



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

**Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la
obtención del Título de Psicología Industrial**

TEMA:

“LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL
ÁREA ADMINISTRATIVA DEL IESS HOSPITAL DE LATACUNGA,
PROVINCIA DE COTOPAXI”

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Tutor: Ing. Mg. Geovanny Vega

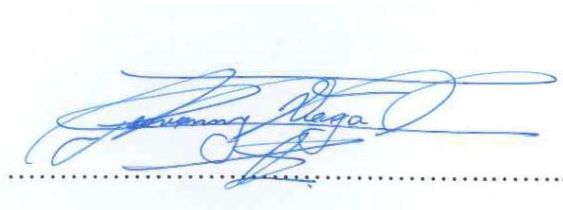
Ambato – Ecuador

2016

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA

Yo Ing. José Geovanny Vega Pérez con C.I. 0502622806 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: **“LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL IESS HOSPITAL DE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI.”**, presentado por el egresado Carlos Santiago Mejía Quiroga, considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por H. Consejo Directivo.



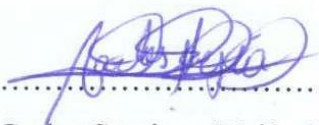
Ing. Mg. José Geovanny Vega Pérez

C.I: 0502622806

TUTOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **Mejía Quiroga Carlos Santiago** con **C.I: 1804336871**, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo de investigación sobre el tema: **“LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL IESS HOSPITAL DE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI.”**, tales como: contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este trabajo de grado.




.....
Carlos Santiago Mejía Quiroga

C.I: 1804336871

AUTOR

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en líneas patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: **“LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL IESS HOSPITAL DE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI.”**, 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.



.....
Carlos Santiago Mejía Quiroga

C.I: 1804336871

AUTOR

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

La Comisión de estudio y calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL IESS HOSPITAL DE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI.”**. Presentado por el señor Mejía Quiroga Carlos Santiago, egresado de la Carrera de Psicología Industrial promoción 2015, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Mg. Pablo Ricardo Morales Fiallos

MIEMBRO



Mg. Maria Gabriela Romero Rodriguez

MIEMBRO

DEDICATORIA

A mi Dios, quien me ha dotado de la capacidad, salud y constancia para culminar el proceso de estudio de mi vida universitaria; además a mi familia, padres, hermanos quienes siempre me mantuvieron motivando a lo largo de mi vida estudiantil y sin olvidar a todas las personas que de una u otra manera me apoyaron, en la consecución de mi objetivo. Amigos y maestros quienes formaron parte de mi vida, a nivel personal, como académica y de manera especial a mi tutor, todos fueron quienes me guiaron e impulsaron hacia la superación constante, hacia la excelencia de mi formación profesional.

Carlos Santiago Mejía Quiroga.

AGRADECIMIENTO

A Dios, mi más profunda gratitud por otorgarme en esta preciosa vida, la capacidad de luchar por mis sueños.

A la Universidad Técnica de Ambato, por abrir sus puertas, permitirme ingresar y formar parte de esta gran familia estudiantil.

A las autoridades, mis maestros, compañeros y amigos, por haber compartido sus conocimientos, su entrega y amistad, además a mi tutor el Ing. Geovanny Vega quien supo tener la suficiente paciencia, compartiendo sus conocimientos conmigo, al guiarme en mi trabajo investigativo. Y finalmente al “IESS Hospital de Latacunga” quienes me brindaron todas las facilidades para desarrollar mi tema de investigación.

Carlos Santiago Mejía Quiroga.

ÍNDICES

PORTADA _____	¡Error! Marcador no definido.
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN _____	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN _____	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR _____	iv
DEDICATORIA _____	v
AGRADECIMIENTO _____	vii
ÍNDICE _____	viii
RESUMEN EJECUTIVO _____	xiv
ABSTRACT _____	xv
INTRODUCCIÓN _____	xvi
CAPÍTULO I _____	1
1. EL PROBLEMA _____	1
1.1. Tema de investigación: _____	1
1.2. Planteamiento del Problema _____	1
1.2.1. Contextualización _____	1
1.2.2. Árbol de Problemas _____	4
1.2.3. Análisis Crítico _____	5
1.2.4. Prognosis _____	6
1.2.5. Formulación del Problema _____	7
1.2.6. Preguntas Directrices _____	7
1.2.7. Delimitación del Problema _____	7
1.3. Justificación _____	8
1.4. Objetivos _____	9
1.4.1. Objetivo General _____	9
1.4.2. Objetivos Específicos _____	9
CAPÍTULO II _____	10
2. MARCO TEÓRICO _____	10
2.1 Antecedentes Investigativos _____	10
2.2 Fundamentación Filosófica _____	12
2.2.1 Fundamentación Epistemológica _____	12
2.2.2 Fundamentación Ontológica _____	12
2.2.3. Fundamentación Axiológica _____	12
2.3. Fundamentación Sociológica _____	12
2.4 Fundamentación Psicológica _____	13
2.5 Fundamentación Legal _____	13
2.6 Categorías Fundamentales _____	18

2.6.1 Constelación de Ideas para la Variable Independiente	19
2.6.2. Constelación de Ideas de la Variable Dependiente	20
2.6.3. Conceptualizaciones de las Variables	21
2.7 Hipótesis	50
2.8 Señalamiento de Variables	50
CAPÍTULO III	51
3. METODOLOGÍA	51
3.1 Enfoque	51
3.2 Modalidad Básica de la Investigación	51
3.2.1. De Campo.	52
3.2.2. Bibliográfica	52
3.3 Niveles de Investigación	52
3.3.1 Exploratoria	52
3.3.2 Descriptiva	53
3.3.3 Correlacional	53
3.3.4 Explicativa	54
3.4 Población y Muestra	54
3.4.1 Población	54
3.4.2 Muestra	56
3.5 Operacionalización de Variables	57
3.5.1 Variable Independiente	57
3.5.2 Variable Dependiente	58
3.6 Recolección de la Información	59
3.7 Procesamiento y Análisis de la Información	59

CAPÍTULO IV 61

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	61
4.1. Análisis e Interpretación	61
4.2. Verificación de Hipótesis	75
4.2.1. Comprobación de la Idea de la Investigación	75
4.2.2. Verificación de la Hipótesis	75
4.3. Contraste de Hipótesis	75
4.3.1. Hipótesis Nula	75
4.3.2. Hipótesis Alternativa	75
CAPÍTULO V	80
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
5.1. Conclusiones:	80
5.2. Recomendaciones	81

CAPÍTULO VI	82
6. PROPUESTA	82
6.1. Datos informativos	82
6.2. Antecedentes de la propuesta	82
6.3. Justificación	83
6.4. Objetivos	83
6.4.1. Objetivo General	83
6.4.2. Objetivos Específicos	83
6.5. Análisis de Factibilidad	84
6.5.1. Factibilidad Política	84
6.5.2. Factibilidad Sociocultural	84
6.5.3. Factibilidad Tecnológica	84
6.5.4. Factibilidad Económica	84
6.5.5. Factibilidad Legal	85
6.6. Fundamentación Científica –Técnica	85
6.6.1. Fundamentación Científica	85
6.7. Propuesta	85
6.7.1. Programa de Pausas Activas y Canales de Comunicación	85
Introducción	85
Objetivos	86
Alcance	87
Sustento legal	87
Definiciones	87
Procedimiento	88
Evaluación del desempeño	88
Detalle de evaluación	96
Análisis e interpretación	98
Medición de riesgos psicosociales test istas21	98
Procedimiento	99
Conclusión	108
Responsabilidades pausas activas y canales de comunicación	108
Beneficios de la aplicación del programa	113
Programa de pausas activas	114
Desarrollo	114
Bibliografía	145
Anexo	148

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 01: Población.....	55
Cuadro 02 Operacionalización Variable Independiente	57
Cuadro 03: Operacionalización Variable Dependiente.....	58
Cuadro 04: Recolección de datos.....	59
Cuadro 05: Definición de Riesgos Psicosociales	61
Cuadro 06: Riesgos Psicosociales	63
Cuadro 07: Deficientes relaciones interpersonales	64
Cuadro 08: Disminuida su evaluación de desempeño - Riesgos.....	65
Cuadro 09: Cambios físicos, fisiológicos, cognitivos, conductuales o sociales ..	66
Cuadro 10: Mobbing, Burnout, Canales de comunicación adecuadas.....	67
Cuadro 11: Características individuales – desempeño.....	68
Cuadro 12: Método desempeño	69
Cuadro 13: Asignación de funciones	70
Cuadro 14: Desempeño - mejorar los ambientes de trabajo	71
Cuadro 15: Retroalimentación	72
Cuadro 16: Satisfacción Laboral.....	73
Cuadro 17: Medidas Preventivas	74
Cuadro 18: Frecuencias Observadas	76
Cuadro 19: Frecuencias Esperadas.....	77
Cuadro 20: Chi Cuadrado.....	77
Cuadro 21: Consolidado de Evaluación de Desempeño	96
Cuadro 22: Escala de Valoración.....	100
Cuadro 23: Resultados Apartado 1	101
Cuadro 24: Resultados Apartado 2	102
Cuadro 25: Resultados Apartado 3	103
Cuadro 26: Resultados Apartado 4	104
Cuadro 27: Resultado Apartado 5	105
Cuadro 28: Resultados Aparatado 6.....	106
Cuadro 29: Beneficios de la aplicación del programa	113

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 01: Árbol de Problema	4
Gráfico 02: Categorías Fundamentales	18
Gráfico 03: Constelación de Ideas Variable Independiente	19
Gráfico 04: Constelación de Ideas Variable Independiente	20
Gráfico 05: Definición de Riesgos Psicosociales.....	62
Gráfico 06: Riesgos Psicosociales	63
Gráfico 07: Deficientes relaciones interpersonales.....	64
Gráfico 08: Disminuida su evaluación de desempeño - Riesgos	65
Gráfico 09: Cambios físicos, fisiológicos, cognitivos, conductuales o sociales..	66
Gráfico 10: Mobbing, Burnout, Canales de comunicación Adecuadas	67
Gráfico 11: Características individuales – desempeño	68
Gráfico 12: Método desempeño	69
Gráfico 13: Asignación de funciones	70
Gráfico 14: Desempeño - mejorar los ambientes de trabajo	71
Gráfico 15: Retroalimentación	72
Gráfico 16: Satisfacción Laboral	73
Gráfico 17: Medidas Preventivas	74
Gráfico 18: Chi Cuadrado	78
Gráfico 19: Distribución Chi cuadrado	79
Gráfico 20: Eval 01	90
Gráfico 21: Continuación Eval 01	91
Gráfico 22: Continuación Eval 01	93
Gráfico 23: Continuación Eval 01	94
Gráfico 24: Escalas de Calificación	95
Gráfico 25: Resultados EVAL 01	98
Gráfico 26: Exigencias Psicológicas	101
Gráfico 27: Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo	102
Gráfico 28 Inseguridad.....	103
Gráfico 29: Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	104
Gráfico 30: Doble Presencia	105
Gráfico 31: Estima	107
Gráfico 32: Control de Pausas Activas	111
Gráfico 33: Ejercicio 1	115
Gráfico 34 Ejercicio 1a)	115
Gráfico 35 Ejercicio 1 b).....	116
Gráfico 36 Respiración Abdominal	117
Gráfico 37 Ejercicio 2 a)	118
Gráfico 38 Ejercicio 2 b).....	119
Gráfico 39 Ejercicio 3 a)	120

Gráfico 40 Ejercicio 3 b).....	121
Gráfico 41 Ejercicio 4	122
Gráfico 42 Ejercicio 5 a).....	123
Gráfico 43 Ejercicio 5 b).....	124
Gráfico 44 Ejercicio 5 c).....	124
Gráfico 44 Ejercicio 5 c).....	125
Gráfico 45 Ejercicio 6 a).....	126
Gráfico 46 Ejercicio 6 b).....	127
Gráfico 47 Ejercicio 6 c).....	128
Gráfico 48 Ejercicio 6 d).....	129
Gráfico 49 Ejercicio 7 a).....	130
Gráfico 50 Ejercicio 7 b).....	131
Gráfico 51 Ejercicio 8 a).....	132
Gráfico 52 Ejercicio 8 b).....	133
Gráfico 53 Ejercicio 9 a).....	134
Gráfico 54 Ejercicio 9 b).....	135
Gráfico 55 Ejercicio 10 a).....	136
Gráfico 56 Ejercicio 11 a).....	137
Gráfico 57 Ejercicio 12 a).....	138
Gráfico 58 Ejercicio 13 a).....	139
Gráfico 59 Ejercicio 13 b).....	140
Gráfico 60 Ejercicio 14 a).....	141
Gráfico 61 Ejercicio 14 b).....	142
Gráfico 62 Ejercicio 15 a).....	143
Gráfico 63 Ejercicio 16 a).....	144

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

Tema: “LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL IEES HOSPITAL DE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI.”

