario y mandos:

Estableciendo políticas de no violencia, en el sentido de no permitir que existan acciones de intimidación, amenazas, daños ni entre trabajadores y clientes, trabajadores entre sí, ni mandos a trabajadores. Si se dieran, tener establecidas el sistema de sanciones, etc.

Concienciando a los mandos intermedios en cuanto al impulso de la prevención y control de los riesgos.

b) A nivel de los trabajadores:

Tanto en el ámbito individual como colectivo es conveniente que los trabajadores participen en la valoración, análisis del lugar de trabajo e identificación de los riesgos existentes y potenciales.

Consultar a los trabajadores tiene un efecto preventivo en sí mismo, ya que significa tenerles consideración, es más probable que la efectividad de la política preventiva sea mayor y que el entrenamiento o formación en la materia realmente se interiorice como un valor de toda la empresa.

Por otra parte, tiene un efecto preventivo el analizar situaciones y sobre todo, analizar también aquellos incidentes en los que finalmente no pasó nada, pero en los que el riesgo de daño estuvo presente.

En resumen, serían medidas de intervención:

Asistencia a la víctima: facilitar los primeros auxilios y asistencia médica necesaria.

Elaboración de una investigación del incidente violento.

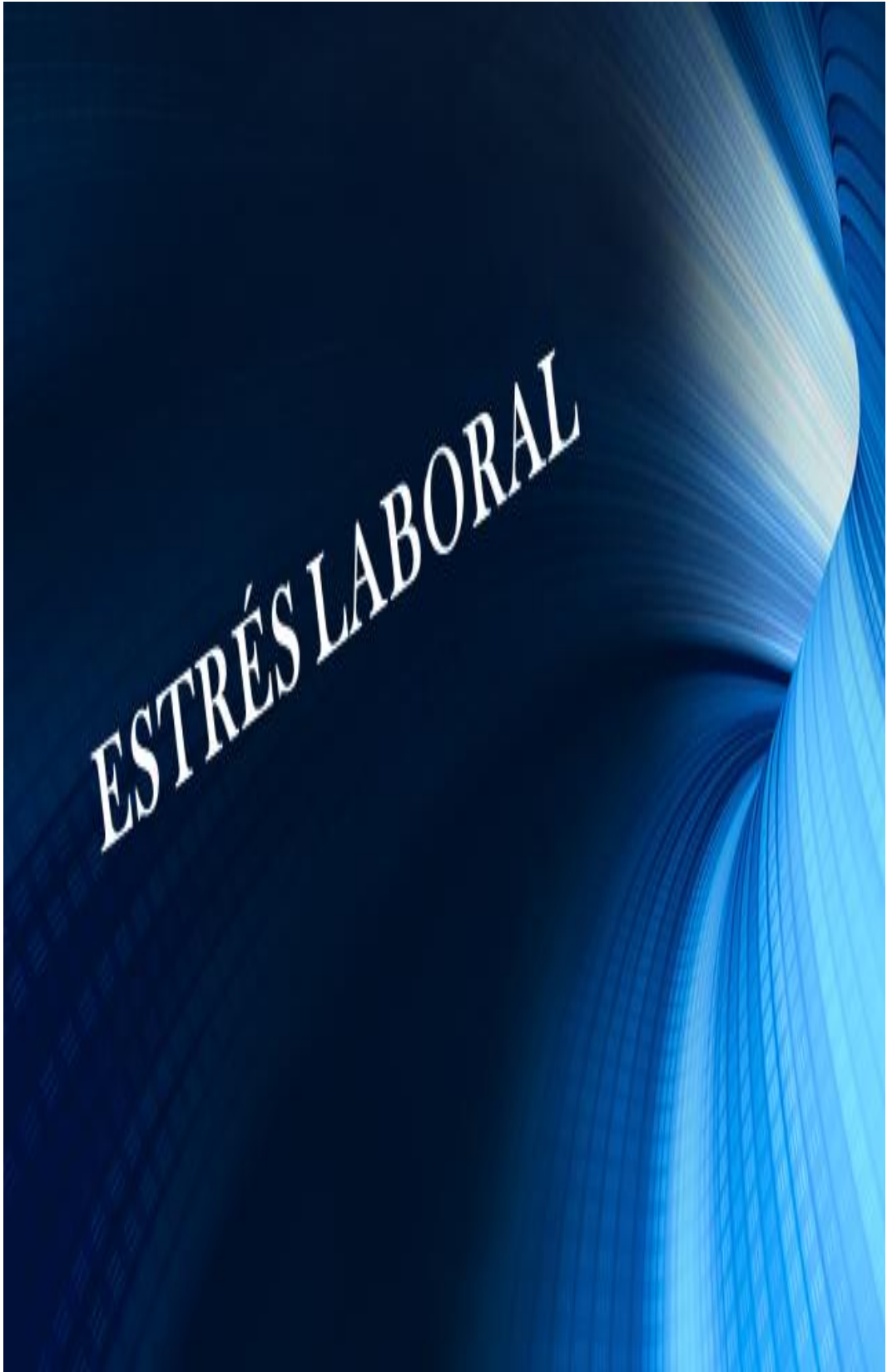
Apoyo por parte de la empresa a la víctima.