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Tutor: Ing. Mg. José Geovanny Vega Pérez

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación detalla un análisis de los aspectos vinculados a los riesgos Psicosociales y al Desempeño Laboral de los colaboradores del IEES Hospital de Latacunga, provincia de Cotopaxi. Este estudio tiene como fin destacar la importancia de estos riesgos vinculados con el Subsistema de Talento Humano Seguridad y Salud Ocupacional. Se ha considerado un tema de gran trascendencia dentro de las organizaciones, puesto que busca un continuo desarrollo del ambiente en los cuales los colaboradores desempeñan sus funciones, con un solo propósito, alcanzar niveles de eficiencia y eficacia. Además, permite conocer la interacción de las relaciones interpersonales y laborales como también el liderazgo que se dan en las organizaciones. Mediante la utilización de encuestas se determinará la incidencia de los Riesgos Psicosociales en el desempeño laboral, como también con la aplicación de un reactivo abalizado que nos ayude a identificar los riesgos específicos existentes, lo que evidenciará las causas y efectos que conlleva el problema identificado. Se ha considerado la realización de “Pausas Activas y la creación de Canales de Comunicación, en beneficio de los servidores públicos y en general de la institución

Palabras clave: Riesgos Psicosociales, Desempeño Laboral, Salud Ocupacional Eficiencia, Pausas Activas, Canales de Comunicación.

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

Tema: “EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA GOBERNACIÓN DE TUNGURUAHUA, DEL CANTÓN AMBATO”

Author: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Tutor: Ing. Mg. José Geovanny Vega Pérez

ABSTRACT

The present research work presents an analysis of many aspects relating to psychosocial risks and work performance of IESS Hospital Latacunga, Cotopaxi province employees. The present investigation aims to highlight the importance of these risks associated with Human Resource Subsystem and Occupational Safety Health. It was considered a matter of great importance within organizations, since looking for a continuous development of the environment in which employees perform their duties with a single purpose, in order to achieve levels of efficiency and effectiveness. Also provides information about the interaction of relationships and leadership in organizations. Using surveys the incidence of psychosocial risks will be determined on job performance, as well as the implementation of a reactive which help us to identify specific risks, which evidenced the causes and effects associated with identified problem. It was considered the realization of "Active breaks and the creation of communication channels for the benefit of public servants and the institution in general.

Key words: Risk Talent, Work Performance, Occupational Health Efficiency, Efficiency, active breaks, Communication Channels.

INTRODUCCIÓN

Los riesgos Laborales, en si hablando de Psicosociales y el control de los mismos son una clave fundamental en una organización, puesto que refleja el desenvolvimiento de un trabajador dentro de su jornada habitual de trabajo, también se relaciona con el ambiente que rodea al personal y junto con el liderazgo, la designación de funciones es un factor indispensable dentro de toda organización, para lograr la eficiencia y eficacia esperada. Se considera que el talento humano y el trabajo en equipo son el pilar de toda organización para su funcionamiento y evolución, a tal punto que podríamos decir que una organización es el fiel reflejo de sus miembros.

Esta es la razón por la cual se requiere, dentro de las organizaciones en las jornadas laborales, la práctica continua de métodos que permitan fomentar la participación de todos quienes la conforman la organización, para liberar niveles de estrés y ansiedad, generar confianza, responsabilidad y empoderamiento hacia la institución que los brinda la oportunidad de prestar sus servicios laborales. Por lo tanto, estos métodos debe ser un factor primordial e indispensable en los directivos y empleados, para lograr los objetivos planteados dentro de la institución.

El presente trabajo investigativo está conformado por seis capítulos que se muestran seguidamente:

Capítulo I. En este capítulo se detalla la formulación del tema de investigación, las variables Riesgos Psicosociales y Desempeño Laboral, la contextualización que permita la ejecución eficaz del trabajo. Incluye también el árbol de problemas que muestra las causas y efectos que se viven en la actualidad dentro de esta institución pública. Posteriormente, se da paso al análisis crítico y por último, se establece el Objetivo General y los Objetivos Específicos.

Capítulo II. Este capítulo contiene la metodología fundamental de la investigación, para lo cual se ha tomado como referencia los antecedentes teóricos que están fundamentados en distintos trabajos investigativos, sustentándose en aspectos legales y filosóficos. A su vez, las categorías fundamentales con sus respectivas constelaciones lo que permitirá desarrollar el Marco Teórico de las variables independiente y dependiente, para luego realizar el planteamiento de la hipótesis.

Capítulo III. Se detalla la estructura, la modalidad y el tipo de investigación, además se delimita la población a trabajar. Seguidamente, la Operacionalización de las Variables.

Capítulo IV. Contiene el análisis e interpretación de resultados, análisis de datos, interpretación de resultados, planteamiento de la hipótesis, selección del nivel de significación, descripción de la población, especificación del modelo estadístico, determinación de valores de los grados de libertad, datos y cálculos estadísticos, lo que permite establecer la relación entre los objetivos planteados y la hipótesis en cuestión.

Capítulo V. Contiene conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Capítulo VI. Contiene la propuesta de solución a la problemática, para lo cual se ha establecido Canales de Comunicación y Pausas activas para control de Riesgos Psicosociales y eficacia en el desempeño laboral Cuya sección está conformada por los antecedentes, justificación y objetivos de la propuesta, análisis de factibilidad, fundamentación teórica, metodología, modelo operativo y administración de la propuesta

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN:

“Los Riesgos Psicosociales y el Desempeño Laboral en el área administrativa del I.E.S.S. Hospital de Latacunga, provincia de Cotopaxi”

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

A nivel mundial y especialmente en Latinoamérica los riesgos Psicosociales han sido un factor determinante para que las empresas no mantengan en el tiempo los estándares de eficiencia y eficacia que permita un desarrollo socio económico estable y sostenido, sus colaboradores no rinden de la manera esperada en sus puestos de trabajo, y, por otro lado, se originan ciertas inconformidades que afectan el desempeño como por ejemplo la rotación de personal, el estrés laboral y el denominado burnout o síndrome del quemado. Esas modificaciones van a tener consecuencias negativas para el ser humano y para su entorno, que se refleja en una decadencia de su calidad de vida pudiendo desencadenar inclusive en enfermedades profesionales, por el contrario, el control y seguimiento a los riesgos psicosociales generando una disminución en la existencia de los mismos a través de la prevención podría elevar notablemente el desempeño laboral. En los últimos años este fenómeno se ha incrementado a nivel del mundo hasta el punto de constituir un problema laboral y social con la misma importancia de otros riesgos, como ergonómicos, biológicos o mecánicos, desde hace ya varios

períodos, múltiples actores sociales vienen planteando desde distintas consideraciones paradigmáticas la limitada capacidad de respuesta de los modelos de comportamiento organizacional actuales, para no tan sólo comprende debidamente este fenómeno, sino también intervenir en las organizaciones que existen en todo el mundo de forma eficiente.

Según las estadísticas mundiales publicadas por la AGENCIA EUROPEA PARA LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO datos y cifras sobre el estrés y los riesgos psicosociales:

Entre el 50 y el 60% de todos los días de trabajo perdidos se pueden atribuir al estrés laboral.

En una reciente encuesta europea llevada a cabo por EU-OSHA, las causas de estrés laboral más habitualmente mencionadas fueron la reorganización del trabajo o la precariedad laboral (72 % de los encuestados), las largas jornadas laborales o una excesiva carga de trabajo (66 %) y sentirse intimidado o acosado en el trabajo (59 %).

La misma encuesta reveló que alrededor de 4 de cada 10 trabajadores creen que el estrés no se gestiona adecuadamente en su lugar de trabajo.

Por lo general, las bajas relacionadas con el estrés tienden a ser más prolongadas que las derivadas de otras causas.

Según datos de EUROSTAT, a lo largo de un período de nueve años el 28 % de los trabajadores europeos afirmó estar expuesto a riesgos psicosociales que afectaban a su bienestar mental.

Por lo expuesto anteriormente, las estadísticas mundiales corroboran la existencia de los riesgos psicosociales en el mundo, los cuales afectan directamente al desempeño laboral causando deserción laboral y grandes pérdidas económicas inclusive sanciones por incumplimiento de la norma con respecto a la gestión de los riesgos psicosociales causada por dicho factor.

En Ecuador se observa la incursión de profesionales en la investigación de los riesgos psicosociales con respecto al desempeño laboral tanto en empresas públicas como privadas debido a que el Gobierno ha impulsado la estricta aplicación de normativa tanto nacional como internacional a fin de implantar medidas tendientes a la reducción de riesgos dentro de los cuales a los

profesionales de Psicología Industrial se nos atribuye un papel protagonista en la medición de dichos riesgos e identificación del grado de afección el desempeño laboral; importantes instituciones del estado se han involucrado en este ámbito de gestión como lo son el Ministerio de Relaciones Laborales (MRL) y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) quienes han diseñado normativa para la gestión específica de los riesgos en la que se incluyen los psicosociales.

Las instituciones mencionadas plantearon un acuerdo ministerial denominado Instructivo para la Implementación del Sistema Nacional de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales mediante el cual diseñaron un sistema de auto auditorias que permite validar el cumplimiento técnico legal sobre la gestión preventiva; estudio que incluye la valoración de riesgos existentes entre los cuales se identifican los tan mencionados riesgos psicosociales.

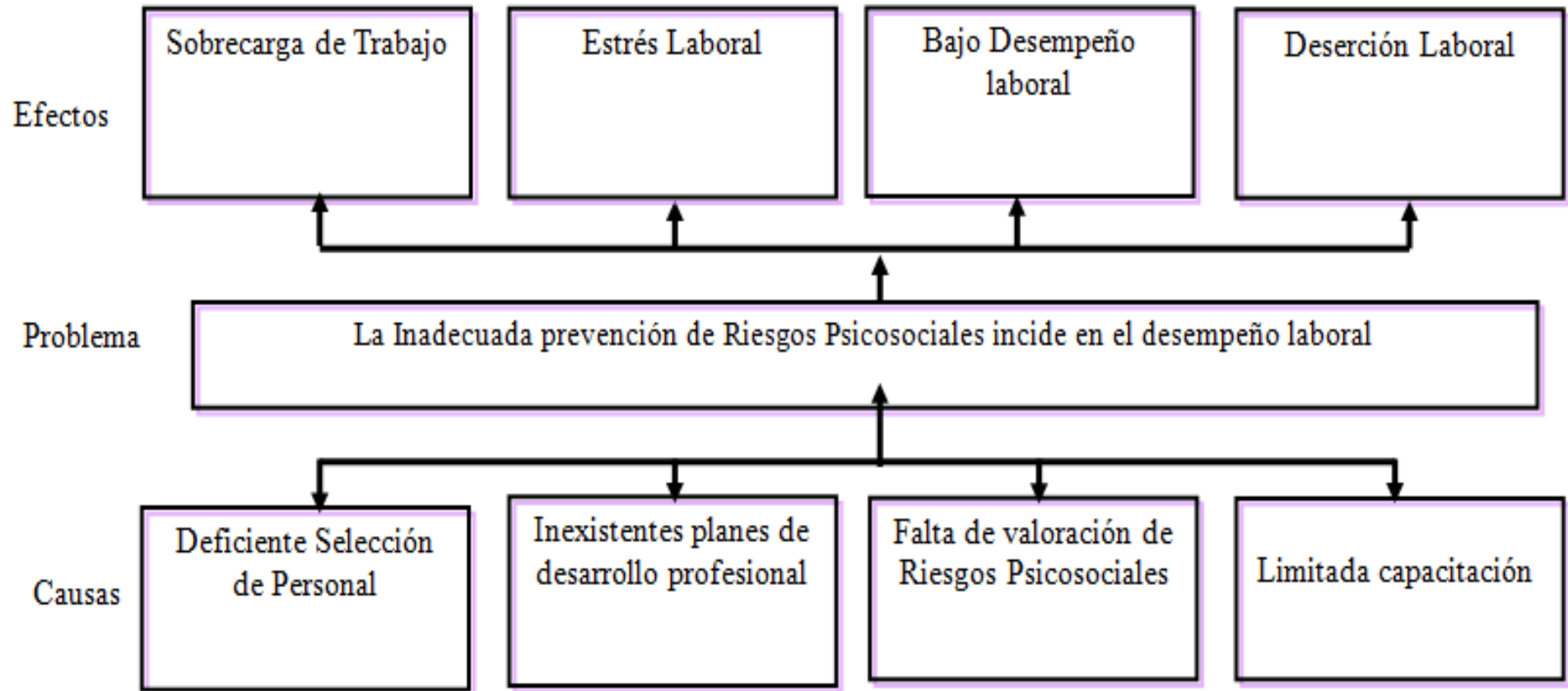
El IESS hospital de Latacunga al ser una institución pública perteneciente a las entidades de control en la determinación de los factores de riesgos se encuentra obligada a dotar a sus trabajadores de un adecuado clima organizacional que desemboque en un eficiente desempeño laboral que podrá ser alcanzado únicamente identificando, midiendo, controlando los riesgos existentes y en especial, los provenientes del riesgo psicosocial los cuales afectan directamente el entorno psicosocial.

Dentro de los riesgos Psicosociales se detecta una debilidad en el potenciamiento del Talento Humano debido a que no existe planes de desarrollo profesional de sus colaboradores manteniendo personal sobre calificados en cargos que no demandan una excesiva formación profesional, o viceversa, la existencia de profesionales poco calificados en escalas jerárquicas superiores.

Las distintas actividades establecidas de una manera inequitativa han ocasionado sobrecarga de trabajo en distintos puestos y por consiguiente la inconformidad de colaboradores que se les acumula su labor diaria provocando envidia en quienes no se les establece el suficiente trabajo.

1.2.2 Árbol de Problemas

Gráfico 01: Árbol de Problema



Fuente: Hospital del IESS Latacunga
Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

1.2.3 Análisis Crítico

El área de talento humano dentro de las instituciones del estado posee un importante papel al tener a su responsabilidad la gestión del Recurso más importante dentro de la organización como lo es el talento humano; de dichos profesionales depende el adecuado desempeño laboral y el crecimiento institucional, tales así que las debilidades en sus actividades inciden directamente en la existencia de riesgos psicosociales que debilitan el entorno laboral como se puede mencionar la sobrecarga de trabajo en algunos colaboradores del área administrativa del Hospital I.E.S.S de Latacunga mientras en otros una insuficiente asignación de funciones, esto se ocasiona debido a que en la selección de personal no se realiza una adecuada gestión y los colaboradores que llegan a los distintos puestos de trabajo no son los que según sus competencias se les debe asignar a esto sumado una deficiente inducción provoca que no se puedan desempeñar de una manera eficiente, teniendo que otros trabajadores en otras áreas cumplan funciones que no les corresponda y por consiguiente son víctimas de sobre carga de trabajo.

Los riesgos psicosociales son un factor determinante y se los debería medir en todas las instituciones tanto públicas como privadas porque de lo contrario son el causante directo del estrés laboral y por ende la deserción profesional y en el Hospital I.E.S.S. de Latacunga no se lo valora en lo absoluto, por esta razón se puede encontrar colaboradores desmotivados sin empoderamiento afectando a la funcionalidad de toda la institución cuando son todos los trabajadores que deberían estar aptos y competentes para dar un servicio que la colectividad amerita y es una prioridad del estado otorgarlo.

De manera que vivimos en un mundo que evoluciona cada vez al pasar de los años especialmente en lo tecnológico y en la preparación que cada persona debe mantener para que sus conocimientos aumenten y así poder desarrollarse en distintos ámbitos, es decir no solo quedarse con los conocimientos ya adquiridos, más bien aprender nuevas competencias, en el hospital del I.E.S.S se ha evidenciado inexistentes planes de desarrollo profesional para las personas que

brindan sus servicios a la misma y por esta razón los colaboradores denotan un bajo desempeño laboral esto provoca problemas con altos mandos y con compañeros de trabajo y si el clima organizacional no funciona difícilmente se puede obtener resultados positivos.

1.2.4. Prognosis

Los riesgos Psicosociales en el ambiente laboral emergen no solo de las relaciones entre el empleador, los niveles jerárquicos superiores y el trabajador; si no que también se ven afectados por las relaciones interpersonales y familiares de cada uno de los colaboradores de la institución por lo cual su gestión, medición y prevención se tornan complejas y de gran importancia para optimizar el desempeño laboral.

Si el I.E.S.S Hospital de Latacunga hace caso omiso a la existencia de riesgos psicosociales y no implementa y socializa medidas tendientes a reducir, controlar, evaluar, y prevenir sus efectos el rendimiento de su personal será cada vez más bajo, provocando de esta manera que la institución no llegue a cumplir con los estándares óptimos de calidad y servicio que aspira y amerita la población y ellos se verán afectados al no ser partícipes de una adecuada atención.

Pero no serán los únicos afectados con el pasar del tiempo el hospital contará con trabajadores sin aptitud en su puesto de trabajo con relaciones interpersonales deficientes, sin motivación alguna, los trabajadores no se sentirán identificados para la institución donde prestan sus servicios, el estrés laboral se convertirá en síntomas de ansiedad, estos se somatizarán en problemas físicos que imposibilitarán que un colaborador cuente con estabilidad laboral por culpa de enfermedades profesionales, la rotación de personal será fuente de reclutamiento y selección dejando pérdidas económicas en inducción y capacitación, es decir si no se toma medidas de prevención de riesgos psicosociales el hospital será parte de un declive administrativo, económico y operario dejando a una población significativa afectada.

1.2.5. Formulación del Problema

¿De qué manera inciden los riesgos Psicosociales en el desempeño laboral del área Administrativa del I.E.S.S., Hospital de Latacunga Provincia de Cotopaxi?

1.2.6. Preguntas Directrices

- De qué manera ayuda la prevención de Riesgos Psicosociales en el área Administrativa del I.E.S.S., Hospital de Latacunga?
- ¿Cuál es el desempeño laboral en el área Administrativa del I.E.S.S., Hospital de Latacunga?
- ¿Existen alternativas de solución para prevenir los Riesgos Psicosociales y mejorar el desempeño laboral en el área Administrativa del I.E.S.S., Hospital de Latacunga?

1.2.7. Delimitación del Problema

1.2.7.1. Del contenido

- **Campo:** Psicología
- **Área:** Organizacional
- **Aspecto:** Riesgos Psicosociales y Desempeño Laboral

1.2.7.2. Delimitación Espacial:

La investigación se realizará en el área administrativa del Hospital I.E.S.S de Latacunga provincia de Cotopaxi.

1.2.7.3. Delimitación Temporal:

La presente investigación se desarrollará con datos obtenidos en el período: Mayo 2015- Febrero 2016

1.3. Justificación

El tema de investigación “Los riesgos psicosociales y el desempeño laboral en el área administrativa del I.E.S.S Hospital de Latacunga provincia de Cotopaxi”, es de **gran importancia** práctica ya que estudiará diversos enfoques del Talento Humano y su gestión preventiva a través del cumplimiento de los procesos y la normativa exigida por los organismos de control, el Ministerio de Relaciones Laborales y la Gestión de Riesgos de Trabajo.

El desarrollo de la presente investigación es de gran interés ya que conforma una información valiosa para el personal administrativo del hospital objeto de investigación y es de **gran utilidad** para los jefes de Talento Humano de todo el sector público conformando un pilar fundamental para la correcta Gestión del Talento Humano en busca de nuevas medidas que permitan el mejoramiento continuo, optimizando de esta manera los recursos públicos y generando ambientes laborales con índices de eficiencia, reducción de riesgos laborales, reducción de enfermedades profesionales pero sobretodo riesgos psicosociales que pueden desencadenar un deficiente desempeño laboral.

La investigación **es factible** a desarrollarse ya que se cuenta con los conocimientos y las competencias para el desarrollo del tema planteado, así como también el apoyo para acceder a toda información necesaria, el financiamiento para su ejecución y los recursos materiales e intelectuales para establecer soluciones efectivas y estratégicas que permitan el crecimiento sustentable y sostenible de la parte administrativa del hospital I.E.S.S. de Latacunga.

La presente investigación es de **alto impacto social** de manera que trasciende directamente en la salud ocupacional de los colaboradores administrativos y por ende a su círculo profesional, familia, y colectividad en general, los colaboradores al estar libres de riesgos psicosociales su desempeño laboral será el que la institución amerita, contarán con estabilidad laboral, motivación, empoderamiento elevando su autoestima y generando entes productivos para la sociedad.

Los principales **beneficiarios** de la presente investigación serán directamente los colaboradores del área administrativa del Hospital I.E.S.S de Latacunga e indirectamente los usuarios que utilizan el I.E.S.S como un medio de prevención hacia su salud, La Universidad Técnica de Ambato se verá beneficiada al ser esta una manera de vinculación con la colectividad y en tercer lugar, el investigador, quien en este proyecto tendrá la oportunidad de aplicar sus conocimientos al servicio de la sociedad.

1.4.Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar al personal administrativo con el fin de establecer la existencia de los factores de Riesgos Psicosociales.
- Indagar el desempeño laboral en búsqueda de parámetros de riesgos psicosociales.
- Promover alternativas de solución con el fin de mejorar el Desempeño Laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Una vez investigado el tema en las Universidades de la localidad que cuentan con la carrera de Psicología Industrial, no se encontró ningún proyecto de investigación que tenga referencia exacta con el tema planteado, más aún se ha detectado la existencia del estudio de las variables independientemente, por lo que es importante enunciarlas para posteriores referencias en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

En el repositorio de tesis de la Universidad Técnica de Ambato en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación en la carrera de Psicología Industrial se ha encontrado un tema relevante con la investigación donde se menciona:

NARANJO, J. (2013). En su tesis bajo el 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”*.

En las conclusiones de la investigación indica *“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”*.

El desconocimiento de los Riesgos Psicosociales dentro de un puesto de trabajo puede desestabilizar emocionalmente a una persona debido a que no mantiene el adecuado autocontrol sobre los mismos lo cual será motivo de la presente investigación.

En otra de sus conclusiones manifiesta que: “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”

El desconocimiento de los Riesgos Psicosociales y sus consecuencias negativas como el estrés laboral, ansiedad y enfermedades profesionales hacen que no se dé importancia, no se realice un estudio exhaustivo de los mismos pero a la postre causa muchas pérdidas económicas por deserción laboral o rotación de personal.