Participación de los representantes de los trabajadores.

Definición y establecimiento de una política que describa de forma explícita los comportamientos discriminatorios y ofensivos, así como el uso de la violencia para la resolución de disputas.

Formación del personal, tanto de trabajadores como superiores para detectar el aumento de la tensión. Difundir información sobre ejemplos positivos de medidas legislativas, pautas y actuaciones innovadoras en esta área.

Desarrollar políticas eficaces dentro de las empresas que controlen comportamientos violentos.



Estrés laboral

Sin duda la palabra estrés es cada vez más un término coloquial, muy utilizado, que adjudicamos las personas en todas las áreas importantes de nuestras vidas. Así decimos que tal o cual persona está estresada cuando tiene un problema familiar que no puede solucionar, cuando un estudiante se enfrenta a exámenes finales, esperamos el resultado de una prueba médica que tememos, etc. Es decir, básicamente, la presión que sentimos cuando aquello que nos preocupa mucho no lo podemos controlar.

En el ámbito laboral, en las últimas décadas y debido en gran parte a las incesantes transformaciones en las organizaciones y el aumento de empresas del sector servicios, ha facilitado que muchos problemas de origen psicosocial fueran saliendo a la luz, y que en los últimos años han dado en llamarse riesgos emergentes a aquellos riesgos cuyo tronco común es el estrés.

El estrés es un desequilibrio sustancial percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias percibidas.

Otros autores incluyen en sus definiciones el balance producido entre lo que el individuo necesita, espera o a lo que aspira y lo que la realidad en este caso laboral oferta para satisfacer esas necesidades, expectativas o aspiraciones.

Fases del estrés

Síndrome General de Adaptación

Ante una situación que la persona viva como amenazante para su equilibrio, el organismo emite una respuesta con el fin de adaptarse. Se define como el conjunto de reacciones fisiológicas desencadenadas por cualquier exigencia ejercida sobre

el organismo, por la incidencia de cualquier agente nocivo llamado estresor. Este autor denominó

Síndrome General de Adaptación a las fases de alarma, adaptación y de agotamiento.

1. Fase de alarma:

Es la reacción ante el estresor en la que la resistencia habitual baja por debajo de lo normal. Ocurren una serie de procesos o reacciones encaminadas a preparar al organismo para la acción de afrontar un esfuerzo especial.

En esta fase se activa el eje hipofisoadrenal; existe una reacción instantánea y automática que se compone de una serie de síntomas siempre iguales, aunque puede variar la intensidad: movilización de las defensas del organismo, aumento de la frecuencia cardíaca, contracción del bazo liberando gran cantidad de glóbulos rojos, redistribución de la sangre que se agolpa en músculos, cerebro y corazón, aumento de la respiración, dilatación de las pupilas, y aumento del número de linfocitos.

2. Fase de resistencia:

El organismo intenta en esta fase resistir o tolerar, en un intento de adaptarse a lo que percibe como una amenaza, produciéndose las siguientes reacciones: los niveles de corticosteroides se normalizan, y tiene lugar una desaparición de la sintomatología temporalmente.

3 Fase de agotamiento:

Ocurre cuando la agresión sucede con frecuencia o es de larga duración, y cuando los recursos de la persona para conseguir un nivel de adaptación no son suficientes. Se entra en la fase de agotamiento que conlleva: alteración tisular y patología psicosomática. La persona tiene más conciencia de que le puede la

situación y es cuando más probablemente acuda en ayuda de los profesionales de la salud.

Respuestas de estrés

El estrés laboral tiene dimensiones tanto fisiológicas como psicológicas que están íntimamente relacionados. Es así porque el organismo responde a un todo integrado, repercutiendo cualquier respuesta en las demás.

El organismo reacciona a las situaciones estresantes intentando adaptarse y buscar un equilibrio u homeostasis. Para ello pone en marcha todo un repertorio de reacciones fisiológicas (aumento de la frecuencia cardiaca y la presión sanguínea, aumento de la respiración, tensión muscular, aumento de la transpiración, secreción de lípidos y glúcidos al torrente sanguíneo, digestión más lenta, etc.) y otras mentales (percepción y evaluación de la situación y toma de decisiones) y de conducta (enfrentarse o huir).