En otra conclusión para tomar en cuenta en el presente trabajo investigativo afirma que: “Los colaboradores que se exponen a varios Riesgos Psicosociales mientras están laborando suelen exteriorizar un rendimiento laboral con ciertas dificultades, lo que impide un buen desenvolvimiento”

Podemos darnos cuenta claramente que los factores de Riesgos Psicosociales tienen una causa y efecto, de manera que se haga caso omiso a los mismos, se verá reflejado paulatinamente en el desenvolvimiento laboral.

En sus recomendaciones manifiesta “Realizar un estudio de los factores Psicosociales con minuciosidad del sector de mantenimiento de las redes aéreas de la EEASA en la cual se evalué las condiciones de trabajo”.

Dicha recomendación apoya a la investigación planteada debido a que lo dicho por la investigadora se debe aplicar mediante el desarrollo de técnicas específicas

que permitan desarrollar una medición cuantitativa de la existencia de los riesgos y su impacto en el colaborador.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

El presente trabajo de investigación por las características que presenta estará basado en el paradigma crítico propositivo, para lo cual se tomará en cuenta las siguientes fundamentaciones.

2.2.1 Fundamentación Epistemológica

La presente investigación se basa en el fundamento epistemológico ya que se debe evidenciar mediante métodos comprobables y medibles que sustenten variables cualitativas y cuantitativas.

2.2.2 Fundamentación Ontológica

El presente tema investigativo engloba riesgos psicosociales lo que demuestra que se estudia la salud ocupacional del trabajador y no solo se preocupa por aspectos económicos o sociales buscando el beneficio para la parte más importante de una organización como es el Talento Humano.

2.2.3. Fundamentación Axiológica

La investigación se basará en valores importantes en el proceder del ser humano como honestidad, responsabilidad, y veracidad para poder identificar un factor predominante que incida en el rendimiento laboral de los colaboradores, buscando el desarrollo del talento humano dentro del clima organizacional de los administrativos del hospital, optimizando la salud ocupacional para el progreso del mismo.

2.3. FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA

Debido a que el I.E.S.S. Hospital de Latacunga es una entidad que brinda beneficio al factor social, sus colaboradores deben estar aptos para dar un servicio

óptimo en favor de la colectividad, el presente trabajo investigativo buscará soluciones a los riesgos psicosociales que afectan directamente al desempeño laboral del colaborador y por consiguiente la sociedad no recibe una atención de calidad que podría afectar directamente a su salud.

2.4 FUNDAMENTACIÓN PSICOLÓGICA

La Psicología evidentemente es el estudio de la mente que en ciertos casos puede estar afectada por varios factores desencadenando desgaste mental estrés, ansiedad que imposibilita el cumplimiento de las tareas diarias que a los colaboradores se les puede asignar y por consiguiente el desempeño laboral no es el adecuado, en la presente investigación se medirá los riesgos Psicosociales y se obtendrá conclusiones del porque se producen estos y se evidenciará que estos aquejan de manera significativa al proceder del trabajador en sus puestos de trabajo.

2.5 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El presente estudio de investigación se encuentra desarrollado de acuerdo al Orden Jerárquico de Aplicación Legal estipulado en la **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR** *“La Constitución; los tratados y convenios internacionales; las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos.* (Art.425)

La **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008)**, en el Título II “Derechos”, Capítulo Primero, Sección Octava – Trabajo y Seguridad Social, manifiesta que: *garantiza a los trabajadores el derecho de ejercer un trabajo saludable, lo cual se ve respaldado por la normativa legal vigente.* (Art.33)

De igual manera en el Título VI “Régimen de Desarrollo”, Capítulo Sexto, Sección Tercera Formas de trabajo y su retribución, manifiesta que ***“Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”*** (Art. 326, Num. 5).

De igual forma en el Numeral 6 del mismo artículo garantiza el derecho de todo trabajador a ser reintegrado a su trabajo y a mantener la relación laboral luego de haberse rehabilitado después de un accidente de trabajo.

Como se puede evidenciar los anteriores artículos de la constitución del Ecuador amparan al trabajador brindándole un entorno laboral saludable donde se encuentre saludable y seguro en todos los aspectos sin dejar de lado su salud mental ya que caso contrario el colaborador se verá afectado a corto y largo plazo

Según el orden Jerárquico de aplicación en la segunda escala encontramos los Tratados y Convenios Internacionales **INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**, decisión del acuerdo de Cartagena 584 publicado en el registro oficial suplemento 461 del 15 de noviembre de 2004 en el que establece que: ***“Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar”***. (Art. 18)

El artículo expuesto permite poner en evidencia la importancia de la aplicación de la investigación planteada debido a que vincula el ambiente de trabajo con el ejercicio de las facultades humanas especialmente mentales demostrando la interrelación entre los aspectos esenciales de la investigación para lograr la salud y el bienestar, derechos que la persona debe gozar en el desarrollo diario de sus funciones.

En concordancia y para la correcta aplicación del instrumento Andino se debe hacer hincapié a la Resolución 957 Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo del 23 de septiembre de 2005, el cual dice: “Establecimiento y conservación de un medio ambiente de trabajo digno, seguro y sano que favorezca la capacidad física, mental y social de los trabajadores temporales y permanentes”(Art. 4, literal a).

Estableciendo la obligatoriedad de ejecutar normativa interna que promueva el cumplimiento de la legislación y se oriente a hacer efectivo el goce de los derechos que promuevan las capacidades físicas, mentales y sociales de los colaboradores mediante una adecuada Gestión del Talento Humano logrando su Salud Ocupacional.

Siguiendo la tercera escala de orden jerárquico de aplicación tenemos las leyes orgánicas, **CÓDIGO DE TRABAJO TÍTULO I**, del contrato individual de trabajo Capítulo III, “De los Efectos del Contrato de Trabajo”, “*Riesgos provenientes del trabajo*”. *Este artículo menciona que el empleador tiene a su cargo los riesgos provenientes del trabajo y cuando a consecuencia de ellos, el trabajador sufriera daño personal, está en la obligación de indemnizarlo.* (Art.38)

Capítulo IV, “De las Obligaciones del Empleador y del Trabajador Obligaciones del empleador. En el numeral 2 de este artículo se menciona que es obligación del empleador de proporcionar al trabajador un lugar de trabajo de acuerdo a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo, tomando en cuenta facilitar el desplazamiento adecuado de las personas con discapacidad. En el numeral 3 se manifiesta que el empleador tiene la obligación de “Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código”. (Art. 42)

En estos artículos claramente nos indican que el empleador tiene la obligación de salvaguardar la salud ocupacional del trabajador brindándole medidas de

prevención caso contrario y si este llega a tener alguna enfermedad profesional o accidente de trabajo será indemnizado.

Para finalizar se ha tomado en cuenta la sexta escala de jerarquía, los decretos y reglamentos, **REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL DEL HOSPITAL I.E.S.S DE LATACUNGA, POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**, esta casa de salud es una institución que brinda servicios a todos los afiliados y no afiliados con calidez y calidad. Categorizada como de alto riesgo.

La Dirección Administrativa, ratifica su compromiso de asegurar la ejecución de las actividades en condiciones óptimas de seguridad, con el objeto de garantizar la integridad física de sus usuarios internos y externos. Así como la de proteger y evitar riesgos a terceros, propiedades, infraestructura, equipo médico y medio ambiente.

Garantizar el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales vigentes en materia de seguridad y salud en el trabajo, dotando oportunamente de recursos económicos, humanos logísticos, tecnológicos que sean necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

Apoyará todos los procesos de seguridad laboral, cumplimiento de objetivos, metas, así como de su seguimiento, revisión, actualizaciones periódicas involucrando a todo su personal en el proceso de mejoramiento continuo, mediante planes de capacitación. Para eliminar o reducir los riesgos laborales y por ende prevenir incidentes, accidentes así como enfermedades profesionales.

Objetivos Del Reglamento

Cumplir con todo lo referente a Seguridad y Salud en el Trabajo, contemplado en la normativa legal ecuatoriana, y los convenios públicos internacionales ratificados en el país.

Garantizar un ambiente de trabajo sano y seguro, mediante el cumplimiento y aplicación de la Política Institucional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Informar al personal, las normas y procedimientos para disminuir y/o evitar los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Establecer y dar conocer las obligaciones y prohibiciones del personal en aspectos de seguridad y salud en el trabajo.

Comprometer tanto al empleador como al personal a la implementación de programas de Seguridad y Prevención de riesgos.

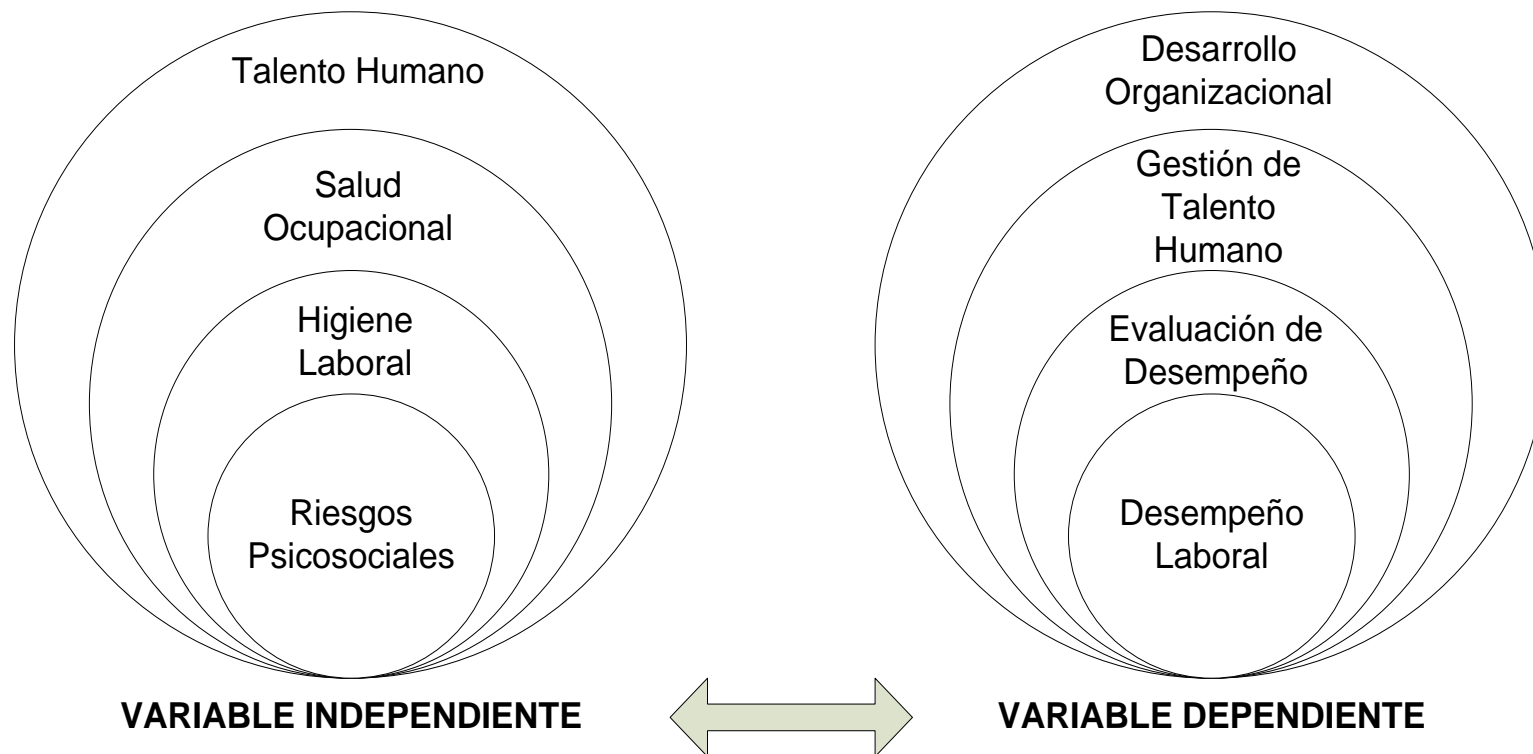
Determinar medidas de prevención para evitar accidentes de Trabajo
Identificar factores de riesgo en los distintos puestos de Trabajo y aplicar medidas de corrección para minimizarlos y /o eliminarlos.

Exponer las faltas y sanciones, generadas por las propias actividades de la institución.

Crear una Cultura de Prevención de Riesgos Laborales con la aplicación de este Reglamento en todos los trabajadores.

2.6 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

Gráfico 02: Categorías Fundamentales

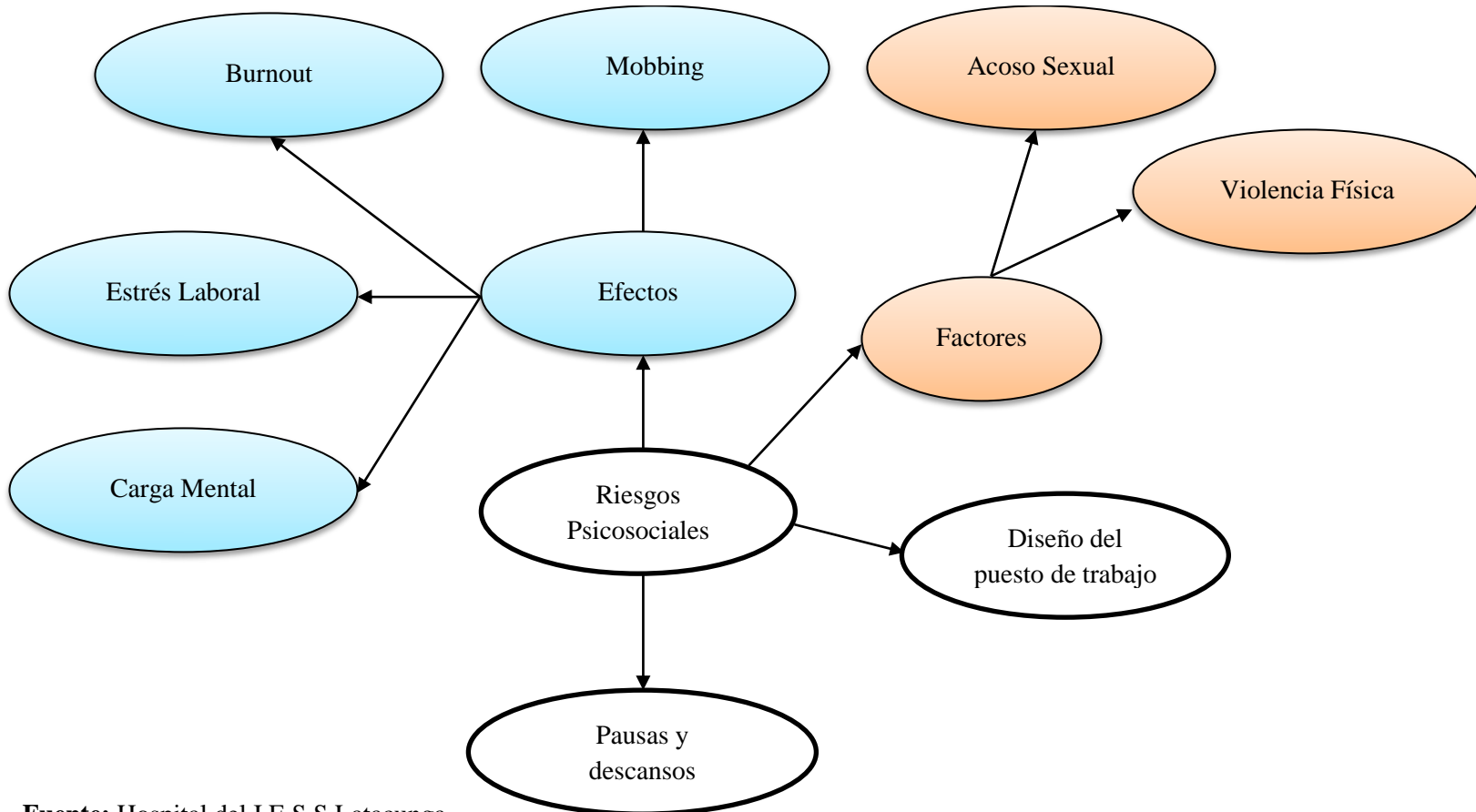


Fuente: Hospital del I.E.S.S Latacunga

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

2.6.1 Constelación de Ideas para la Variable Independiente

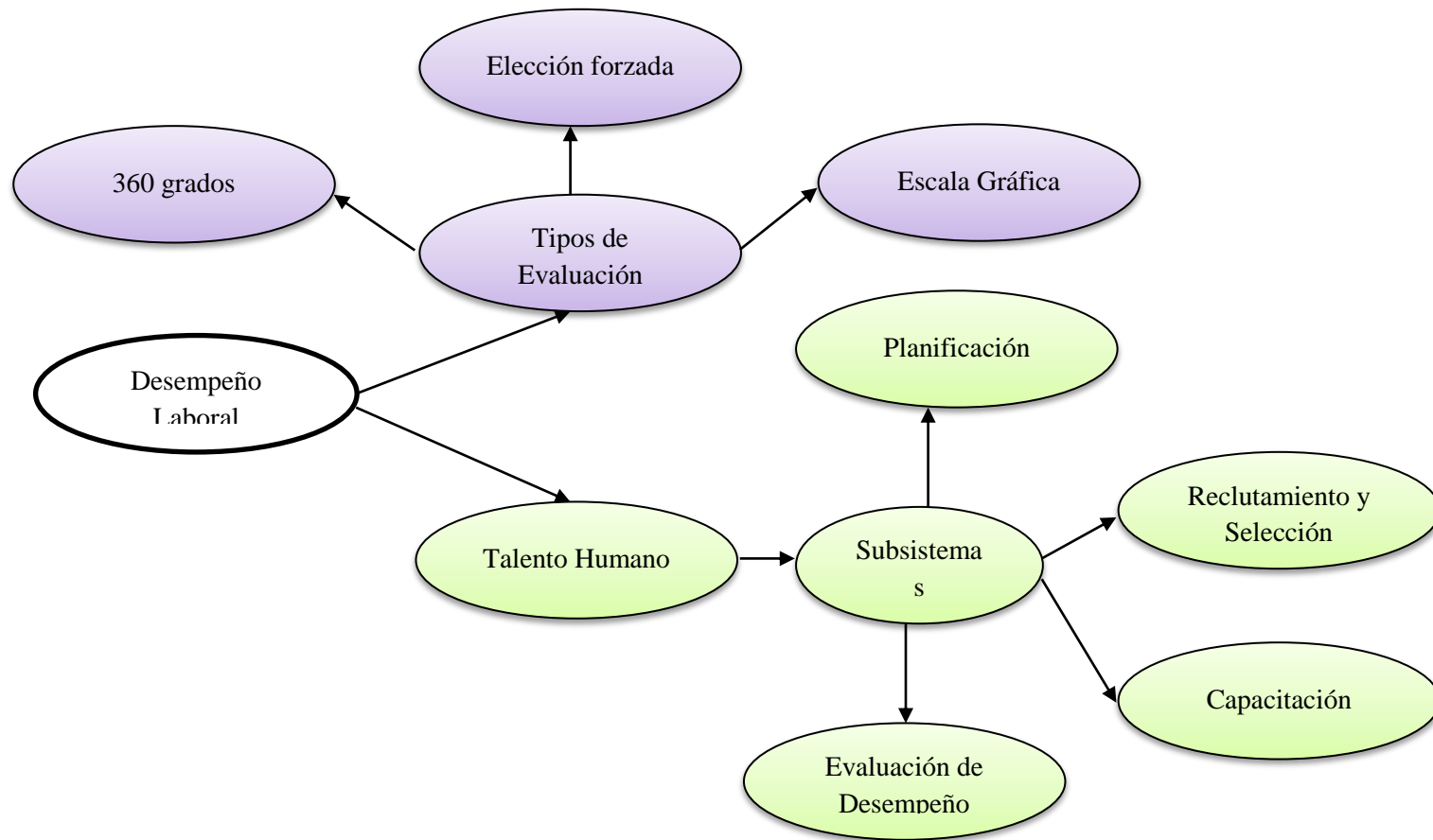
Gráfico 03: Constelación de Ideas Variable Independiente



Fuente: Hospital del I.E.S.S Latacunga
Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

2.6.2. Constelación de Ideas de la Variable Dependiente

Gráfico 04: Constelación de Ideas Variable Independiente



Fuente: Hospital del I.E.S.S Latacunga

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

2.6.3. Conceptualizaciones de las Variables

2.6.3.1. Variable Independiente

Riesgos Psicosociales

Según la **ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TRABAJO (2010)** Los riesgos Psicosociales son:

“Las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente y las condiciones de su organización, por una parte; y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias puede influir en la salud, el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”. (p. 37)

La **ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJO (1986)** propone que: Los riesgos Psicosociales son *“...las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia”*

. (<http://www.arearh.com/salud%20laboral/psicosociales1.htm>)

COX & GRIFFITHS (1995), en su artículo Herramientas para la detección de Riesgos Psicosociales para la PYME manifiesta que: *“Los Riesgos Psicosociales son: “Aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores”*

(http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo1_2.shtml)

Estos riesgos perjudican la salud de los trabajadores, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, músculo esqueléticas y mentales, por tanto, el estrés, el acoso y el malestar físico y psíquico que sufren

muchos trabajadores son resultado de una mala organización del trabajo y no de problemas individuales, de personalidad o que responden a circunstancias personales o familiares.

Desde la entrada en vigor de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, todas las empresas están obligadas a proteger la salud de sus trabajadores,

Según lo definido por la Organización Mundial de la Salud en 1946 como:
“El estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones y/o enfermedades”

(<http://www.who.int/suggestions/faq/es/>)

Para asegurar esta protección deben realizar una evaluación de riesgos de todos y cada uno de los puestos de trabajo de la empresa para prevenir los accidentes y las enfermedades profesionales, donde se incluya los riesgos psicosociales.

La evaluación de riesgos psicosociales debe realizarse utilizando métodos que apunten al origen de los problemas (principio de prevención en el origen), es decir, a las características de la organización del trabajo y no a las características de las personas. Existen distintos métodos avalados por estudios científicos, que se comentarán en páginas posteriores, se trata normalmente de una evaluación multifactorial que tiene en cuenta aspectos de la tarea, la organización del trabajo, el ambiente, el desempeño, etc.

Uno de los ejes principales de la evaluación de riesgos psicosociales es la participación de los trabajadores en todo el proceso.

De hecho, los métodos con una mayor validez científica en este ámbito se basan en realizar preguntas a los trabajadores sobre su percepción de diversas situaciones laborales que pueden ser causa de problemas de índole psicosocial.

Efectos de los Riesgos Psicosociales

Según datos de **LA AGENCIA EUROPEA, (EUROPA PRESS, 2007)**, afirma lo siguiente:

“Entre los riesgos laborales más importantes en los próximos años para los más de 190 millones de trabajadores de los 27 países europeos, estarán precisamente los factores psicosociales, que pueden conducir a problemas de salud como: depresión, estrés, ansiedad, problemas de sueño, entre otros. Hay factores que contribuyen a acentuar dichas enfermedades, como la precariedad en el empleo, la sensación de inseguridad, los horarios irregulares, la intensificación del ritmo de trabajo, la creciente complejidad de tareas, el envejecimiento de la población activa y el trato con las personas, especialmente en el sector servicios. Cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas, se favorecen los riesgos psicosociales y aparecen alteraciones que podemos encuadrar en estrés laboral, síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo y acoso laboral o mobbing. También, se podría dar un paso más en el diagnóstico diferencial del estrés laboral y señalar como estrés de rol”.
(http://www.psicologia-online.com/movil/ebooks/riesgos/capitulo1_4.shtml)

Cuando un trabajador toma un periodo considerable de vacaciones se produce el denominado síndrome post vacacional que también se le considera como un riesgo Psicosocial y esto ocurre en la reincorporación al trabajo, aparece la rutina, el intenso horario, las necesidades laborales y el afrontar la realidad del trabajo diario, es cuando puede surgir diversa sintomatología depresiva y un estado emocional negativo con síntomas de ansiedad que puede durar entre dos días a dos semanas.