La exposición prolongada a situaciones estresantes y la desadaptación que estas producen en el organismo van a tener como consecuencia más importante la aparición de determinadas enfermedades.

Consecuencias del estrés

Físicas

El estrés puede afectar al corazón, los vasos sanguíneos, y los riñones, incluye ciertos tipos de artritis y afecciones de la piel. En realidad todas ellas se dice que son psicosomáticas.

Psicológicas

El estrés puede provocar una serie de alteraciones en el funcionamiento del sistema nervioso central, pudiendo afectar al cerebro. Algunas alteraciones que se

pueden observar son: Preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, peor atención, mal humor, posibilidad de abuso de tabaco, alcohol o fármacos.

Todos estos síntomas a su vez pueden formar trastornos como: trastornos del sueño, ansiedad, miedos, fobias, depresión, intentos de suicidio, etc.

Conductuales

Entre los signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta estarían: hablar rápido, temblores, tartamudeo, explosiones emocionales, falta de apetito, risa nerviosa, etc.

Sociales

Hay que tener en cuenta que las consecuencias del estrés no solo afectan a la persona que lo padece sino que la repercusión afecta directamente a las personas que están al lado: familiares, compañeros de trabajo, amigos, etc.; no siendo igual, por otra parte, en todas las fases del proceso.

Por lo general, en un inicio, cuando una persona cercana a nosotros sufre, la reacción es la de empatizar emocionalmente, prestando nuestra ayuda, afecto y consideración. Pero cuando el estrés se cronifica en el tiempo y provoca situaciones de irritabilidad, desesperanza y depresión, etc, quizá los que están al lado o bien no saben muy bien cómo actuar o se empiezan a cansar y a responder con emociones y comportamientos que pueden ser negativos.

A veces, el estrés mantenido y no poder ver el camino a seguir para solucionar los conflictos hace que algunas personas, muchos trabajadores, canalicen su frustración por comportamientos lesivos para su salud: abuso de alcohol u otras

drogas, aumento de consumo de tabaco, lo que podría generar otras enfermedades y también otros problemas de carácter psicosocial.

El ámbito laboral es un lugar donde la repercusión del estrés adquiere unas connotaciones especialmente características, ya que incide tanto a nivel interpersonal como de toda la organización.

Algunas consecuencias en el ámbito laboral

Alteraciones en el ritmo del horario laboral: llegar tarde, ausentarse del puesto pequeños momentos, salir antes, necesidad de no poder permanecer todo el tiempo en el puesto de trabajo.

Absentismo laboral: bajas (muchas veces prolongadas), salidas para ir al médico, pruebas médicas, etc.

Puede aumentarse el trabajo de los compañeros por tener que hacerse cargo del compañero de baja.

Deterioro de las relaciones con compañeros y jefes; porque el foco del problema sea laboral, tener más discusiones.

Irritabilidad y quejas frecuentes hacia jefes, compañeros, sistema de la organización.

Se reclama a veces mayor atención

Disminución del rendimiento del trabajo y retraso de tareas.

Menor cuidado con los objetos, herramientas habituales.

Menor satisfacción en el trabajo, menor interés en los resultados de la tarea.

Mayor riesgo de incidentes y accidentabilidad laboral.

Trabajos activos.

Son los desarrollados por todos los directivos y mandos intermedios, así como los profesionales científicos e intelectuales.

Trabajos de poca tensión.

Que son más frecuentes en administrativos y del sector servicios, en que existe un bajo nivel de exigencia y mucho control sobre el entorno de trabajo.

Trabajos de mucha tensión.

Se caracterizan por mucha exigencia y escaso control (trabajadores del transporte, manuales especializados, restauración, metalurgia, etc.).

Los trabajos que llevan aparejada mucha tensión generan estrés.

Intervención sobre el estrés dentro de la organización

La intervención para manejar el estrés dentro de los centros de trabajo se pueden definir como cualquier actividad, programa o la oportunidad iniciada por una organización, dirigida a reducir la presencia de estresores relacionados con el trabajo o a asistir a los individuos para minimizar los resultados negativos de la exposición a los estresores.