Este síndrome simplemente es un proceso de adaptación necesario cuando se entra de nuevo en contacto con el horario laboral; no es considerado una enfermedad ni una psicopatología. Solo es denominado un estado de ánimo temporal tras un cambio del ocio a la rutina laboral.

Para una mejor readaptación al trabajo después de un periodo de vacaciones es conveniente afrontar el trabajo con una actitud positiva hacia el trabajo, intentar

tener una adecuada comunicación con los compañeros y relaciones interpersonales en el puesto de trabajo, continuar dedicando algún tiempo a la relajación y procurar que la vuelta al trabajo sea un día anterior a un fin de semana o día festivo.

Factores Relacionados con el entorno laboral

Según **EL DEPARTAMENTO NACIONAL DE CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO (CYMAT), FEBRERO (2013)**. Las condiciones y medio ambiente de trabajo están constituidos por:

“Un conjunto de variables que, de manera directa o indirecta, incluyen sobre la vida y la salud física y mental de los trabajadores. Influencia que va a depender, en cada caso particular, de las respectivas capacidades de adaptación y resistencia a los factores de riesgo.

Como factores del medio laboral tenemos que incluir, por un lado, las condiciones ambientales que son fundamentalmente los agentes físicos (ambiente lumínico nivel de iluminación, deslumbramientos, equilibrio de las luminancias, ambiente termo higrométrico, temperatura, humedad, ruido, vibraciones, radiaciones, etc.), los agentes químicos (humo, polvo, vapores, disolventes, desinfectantes, etc.) y los agentes biológicos (hongos, virus, bacterias y endoparásitos) que rodean al trabajador en su lugar de trabajo, y que pueden generar insatisfacción, y afectar a la salud del trabajador. El ruido ambiental debe permitir la concentración, la atención y la comunicación de los trabajadores, cuando este es desgastante sucede en el trabajador todo lo contrario. En el lugar de trabajo, el ruido puede aislar a los trabajadores, incrementar el número de fallos y de accidentalidad, dificultar la comunicación, enmascarar otras señales auditivas del entorno e incidir negativamente en el nivel de satisfacción y en la productividad. Además interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad, dificultad de concentración y baja la tolerancia a la frustración y todos estos afectos desencadenan evidentemente riesgo psicosocial”.

(<https://magic.piktochart.com/embed/3428336-untitled-infographic>)

Diseño del puesto de Trabajo

SEGÚN EL INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO (2014):

“Un diseño adecuado del puesto de trabajo que tenga en cuenta los factores tecnológicos, económicos de organización y humanos, es sin duda fundamental para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, teniendo efectos positivos en el trabajo y el bienestar de las personas. Por el contrario, un diseño inadecuado, puede conllevar la aparición de riesgos para la salud y la seguridad y provocar efectos negativos combinados con otros riesgos ya existentes.

(<http://www.insht.es/portal/site/Ergonomia2/menuitem.8b2d6abdbe4a374bc6144a3a180311a0/?vgnnextoid=34634bf28a3d2310VgnVCM1000008130110aRCRD>)

Por lo mencionado anteriormente un diseño adecuado de los puestos de trabajo supone una orientación global que no se los debe pasar por alto como son: los espacios, las condiciones ambientales, los distintos elementos o componentes requeridos para realizar una tarea específica (y sus relaciones), las características propia de la tarea en marcha, la organización del trabajo y, las personas involucradas.

Pausas y Descansos

Según el INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO, (2001) indica que:

Una adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo y de los periodos de pausas y descansos pueden 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. La jornada de trabajo excesiva produce fatiga física (imposibilidad de mantener un esfuerzo físico) y fatiga mental (falta de atención, presencia desagradable de asociaciones o recuerdos que distraen al individuo, dificultad para concentrarse y, en general, falta de

rendimiento), lo que está vinculado a la disminución del tiempo disponible para el ocio y el descanso, lo que dificulta la recuperación del trabajador del esfuerzo realizado. La existencia de pausas y descansos durante la jornada de trabajo posibilita que el trabajador se recupere de la fatiga producida por trabajos monótonos, por esfuerzos físicos, por las condiciones ambientales desfavorables (elevado nivel de ruido, altas temperaturas, etc.

(http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo1_3.shtml)

La fatiga considerada normal se la puede recuperar totalmente a través del descanso, por esa razón conveniente que durante la jornada laboral se realicen pausas cortas las denominadas pausas activas o pausas largas si así se lo requiere, que posibiliten la interrupción momentánea de la actividad laboral, un extenso esfuerzo físico o mental ocasiona un cambio en el organismo que tiene como consecuencias un bajo rendimiento y fatiga. Es necesario conocer el horario establecido en la jornada laboral, la duración del trabajo, las pausas y descansos, así como el tipo de trabajo, el contenido y la carga para evaluar la relación fatiga descanso, así los aspectos de cuándo hay que descansar, número y duración de las pausas.

Carga Mental

EL INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO, (2002) asegura que:

La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete al trabajador durante su jornada laboral, de manera que la carga de trabajo, tanto físico como mental, es un factor de riesgo presente en muchas actividades laborales. La carga física es el conjunto de demandas al trabajador durante el periodo laboral que implican tareas que obligan a un trabajo muscular y un esfuerzo físico, que si se sobrepasan los límites de trabajador puede producir la fatiga física.
(<http://www.madridsalud.es/publicaciones/saludpublica/RiesgosPSICOSOCIALES.pdf>)

La carga mental es el conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es el nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario

para desarrollar el trabajo. Cuando las exigencias cognitivas no se adaptan a la capacidad de respuesta del trabajador y se realiza un uso excesivo en tiempo y/o intensidad de funciones cognitivas, aparece la fatiga mental. La carga mental de trabajo designa la obligación cognitiva o el grado de movilización de energía y capacidad mental que el trabajador pone en juego para desempeñar la tarea y, por tanto, es el resultado de la interacción compleja de factores individuales, técnicos, sociales y de la organización.

La sobrecarga cuantitativa se produce cuando se han de realizar muchas operaciones en poco tiempo, debido al volumen de trabajo, a la especialización y estandarización de tareas que se han de llevar a cabo, a la necesidad de una atención sostenida y a los apremios de tiempo o de ritmo de trabajo elevado. La sobrecarga cualitativa hace referencia a unas excesivas demandas intelectuales o mentales en relación con los conocimientos y habilidades del trabajador. No consiste en demasiado trabajo, sino en la dificultad excesiva del mismo. El problema aparece cuando el sujeto no posee la habilidad suficiente para realizar su tarea.

La infracarga o subcarga cuantitativa, se genera cuando el volumen de trabajo está muy por debajo del necesario para mantener el mínimo nivel de activación en el trabajador.

La infracarga o subcarga cualitativa, se produce cuando la tarea no implica ningún compromiso mental resultando para el trabajador insuficiente y produciéndole rechazo y desmotivación.

La infra carga laboral, tanto cuantitativa como cualitativa, puede ocasionar malestar emocional, hostilidad, estrés, incremento de la accidentalidad y atención y concentración deficitaria, ya que la falta de estimulación es tan perjudicial como el exceso, aunque resulte paradójico.

La sobrecarga laboral, tiene una incidencia directa sobre el tabaquismo, el incremento de la ansiedad y la disminución de la satisfacción laboral, la baja autoestima, los niveles altos de colesterol, la tasa cardíaca elevada y la fatiga; a veces conduce al infarto o la hemorragia cerebral, como ocurre en Japón, con el fenómeno llamado karoshi de "karo" exceso de cansancio y "shi" muerte. Muchas veces, para paliar la sobrecarga de trabajo, se alarga la jornada laboral dedicando mayor tiempo al trabajo, este exceso de horas de trabajo no sólo va a aumentar la fatiga del trabajador, sino que también pueden verse perjudicadas las relaciones sociales y la vida familiar, reduciéndose por tanto las oportunidades de apoyo social.

El Estrés Laboral

Es conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas, y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo.

Además de las condiciones presentes en el trabajo que puedan generar un posible riesgo psicosocial, como sería el estrés laboral, es necesario precisar que existen personas, que debido a su patrón de personalidad son más susceptibles de padecerlo. En consecuencia, han surgido nuevas patologías que han ido aumentando en los últimos años, como el workalcoholic (término anglosajón referente a la adicción al trabajo), o karoshi (en Japón se conoce con el nombre de «karoshi» una enfermedad neurovegetativa provocada por la adicción al trabajo y que, en ocasiones, degenera en suicidio).

El estrés es consecuencia de un desequilibrio percibido entre los recursos personales y organizacionales disponibles por el individuo y, por otro, las exigencias de la situación. El estrés siempre va unido a un riesgo percibido en la situación: ya sea un daño sufrido, ya sea una posible amenaza de daño, o incluso un reto; de lo contrario no existe estrés.

Las situaciones de estrés generan una serie de respuestas típicas en los sistemas:

Cognitivo: Pensamientos y sentimientos de preocupación, miedo, inseguridad; es decir, una serie de pensamientos recurrentes que llevan al individuo a un estado de alerta, desasosiego, tensión, falta de concentración; además piensan que los demás intuyen sus problemas.

Fisiológico: Palpitaciones, taquicardia, sequedad de boca, dificultad para tragar, escalofríos, tiritones, sudoración, tensión muscular, respiración agitada y ahogos, molestias de estómago, mareos.

Motor: Dificultad de expresión verbal, bloqueos o tartamudez, movimientos torpes, respuestas de huida, aumento de la conducta de fumar, comer y beber, llanto, movimientos repetitivos de pies y/o manos y conductas poco ajustadas observables por otros.

El Burnout o síndrome del Quemado

La respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

Psicosomáticos: Fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares, etc.

Recuperado de: <http://www.conectapyme.com/gabinete/p3/guia/nivel1apartado1.html>
en su artículo *Los distintos tipos de riesgos psicosociales*

El síndrome se manifiesta en los siguientes aspectos:

- **Psicosomáticos:** Fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares, etc.
- **Conductuales:** Absentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos, etc.), incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas violentas.
- **Emocionales:** Distanciamiento afectivo como forma de protección del yo, aburrimiento y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración, sentimientos depresivos.
- **En ambiente laboral:** Descenso de la capacidad de trabajo, detrimento de la calidad de los servicios que se presta a los clientes, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones deficientes.

El denominado Burnout o Síndrome del quemado es un riesgo Psicosocial muy importante para tomarlo en cuenta se le puede comparar con el fuego y un papel, que va desgastando de a poco la psiquis del ser humano hasta llegar al punto de consumirlo y como consecuencia de esto se puede obtener problemas ya no solo mentales si no somáticos como dolores de cabeza, gastritis, pérdida de peso perjudicando la salud del colaborador, como una cadena estos anteriores problemas originan ausentismo laboral o conductas violetas afectando las relaciones interpersonales causando un ambiente y clima laboral deficiente y no apto para cumplir las labores diarias.

Mobbing o Acoso en el trabajo

Se puede definir como: Una situación en que una persona o grupo de personas ejercen una violencia psicológica externa, de forma sistemática (definición estadística: al menos, una vez por semana), durante un tiempo prolongado (definición estadística: al menos durante seis meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo

El mobbing podría considerarse como una forma característica de estrés laboral, no relacionada exclusivamente con causas directamente relacionadas con el desempeño del trabajo o con la organización; en el acoso aparecen además, las relaciones interpersonales establecidas en cualquier empresa entre los distintos individuos.