Tomando del campo de la clínica la clasificación de prevención se establecen 3 niveles:

a) Prevención primaria

Aquellas intervenciones que se implantan antes de que haya sucedido ningún evento estresante ni que haya dañado al ambiente ni a los trabajadores. Es decir, la programación preventiva dirigida al diseño de la organización de la tarea, a las políticas de empresa basadas en las buenas prácticas, las que tienen en cuenta en

la evaluación de riesgos en la empresa los riesgos psicosociales, y las que consideran que los recursos humanos con los que cuentan son un valor en sí mismos y para la organización.

b) Prevención secundaria

Las intervenciones dirigidas a solucionar el problema cuando éste ya se ha evidenciado pretendiendo que no se cronifique ni deteriore más la salud del trabajador ni la del clima laboral en su conjunto. Las técnicas pueden ser diversas dependiendo del estresor y de la persona afectada cambio de puesto de trabajo, de turno, etc.

Si está afectado un grupo de trabajadores, un equipo, una planta, etc., requerirá medidas más complejas y seguramente la intervención desde varios enfoques.

c) Prevención terciaria

Serían aquellas intervenciones destinadas a procurar la cura o rehabilitación del trabajador afectado, cuando presenta signos evidentes de psicopatología (depresión, ansiedad...). Para ello se aconseja la intervención de los servicios médicos de la empresa si los hay o de la red general del Salud.

Los enfoques individuales de manejo o gestión del estrés incluyen, por ejemplo, la mejora de las habilidades de afrontamiento: gestión de tiempo, reestructuración cognitiva; modificar las percepciones y evaluaciones del estrés y mejorar el estilo de vida en general equilibrio entre trabajo y ocio.

En cualquiera de los 3 niveles de prevención sería importante que el afrontamiento del problema desde el punto de vista empresarial se valorara globalmente, evitando focalizar el problema exclusivamente en el trabajador, como si sus características individuales o factores de personalidad fueran el único reactivo capaz de generar el estrés.

Estrategias de afrontamiento al estrés de tipo primario

En cuanto a las tareas y demandas físicas:

Diseño del trabajo: aumento de la variedad de habilidades y de autonomía.

Reducir el exceso de trabajo.

Horarios de trabajo: cambiar modelos, introducir flexibilidad según necesidades de los trabajadores.

Estructura organizacional: descentralización de decisiones, aumento de la participación.

Ambiente físico: cuidar los niveles de ruido, la contaminación del aire, redistribuir los espacios de trabajo.

En cuanto a los roles y demandas interpersonales:

Roles.

Clarificar roles, funciones para especificar las expectativas de empresa de la tarea a realizar y lo que se espera del trabajador.

Establecimiento de metas.

Identificar responsabilidades y metas de actuación.

Reciclaje

Proveer de entrenamiento especial a los trabajadores cuyos trabajos están siendo eliminados o alterados por la reestructuración y por la introducción de nuevas tecnologías. Algunos ejemplos concretos relacionados con todas estas estrategias serían: mostrar interés al trabajador afectado sobre el problema, escucharlo y postergar la intervención después de estudiarla.

Algunos ejemplos concretos relacionados con todas estas estrategias serían: mostrar interés al trabajador afectado sobre el problema, escucharlo y postergar la intervención después de estudiarla; intentar motivarle según sus necesidades y expectativas; evitar que su trabajo lo realice aisladamente; propiciar toma de decisiones según niveles de responsabilidad de trabajo; evitar con autoridad

fricciones, competitividad malsana entre compañeros, mandos y subordinados, etc.

Tratamiento del estrés

Independientemente de las actuaciones que serían deseables que se realizaran en la empresa, cuando el trabajador ya está afectado, y sobre todo si el estrés se ha cronificado y hay trastornos psicósomáticos será más que conveniente que se ayude de terapéutica profesional.

El tratamiento por estrés va a llevar aparejado una vertiente médica-farmacológica y otra psicoterapéutica.

El abordaje, desde la vertiente psicoterapéutica, es recomendable que se realice desde 4 aspectos:

- Corporal.
- Cognitivo.
- Comportamental.
- Afectivo.

1. Terapia corporal

Tiene por objetivo actuar directamente antagonizando las reacciones fisiológicas del estrés. Las técnicas por excelencia son las técnicas de relajación.

a) Técnicas de relajación

La relajación contrarresta los efectos perniciosos de la excesiva tensión o activación, provocando en el organismo una gran variedad de efectos: disminución de la frecuencia y de la fuerza de contracción cardiaca, aumento de vasodilatación arterial con el consiguiente aumento del riego periférico y de la oxigenación celular, aumento de la amplitud respiratoria y regularización del

ritmo, disminución de la actividad simpática, disminución de la secreción de adrenalina y noradrenalina por las suprarrenales, disminución del consumo de oxígeno, disminución del colesterol y de los ácidos grasos en plasma, aumento de leucocitos y mejora del sistema inmunológico.

Es importante orientar los riesgos psicosociales, así como de la intervención psicoterapéutica con aquellos trabajadores que estén pasando o sufriendo los efectos negativos de cualquiera de dichos riesgos y demanden ayuda psicológica para enfrentarse a estos problemas.

Qué objetivos tiene

Dar cobertura psicoterapéutica a aquellas personas que por motivo laboral se encuentren afectadas psicológicamente, indistintamente de si están de alta o baja laboral.

Clarificar y diferenciar a los usuarios sobre los distintos riesgos laborales a los que se pueda estar sometido en el ámbito laboral, distinguiéndolos de aquellas otras situaciones que se pueden dar en el trabajo como tensiones, problemas puntuales de diversa índole, etc.

Asesorar a los representantes sindicales sobre las pautas más adecuadas de actuación ante los trabajadores de su empresa que puedan estar afectados, para poder beneficiarse de todas aquellas ayudas y recursos con los que se le pueda ayudar: sindicales, públicos, privados, etc.

Participar en la defensa integral del derecho a la salud de los trabajadores y de sus derechos en general en el ámbito laboral.

A quién va dirigido

A trabajadores.

Siendo conscientes de que la problemática relacionada con los riesgos psicosociales está presente en todos los sectores de producción, y que puede afectar indistintamente a hombres, mujeres, trabajadores de cualquier edad y condición, etc., es natural que la Asesoría Psicológica en su doble vertiente de Asesoramiento e intervención psicoterapéutica, abarque a todos los trabajadores de Aragón.

6.8. Modelo Operativo

Cuadro No. 30. Modelo Operativo

NO. DE FASE	OBJETIVOS	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Socialización	Socializar los resultados de la investigación.	La socialización del manual de riesgos psicosociales tiene como finalidad fortalecer el desarrollo actividades y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., Matriz Puyo, provincia de Pastaza.	<p>Conversación con las autoridades para dar a conocer los resultados obtenidos durante la investigación.</p> <p>Aprobación de la reunión con el jefe de talento humano para establecer alternativas de solución al problema encontrado.</p> <p>Socialización del Manual preventivo de riesgos psicosociales para el fortalecimiento del desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., matriz Puyo, provincia de Pastaza.</p>	Humanos Económicos Tecnológicos	<p>Jefe de Talento Humano</p> <p>Investigador: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín</p>	Del 20 al 22 de octubre del 2015

Planificación	Planificar una capacitación al personal administrativo sobre riesgos psicosociales para fortalecer el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.	La planificación de una capacitación enfocada en riesgos psicosociales para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., matriz Puyo, provincia de Pastaza se cumplió en un 100% facilitando la comunicación, liderazgo y trabajo en equipo.	Planificar capacitaciones para ilustrar al personal administrativo. Elaboración de fotocopias relacionadas con riesgos psicosociales para fortalecer el desempeño laboral Preparación de material tecnológico.	Humanos Económicos Técnicos Hojas	Jefe de Talento Humano Investigadora: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín	Del 04 al 06 de noviembre del 2015
Ejecución	Ejecutar una capacitación al personal administrativo, enfocándose en la utilización del manual preventivo de riesgos psicosociales para fortalecer el desarrollo de funciones de los colaboradores Cooperativa de Ahorro	La utilización del manual preventivo de riesgos psicosociales para fortalecer el desempeño laboral. Fortificando el desarrollo de funciones y el alcance de objetivos.	Reunión con el personal administrativo mediante una comunicación vía email enviada por el: Jefe de Talento Humano. Difusión del contenido del manual de riesgos psicosociales.	Humanos Económicos Hojas de asistencia	Jefe de Talento Humano Investigador: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín	17 al 20 de noviembre del 2015

	y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., matriz Puyo, provincia de Pastaza					
Evaluación	<p>Evaluar al personal administrativo la capacitación al colaborador, en referencia a la aplicación del manual riesgos psicosociales para fortalecer la desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., matriz Puyo provincia de Pastaza.</p>	<p>La evaluación de la capacitación del manual de riesgos psicosociales se lo realiza en base a los criterios de equidad, transparencia y participación para fortalecer el desempeño laboral equivale a un porcentaje del 100%, fomentando al desarrollo y productividad de la empresa.</p>	<p>Verificar:</p> <p>El desarrollo de los niveles desempeño, motivación, trabajo en equipo, facilitando el desarrollo de funciones en el cargo desempeñado.</p> <p>El mejoramiento de destrezas, habilidades.</p> <p>Elaboración de informes enfocados en el proceso de cumplimiento de funciones organizacionales.</p> <p>Toma de decisiones para mejorar el desempeño laboral.</p>	<p>Humanos Económicos Hojas</p>	<p>Jefe de Talento Humano</p> <p>Investigadora: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín</p>	<p>Del 1 al 04 de diciembre del 2015</p>