La situación se caracteriza por ser un conflicto asimétrico entre dos partes, donde la parte hostigadora tiene más recursos, apoyos o una posición superior a la del trabajador hostigado. Así, el presunto agresor o agresores se valen, normalmente, de algún argumento o estatuto de poder como pueden ser la fuerza física, la antigüedad, la fuerza del grupo, la popularidad en el grupo o el nivel jerárquico para llevar a cabo estos hostigamientos.

La víctima percibe que sus hostigadores tienen la intención explícita de causarle daño, convirtiendo la situación en especialmente estresante. Además, el individuo interpreta las situaciones como una gran amenaza para su integridad, pues entorpece algunas de sus expectativas (como la de recibir un trato equitativo) y atenta contra sus necesidades básicas como la necesidad de afiliación (necesidad de estar asociado y de tener relaciones afectuosas con otras personas) y de estatus (necesidad de una relación con los otros, establecida y respetada).

En estas ciertas ocasiones los colaboradores no saben cómo enfrentar estas situaciones para modificar su entorno social, ni sabe cómo controlar las reacciones emocionales que le produce dicho proceso. El fracaso en el afrontamiento de las situaciones y en el control de la ansiedad desencadena una patología propia del estrés, que se va agravando progresivamente.

Acoso Sexual

Siguiendo la recomendación de **LA COMUNIDAD EUROPEA 92/131 DE NOVIEMBRE DE 1991**, se entiende por Acoso Sexual:

Toda conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de las mujeres y de los hombres en el trabajo, incluida la conducta de superiores y compañeros, que resulta inaceptable por:

Ser indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma.

Porque la negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte del empresario o trabajadores se utiliza de forma explícita o implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional y al empleo, sobre la continuación en el mismo, el salario o cualquier otra decisión relativa al empleo.

Por crear un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para la persona que es objeto de la misma.

Violencia Física

El concepto de violencia física, en este caso, es considerado como más amplio que el de la mera agresión física. La violencia física en el trabajo incluiría las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes relativas a la producción de un daño corporal más o menos inmediato.

Higiene Laboral

La higiene se define como la "parte de la medicina que tiene por objeto la conservación de la salud y los medios de precaver las enfermedades"; en consecuencia, para aplicar la higiene en el trabajo se deberá observar, establecer y además, vigilar las condiciones que conlleven y ayuden a conservar y mantener un medio de trabajo lo suficientemente sano, y de esta manera evitar al máximo enfermedades.

La higiene Industrial es un sistema de principios y reglas dedicados al reconocimiento, evaluación y control de factores del ambiente, psicológicos o tensionales de riesgo, que provienen del trabajo y que pueden causar enfermedades o deteriorar la salud. Cuando se habla de higiene industrial, esas actividades se realizan sobre aquellos factores de riesgos ambientales o tensiones provocadas por o con motivo del trabajo y en ocasiones hasta pueden originar cuadros epidémicos o endémicos.

La Enfermedad Profesional se define como un estado patológico que sobreviene por una causa repetida durante largo tiempo, como obligada consecuencia de la clase de trabajo que desempeña la persona, o del medio en que tiene que trabajar y que produce en el organismo una lesión o perturbación funcional o mental, trastornos enzimáticos o bioquímicos, permanentes o transitorios, pudiendo ser originada por agentes químicos, físicos, biológicos, de energía o psicológicos.

Los índices de ausentismo debido a enfermedades comunes motivadas por infecciones de tipo gastrointestinal, vías respiratorias, etc., reducen considerablemente la productividad y el desarrollo de las empresas, por lo que la higiene en el trabajo debe ser considerado.

Según **RODELLAR, L. EN SU EDITORIAL MARCOMBIO S.A. ARTÍCULO SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO** manifiesta que:

La seguridad y la higiene laboral son partes integrantes de las condiciones de trabajo. Su regulación a través de la empresa y la aplicación por todos los estamentos de la misma hace necesario su conocimiento generalizado. Este conocimiento es necesario en los trabajadores para que sepan comprender lo enfoques técnicos científicos que siempre deberán darle los profesionales de esas disciplinas, cobra especial necesidad para los mandos responsables de las empresas, puesto que son los que deben conseguir que cada acto productivo se realice con la máxima productividad, y ello no sería posible si se admitiesen pérdidas humanas o de la propiedad en su realización.

CHIAVENATO, I. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS, HUMANOS, NOVIEMBRE (1999, quinta edición)

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

Un plan de higiene en el trabajo cubre por lo general el siguiente contenido:

Un plan organizado. Incluye la prestación no sólo de servicios médicos, sino también de enfermería y primeros auxilios, en tiempo total o parcial, según el tamaño de la empresa.

Servicios médicos adecuados. Abarcan dispensarios de emergencia y primeros auxilios, si es necesario. Estas facilidades deben incluir:

- Exámenes médicos de admisión.
- Cuidados relativos a lesiones personales, provocadas por enfermedades profesionales.
- Primeros auxilios.
- Eliminación y control de áreas insalubres.
- Registros médicos adecuados.
- Supervisión en cuanto a higiene y salud.
- Relaciones éticas y de cooperación con la familia del empleado enfermo.
- Utilización de hospitales de buena categoría.
- Exámenes médicos periódicos de revisión y chequeo.
- Prevención de riesgos para la salud.
- Riesgos químicos.
- Riesgos físicos.
- Riesgos biológicos.

Salud Ocupacional

LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) en su página web <http://www.who.int/es/> define a la salud ocupacional como:

Una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores. Esta disciplina busca controlar los accidentes y las enfermedades mediante la reducción de las condiciones de riesgo.

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.

Cabe destacar que la salud ocupacional es un tema de importancia para los gobiernos, que deben garantizar el bienestar de los trabajadores y el cumplimiento de las normas en el ámbito del trabajo. Para eso suele realizar inspecciones

periódicamente que pretenden determinar las condiciones en las que se desarrollan los distintos tipos de trabajos.

Es importante tener en cuenta que la precariedad del empleo incide en la salud ocupacional. Una empresa que tiene a sus trabajadores sin contar con una cobertura médica y que presenta un espacio físico inadecuado para el trabajo pone en riesgo la salud de la gente.

Por lo Tanto la Salud Ocupacional es la rama que propende en buen vivir de los Colaboradores de la Institución debido a que a través de un análisis situacional, se puede detectar malas prácticas laborales, debilidades en los procedimientos, vacíos legales internos, que pueden ser considerados para la ejecución de medidas tendientes a la reducción de riesgos, prevención de enfermedades profesionales, su aplicación jurídica tiene dos aspectos a considerar, por un lado el bienestar del servidor público y por otro lado protege a las máximas autoridades de sanciones legales por los órganos de control en cuanto a Salud Ocupacional.

Talento Humano

En la página web <http://talentohumano12.galeon.com/#DEFINICION> se define en los siguientes términos:

“La organización, para lograr sus objetivos requiere de una serie de recursos, estos son elementos que, gestionados correctamente, le permitirán o le facilitarán alcanzar sus objetivos.

No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc”.

El Talento Humano es el conjunto de activos intangibles que generan valor a una Institución, lo conforma el ser humano en su esencia con

todas sus competencias, tanto técnicas como de especialización, habilidades, conocimientos, el cual es sujeto de deberes pero sobretodo de derechos que bajo ninguna circunstancia deben ser limitados o violentados, dichos derechos aseguran su bienestar dentro de su centro de trabajo y proporcionan motivación.

2.6.3.2. Fundamentación Teórica de la variable dependiente

Desempeño Laboral

Desempeño definición

Se denomina desempeño al grado de desenvolvimiento de una entidad con respecto a un fin esperado. Por ejemplo, un colaborador puede tener buen o mal desempeño en función de su desempeño, una empresa puede tener buen o mal desempeño según la calidad de servicios que brinda en función de sus costos, una máquina tendrá un nivel de desempeño según los resultados obtenidos para la que fue creada, un estado tendrá un desempeño determinado según la concreción de las políticas que haya establecido quien esté en el gobierno.

Desempeño Laboral definición

“El desempeño laboral es la manera en que los empleados ejercen su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido.

Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos,

habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

Existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño laboral y la idoneidad demostrada”

Evaluación de Desempeño

La evaluación del desempeño es una herramienta que puede ser usada para verificar el grado de cumplimiento de metas y objetivos propuestos a nivel de cada colaborador. Permitiendo una medición integral sistemática y objetiva de la conducta profesional y el rendimiento o el cumplimiento de resultados, esto quiere decir lo que las personas son, hacen y pueden lograr.

Es útil para determinar la existencia de problemas en cuanto se refiere a la integración de un empleado/a en la organización. Identifica los tipos de insuficiencias y problemas del personal evaluado, sus fortalezas, posibilidades, capacidades y los caracteriza.

Es importante resaltar que se trata de un proceso sistemático y periódico, se establece de antemano lo que se va a evaluar y de qué manera se va a realizar y se limita a un periodo de tiempo, que normalmente es anual o semestral. Al

sistematizar la evaluación se establecen unas normas estándar para todos los evaluadores de forma que disminuye el riesgo de que la evaluación esté influida por los prejuicios y las percepciones personales de éstos.

Mediante la apropiada evaluación del personal se puede evaluar a los trabajadores a fin de que continúen trabajando en la empresa. Es importante porque permite el mejoramiento de las relaciones humanas entre superiores y subordinados.

La evaluación de personal es una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa.

Facilita la información básica para la investigación de los recursos humanos. Promueve el estímulo a la mayor productividad.

Logra una estimación del potencial de desarrollo de los trabajadores.

La valoración del desempeño es una herramienta al servicio de los sistemas de gestión de recursos humanos. Los resultados de la evaluación se pueden utilizar para desarrollar o mejorar otros programas.

La Evaluación de Desempeño debe generar un ambiente en el que el empleado experimente ayuda para mejorar su desempeño al ejecutar un proceso y obtener un mejor resultado. No debe convertirse en una herramienta para calificarlo si el resultado es malo.

Es importante hacer uso de medidores, (costo, calidad y oportunidad), puesto que si no los hay no será fácil cuantificar el desempeño. Si no los tiene, tendrá entonces que corregir y no prevenir, obteniendo resultados ineficientes.

Lograr que la evaluación deje de ser un evento difícil y tedioso no es fácil, pero tampoco imposible. La clave para lograrlo es planear adecuadamente e involucrar con la información y formación adecuada a todos los participantes.

Objetivos de la evaluación de desempeño

Según **CHIAVENATO, IDALBERTO, ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS,**

Existen varios objetivos que busca la evaluación de desempeño, estos pueden ser objetivos generales y específicos, dependiendo de la organización; pero antes de hablar de ellos se aclara que la evaluación no es un fin en sí, más bien es un medio o un instrumento para mejorar el rendimiento del talento humano de la organización.

Los principales objetivos de la evaluación son los siguientes:

- 1. Permitir condiciones de medición del potencial humano a efecto de determinar su plena utilización.*
- 2. Permitir que los recursos humanos sean tratados como una importante ventaja competitiva de la organización, cuya productividad pueda ser desarrollada dependiendo, obviamente, de la forma de la administración.*
(p. 248, edición 8,)

Ejemplos de Evaluación de Desempeño

Evaluación 360 grados

La evaluación de 360 grados, también conocida como evaluación integral, es una herramienta. Los principales usos que se da a la evaluación de 360 grados son las siguientes:

- Medir el Desempeño del personal.
- Medir las Competencias.
- Diseñar Programas de Desarrollo.

La evaluación de 360 grados pretende dar a los trabajadores de las compañías y a su compañía, una perspectiva de su desempeño lo más adecuada posible, al obtener inputs desde todos los ángulos: Jefes, compañeros, subordinados, clientes internos, etc.