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Cuadro No. 31. Administración de la propuesta

INSTITUCIÓN	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO
	<p>Jefe de talento humano Investigador</p>	<p>Conversación con las autoridades para dar a conocer los resultados obtenidos durante la investigación.</p> <p>Aprobación de la reunión con el jefe de talento humano para establecer alternativas de solución al problema encontrado.</p> <p>Socialización del Manual preventivo de riesgos psicosociales para el fortalecimiento del desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., matriz Puyo, provincia de Pastaza.</p>	\$120,00	<p>Investigador: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín</p>
<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda. Matriz Puyo Provincia de Pastaza.</p>	<p>Investigador Jefe de talento humano Colaboradores</p>	<p>Planificar capacitaciones para ilustrar al personal administrativo.</p> <p>Elaboración de fotocopias relacionadas con riesgos psicosociales para fortalecer el desempeño laboral</p>	\$80,00	<p>Investigador: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín</p>

		Preparación de material tecnológico.		
	Personal Administrativo Investigador	Reunión con el personal administrativo mediante una comunicación vía email enviada por el: Jefe de Talento Humano. Difusión del contenido del manual de riesgos psicosociales.	\$50,00	Investigador: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín
	Investigador Personal Administrativo	Verificar: El desarrollo de los niveles desempeño, motivación, trabajo en equipo, facilitando el desarrollo de funciones en el cargo desempeñado. El mejoramiento de destrezas, habilidades. Elaboración de informes enfocados en el proceso de cumplimiento de funciones organizacionales. Toma de decisiones para mejorar el desempeño laboral.	\$50,00	Investigador: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

6.9. Previsión de la evaluación de la propuesta

Cuadro No. 32. Previsión de la evaluación de la propuesta

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	Considerando que los riesgos psicosociales contribuyen en el desarrollo de actividades, alcanzando altos niveles de trabajo en equipo, conllevando al análisis, a la reflexión y al fortalecimiento del desempeño laboral; la presente propuesta es solicitada por: Autoridades de la Empresa. El investigador
¿Por qué evaluar?	Se evalúa porque: Es importante hacer un seguimiento del desempeño laboral mediante la aplicación de actividades preventivas, contribuyendo en la prevención, en la seguridad a través del conocimiento de los riesgos psicosociales. Necesario identificar en el personal administrativo el estrés laboral al que están expuestos mediante el manual de prevención de riesgos psicosociales que fortalecen el rendimiento y el cumplimiento de objetivos.
¿Para qué evaluar?	Evaluar para: Analizar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo la evaluación determina aspectos de riesgos laborales, y relaciones interpersonales. Mejorar el desempeño de los colaboradores, fortaleciendo el cumplimiento de funciones y objetivos empresariales.
¿Con qué criterios?	Los criterios de evaluación se realizarán mediante: La equidad para fortalecer el talento humano y su idoneidad en todos y cada uno de los trabajadores. La transparencia al fomentar las relaciones entre los obreros y el patrono cumpliendo con la visión y misión empresarial. La participación estimulando la capacidad en la toma de decisiones orientando la actividad empresarial hacia el mejoramiento del personal administrativo de la Cooperativa

	de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda.
¿Indicadores?	<p>Entre los indicadores para evaluar la aplicación de riesgos psicosociales y el desempeño laboral sobresalen los siguientes:</p> <p>Liderazgo, conocimiento, comunicación, competitividad, cumplimiento iniciativa, trabajo en equipo, fortalecimiento del trabajo, favoreciendo la toma de decisiones</p>
¿Quién evalúa?	<p>La evaluación de riesgos psicosociales, le corresponde al investigador conjuntamente con el departamento de talento humano, quienes determinan el proceso evolutivo del colaborador, evitando perjudicar en el proceso de actividades, en la autoestima, confianza y seguridad en sí mismo.</p> <p>Además, la evaluación puede ser solicitada también por:</p> <p>Autoridades de la empresa La investigador Personal administrativo</p>
¿Cuándo evaluar?	<p>Evaluar durante:</p> <p>La evaluación referente a riesgos ergonómicos puede evaluarse:</p> <p>En los niveles desempeño, rendimiento, habilidades; donde el colaborador obtiene información para mejorar el desempeño laboral.</p>
¿Cómo evaluar?	<p>Se evalúa :</p> <p>En un ambiente de respeto a la libertad de los colaboradores considerando su capacidad de elegir, decidir y actuar aprendiendo a ser responsables.</p> <p>Respeto, aceptación de la originalidad personal apoyando en su crecimiento según sus posibilidades y limitaciones.</p>
Fuentes de información	<ul style="list-style-type: none"> • Herrera,Luís y otros. (2007). Comportamiento Laboral CIENTFICA. Quito - Ecuador: DIEMERINO - EDITORES. • Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Seguro

	<p style="text-align: center;">General de Riesgos del Trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Idalberto Chiavenato 2000 Gestión de Talento Humano Ambato – Ecuador Biblioteca De Universidad técnica de Ambato • Idalberto Chiavenato 2000 Comportamiento Laboral Ambato – Ecuador Biblioteca De Universidad técnica de Ambato
<p>¿Con que evaluar?</p>	<p>Se evalúa: Con resultados, análisis, interpretaciones de cuadros estadísticos, establecimiento de conclusiones, recomendaciones y la toma de decisiones, considerando que el colaborador es el actor de su seguridad.</p>

Elaborado por: Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

4.3 Bibliografía

- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución del Ecuador*. Obtenido de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Comín Anadón, E., De la Fuente Albarrán, I., & Gracia Galve, A. (2003). *El Estrés y el Riesgo para la salud*. Obtenido de <http://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>
- COMISION DE LEGISLACION Y CODIFICACION. (2005). *Código de Trabajo*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Trabajo-PDF.pdf>
- Confederación de empresarios de Málaga. (2013). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Obtenido de http://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM_guia_riesgos_psicosociales_interactivo.pdf
- Contreras Morales, C. I. (2013). *Incidencia de los riesgos psicosociales en la calidad de gestión del personal administrativo y docente del Centro Educativo Cristiano El Camino*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3463/1/T-UCE-0007-92.pdf>
- Corral, F. (2007). *Evaluación del Desempeño*. Obtenido de http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:48241/componente48239.pdf
- Departamento de Salud Ocupacional. (2013). *Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo*. Obtenido de <http://web.minsal.cl/portal/url/item/e039772356757886e040010165014a72.pdf>
- Fidalgo Vega, M. (2009). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. Obtenido de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf

- García Govea, M., & Escalante Domínguez, M. (2007). *Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa competitiva*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2012/clima-laboral-empresa-competitividad.pdf>
- Herrero, J. (2007). *¿Qué es la cultura?* Obtenido de <http://pnglanguages.org/training/capacitar/antro/cultura.pdf>
- Latorre Navarro, F. (2011). *LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL*. Obtenido de <http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/81889/latorre.pdf?sequence=1>
- León Velóz, M. (2012). *LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL ABEL GILBERT PONTON*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6370/3/Condiciones%20de%20Trabajo%20Relacionadas%20al%20Desempe%C3%B1o%20Laboral.pdf>
- Mansilla Izquierdo, F. (2002). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. Obtenido de <file:///D:/DESCARGAS/ManualRiesgosPsicosociales.desbloqueado.pdf>
- Mansilla Izquierdo, F., & Favieres Cuevas, A. (2009). *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo*. Obtenido de <http://www.madridsalud.es/publicaciones/saludpublica/RiesgosPSICOSOCIALES.pdf>
- Montaña González, J. (2011). *Evaluación de competencias 360*. Obtenido de <http://upcommons.upc.edu/pfc/bitstream/2099.1/10990/1/PFCuni.pdf>
- Moreno Jiménez, B., & Báez León, C. (noviembre de 2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Naranjo Vera, J. M. (2013). *LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL EN EL SECTOR DE MANTENIMIENTO DE LAS REDES AEREAS DE LA "EMPRESA*

- ELÉCTRICA AMBATO”, EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTÓN AMBATO.* Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6884/1/FCHE-PSI-48.pdf>
- Negre Rigol, M. (2000). *FUNDAMENTACION ONTOLOGICA DEL SUJETO EN KIERKEGAARD.* Obtenido de <http://dadun.unav.edu/bitstream/10171/2301/1/03.%20MONTSEERRAT%20ONEGRE%20RIGOL,%20Fundamentaci%C3%B3n%20ontol%C3%B3gica%20del%20sujeto%20en%20Kierkegaard.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (s/f). *La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género.* Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf
- Pérez Montej, A. (2002). *Evaluación del Desempeño Laboral.* Obtenido de <http://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/5384/50-51-2.pdf?sequence=2>
- Salomón, J. (9 de marzo de 2011). *¿Qué es la pirámide de las necesidades de Maslow?* Obtenido de <http://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-es-la-piramide-de-maslow>
- Sarmiento Gonzalez, M. C. (2012). *FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL: DIAGNÓSTICO EN PERSONAL TERAPÉUTICO ASISTENCIAL.* Obtenido de <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/3185/SarmientoMaria2012.pdf?sequence=4>
- Vásquez Muñoz, M., & Valbuena de la Fuente, F. (2003). *La Pirámide de Necesidades de Abraham Maslow.* Obtenido de <http://www.infonegociacion.net/pdf/piramide-necesidades-maslow.pdf>



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA
EMPRESA DE PASTAZA LTDA.

Estimados trabajadores del área Administrativa: Con la finalidad de conocer la importancia de Los Riesgos Psicosociales y su incidencia en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., le solicito muy comedidamente, se digne contestar el presente cuestionario de una manera confiable. Los resultados ayudarán a la elaboración de una propuesta en beneficio de la institución.

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

N.	PREGUNTA	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	¿En la empresa se fortalece la comunicación, el liderazgo, la autonomía; favoreciendo en la toma de decisiones, solución de problemas y cumplimiento de objetivos?			
2	¿Considera usted que en la empresa las relaciones interpersonales eliminan el aislamiento social incrementando oportunidades para aplicar conocimientos, habilidades en el cumplimiento de tareas complejas?			
3	¿Las relaciones interpersonales favorecen la responsabilidad e interacción fomentando la motivación en el trabajo en equipo potenciando las habilidades individuales, incrementando la productividad?			
4	¿Cree usted que en el ambiente laboral se fortalece la capacidad de control y seguridad física, contribuyendo en el rendimiento y la calidad en el trabajo?			
5	¿Considera usted que en la empresa se promueva el potencial humano incrementando la competitividad empresarial y mejoramiento del servicio?			

6	¿En la empresa se trabaja con eficiencia, calidad y productividad fortaleciendo la creatividad, liderazgo, integridad y cooperación?			
7	¿En la empresa el trabajador mantiene su idoneidad y eficacia, en la toma de decisiones, favoreciendo en el trabajo en equipo aportando al cumplimiento de metas?			
8	¿Los trabajadores cumplen normas de conducta y disciplina fomentando las relaciones interpersonales, comunicación y empatía?			
9	¿El personal que labora en la empresa cumple con responsabilidad las funciones, tareas, actividades designadas, contribuyendo en el crecimiento y armonía en el entorno laboral?			
10'	¿En la empresa se cumple con normas de seguridad y salud, aportando en la productividad, capacitación y desarrollo profesional?			

Gracias por su valiosa colaboración.



UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA
EMPRESA DE PASTAZA LTDA.

Estimados trabajadores del área Administrativa: Con la finalidad de conocer la importancia de Los Riesgos Psicosociales y su incidencia en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., le solicito muy comedidamente, se digne contestar el presente cuestionario de una manera confiable. Los resultados ayudarán a la elaboración de una propuesta en beneficio de la institución.

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

N.	PREGUNTA	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	¿En la empresa se fortalece la comunicación, el liderazgo, la autonomía; favoreciendo en la toma de decisiones, solución de problemas y cumplimiento de objetivos?			
2	¿Considera usted que en la empresa las relaciones interpersonales eliminan el aislamiento social incrementando oportunidades para aplicar conocimientos, habilidades en el cumplimiento de tareas complejas?			
3	¿Las relaciones interpersonales favorecen la responsabilidad e interacción fomentando la motivación en el trabajo en equipo potenciando las habilidades individuales, incrementando la productividad?			
4	¿Cree usted que en el ambiente laboral se fortalece la capacidad de control y seguridad física, contribuyendo en el rendimiento y la calidad en el trabajo?			
5	¿Considera usted que en la empresa se promueva el potencial humano incrementando la competitividad empresarial y mejoramiento del servicio?			

6	¿En la empresa se trabaja con eficiencia, calidad y productividad fortaleciendo la creatividad, liderazgo, integridad y cooperación?			
7	¿En la empresa el trabajador mantiene su idoneidad y eficacia, en la toma de decisiones, favoreciendo en el trabajo en equipo aportando al cumplimiento de metas?			
8	¿Los trabajadores cumplen normas de conducta y disciplina fomentando las relaciones interpersonales, comunicación y empatía?			
9	¿El personal que labora en la empresa cumple con responsabilidad las funciones, tareas, actividades designadas, contribuyendo en el crecimiento y armonía en el entorno laboral?			
10'	¿En la empresa se cumple con normas de seguridad y salud, aportando en la productividad, capacitación y desarrollo profesional?			

Gracias por su valiosa colaboración.