El propósito de aplicar la evaluación de 360 grados es darle al profesional la retroalimentación necesaria para tomar las medidas para mejorar su desempeño, su comportamiento o ambos, y dar a la dirección de la empresa la información necesaria para tomar decisiones en el futuro.

Proceso

A) Preparación

Explicar con claridad que el propósito de utilizar este proceso de retroalimentación de 360 grados es para contribuir con el desarrollo de los individuos que trabajan en la organización.

Resaltar sobre la confidencialidad del proceso.

Garantizar a los profesionales que los resultados del proceso no serán utilizados para ejercer medidas disciplinarias.

Formar y facultar a aquellos que participarán en el proceso sobre el propósito, formatos a utilizar y los roles a desempeñar.

B) Elaboración del Cuestionario

1. La organización compra una herramienta ya elaborado. En los casos en los que la empresa opte por comprar uno en el mercado debe prever que cumpla con algunos requisitos para que se adapte a la cultura y estrategia organizacional.

2. La organización construye su propia herramienta que interprete su estrategia corporativa. Para ello, la forma habitual de proceder es:

Formar un comité para que desarrolle el cuestionario si es para la organización en su totalidad o los formatos si se trata de uno o más departamentos específicos.

El comité identificará, a través de la información que proporcionen los evaluadores potenciales, de 3 a 5 factores críticos de éxito. Por ejemplo, para una organización de servicio los factores críticos pueden ser:

- Enfoque al cliente
- Trabajo en Equipo
- Iniciativa
- Desempeño
- Eficiencia
- Rapidez / Velocidad
- Valor agregado
- Confianza y Honestidad
- Puntualidad
- Compromiso y Responsabilidad

C) Aplicando las Evaluaciones

Las personas que recibirán la retroalimentación de 360° seleccionaran a los evaluadores que les darán dicha retroalimentación. Estos evaluadores deberán incluir:

- Superior inmediato,
- Compañeros del mismo grupo de trabajo
- Colegas de otros departamentos o grupos de trabajo.

Los evaluadores deberán seleccionarse teniendo en mente que lo que se requiere es información profunda y objetiva. El superior inmediato podrá sugerir evaluadores adicionales.

Los evaluadores serán notificados de que participarán en el proceso de evaluación de determinado empleado y se les enviará el formato vía electrónica o en papel.

Antes de calificar, los evaluadores deberán recibir orientación para saber cómo se llevará a cabo el proceso y cuál es su objetivo y así, evitar efectos Halo (todas las calificaciones altas) o efectos de tendencia central (Se califican todos los factores en la media).

Los evaluadores llenarán el formato de evaluación.

Los evaluadores regresarán cuestionario a la persona que se les indique para que tabúlelos datos. Esta persona deberá ser un elemento neutral dentro de este proceso y será seleccionada por el líder del proyecto de evaluación 360 grados.

D) La devolución de los resultados

La devolución de los resultados es un momento clave de la evaluación de 360 , que si se hace con profesionalidad y rigor, debería de verse como un regalo por parte del evaluado, ya que ayuda a este/asta a crecer profesional y personalmente.

Los resultados de la evaluación 360 grados son una oportunidad para que los evaluado ejerzan un control sano sobre la imagen de sí mismos ante los demás a partir del feedback recibido. La retroalimentación de terceros que interactúan con la persona evaluada en el ejercicio de su cargo, le permite acceder a valiosa información sobre sus competencias, brinda el conocimiento para identificar oportunidades de crecimiento profesional y desarrollo.

Método de Elección Forzada

“El método de elección forzada consiste en evaluar el desempeño de los individuos mediante frases descriptivas de determinadas alternativas de tipos de desempeño individual. En cada bloque o conjunto de dos, cuatro o más frases, el evaluador debe escoger forzosamente sólo una o las dos que más se aplican al desempeño del empleado evaluado. Esto explica la denominación de "elección forzada".

La naturaleza de las frases puede variar mucho; no obstante, hay dos formas de composición:

Se forman bloques de dos frases de significado positivo y dos de significado negativo. Al juzgar al empleado, el supervisor o evaluador elige la frase que más se ajusta y, luego, la que menos se ajusta al desempeño evaluado.

Se forman bloques de sólo cuatro frases de significado positivo. Al juzgar al empleado, el supervisor o evaluador elige las frases que más se ajustan al desempeño del evaluado.

En el formulario con bloques de significados positivo y negativo, el supervisor o el evaluador están en condiciones de percibir y localizar las frases que posiblemente suman puntos, pudiendo así, con cierta argucia, distorsionar el resultado de la evaluación. En el formulario con bloques de significado solamente positivo, la presencia de frases con un único sentido positivo dificulta mucho la evaluación dirigida, llevando al supervisor o al evaluador a reflejar y a ponderar sobre cada bloque y escoger las frases más descriptivas del efectivo desempeño del evaluado. Así, se evitan las influencias personales, la experiencia ha demostrado que entre las dos, la segunda presenta los mejores resultados.

Las frases que conforman los conjuntos o bloques no se escogen al azar, sino que deben seleccionarse de manera razonable mediante un procedimiento estadístico tendiente a verificar su adecuación a los criterios existentes en la empresa, a través de dos índices: el índice de aplicabilidad y el índice de discriminación.

Ventajas

Proporciona resultados más confiables y exentos de influencias subjetivas y personales, por cuanto elimina el efecto de generalización.

Su aplicación es simple y no requiere preparación intensa o sofisticada de los evaluadores.

Desventajas

Su elaboración e implementación son complejas, exigiendo un planeamiento muy cuidadoso y demorado.

Es un método básicamente comparativo y discriminativo y presenta resultados globales; discrimina sólo los empleados buenos, medios y débiles, sin dar mayor información.

Cuando se utiliza para fines de desarrollo de recursos humanos, necesita una complementación de informaciones acerca de las necesidades de entrenamiento potencial de desarrollo, etc.

Deja al evaluador sin ninguna noción del resultado de la evaluación con respecto a sus subordinados”.

Método de Escala Gráfica

Se trata de un método que evalúa el desempeño de las personas mediante factores de evaluación previamente definidos y graduados. Este método utiliza un formulario de doble entrada en el cual las líneas horizontales representan los factores de evaluación del desempeño, en tanto que las columnas (sentido vertical) representan los grados de variación de tales factores.

Los factores se seleccionan previamente para definir en cada empleado las cualidades que se intenta evaluar. Cada factor se define con una descripción sumaria, simple y objetiva, para evitar distorsiones.

El método de evaluación del desempeño por escalas gráficas puede implementarse mediante varios procesos de clasificación, de los cuales los más conocidos son:

Escalas gráficas continuas.

Escalas gráficas semicontinuas.

Escalas gráficas discontinuas.

Ventajas

- a.- Brinda a los evaluadores un instrumento de evaluación de fácil comprensión y de aplicación simple.
- b.- Posibilita una visión integrada y resumida de los factores de evaluación, es decir, de las características de desempeño más destacadas por la empresa y la situación de cada empleado ante ellas.
- c.- Exige poco trabajo al evaluador en el registro de la evaluación, ya que lo simplifica enormemente.

Desventajas

- a.- No permite al evaluador tener mucha flexibilidad, y por ello debe ajustarse al instrumento y no éste a las características del evaluado.
- b.- Está sujeto a distorsiones e interferencias personales de los evaluadores. Tal interferencia subjetiva y personal de orden emocional y psicológico lleva a algunos evaluadores al efecto de estereotipación. Este efecto hace que los evaluadores consideren a un empleado como óptimo o excelente en todos los factores. Este mismo efecto es el que lleva a un evaluador muy exigente a considerar a todos sus subordinados como mediocres o débiles en todos los aspectos.
- c.- Tiende a rutinizar y generalizar los resultados de las evaluaciones.
- d.- Requiere procedimientos matemáticos y estadísticos para corregir distorsiones e influencia personal de los evaluadores; tiende a presentar resultados tolerantes o exigentes para todos sus subordinados".

Gestión de Talento Humano

Como se fundamenta en el **REGLAMENTO A LA LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO**: *"La Gestión del Talento Humano es el conjunto de normas jurídicas que permiten el correcto manejo de los cinco subsistemas del*

Talento Humano, y la aplicación de la normativa para conseguir la Salud Ocupacional de los Servidores Públicos” (Art.120).

Además, la Gestión del Talento Humano permite aplicar métodos, normas y procedimientos tendientes a identificar las necesidades de los colaboradores para encaminar programas de desarrollo continuos, con lo cual se apoya las decisiones que toman los altos mandos y niveles directivos.

La Gestión del Talento Humano es la correcta aplicación de las Normas técnicas de cada subsistema con el propósito de vincular al cliente interno de cada organización y comprometerlo en el cumplimiento de sus funciones de manera eficaz y eficiente.

BOHLANDER, G. (2010) indica que:

“La Gestión del Recurso Humano es el estudio que ayuda a las organizaciones a obtener, desarrollar, mantener y conservar el número y el tipo adecuado de colaboradores, el recurso humano ahora es considerado como una pieza clave en el desarrollo de las empresas, ya que permite la realización de las metas y de éstas elevando su papel a una posición estratégica”. (p. 42)

Subsistemas de la Gestión del Talento Humano

En la publicación “La Gestión del Talento Humano en el Sector Público Ecuatoriano” socializada por la Ing. Elizabeth Flores, MBA, publicada en: Creamos clientes para nuestros clientes, de la página web <http://qualityconsultingroup.com/la-gestion-del-talento-humano-en-el-sector-publico-ecuatoriano/1030/> se deriva una importante contribución para la presente investigación que define la importancia y la legalidad de la aplicación e implantación de los subsistemas del Talento Humano como el mecanismo que permite cumplir con los proyectos establecidos en los planes anuales Institucionales, a través de la aplicación de normas técnicas vigentes, publicadas por el ministerio de Relaciones Laborales.

La autora de la publicación además desglosa cada uno así:

Subsistema de Planificación.-

La primera etapa de planeación es sin duda la más importante, en ésta se definen los perfiles de los puestos y la cantidad de personas que se requieren para el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.

Subsistema de Clasificación.-

Para esta fase existe la Norma Técnica del Subsistema de Clasificación de Puestos, vigente según la Resolución de la SENRES 43, publicada en el Registro Oficial 103 de 14 de septiembre de 2005 y reformada el 21 de agosto del 2009, aquí se exponen claramente los lineamientos para establecer el instrumento base para la aplicación de los siguientes subsistemas.

Manual de Descripción, Clasificación y Valoración de Puestos hecho a la medida de cada institución.

Este manual contiene: el índice ocupacional donde se reflejan todos los puestos contenidos en la estructura orgánica, y por cada uno de ellos el detalle de: datos de identificación, misión, instrucción formal requerida, interfaz (con quien se relaciona), experiencia laboral requerida, actividades esenciales, conocimientos, destrezas, habilidades conductuales, valoración de puestos de acuerdo a la escala de remuneraciones vigente en base de las competencias, complejidad del puesto y grado de responsabilidad del puesto e indicadores de gestión.

Subsistema de Reclutamiento, selección, incorporación a la institución.-

Para la aplicación de este subsistema el MRL ha expedido la Norma sustitutiva de la norma del subsistema de reclutamiento y selección de personal, publicado en el Registro Oficial Suplemento 702 del 14 de mayo de 2012, donde se establece el procedimiento para la búsqueda, selección y otorgamiento de nombramientos para las instituciones”.

La tecnología de avanzada que ha desarrollado el Gobierno para la aplicación a concursos de mérito y oposición que garanticen el libre acceso al trabajo, el derecho a la igualdad, a la no discriminación, a través de esta normativa se aplicará a través de la página de socio empleo, lo que facilitará los procesos de selección asegurando transparencia y publicidad.

Las Instituciones deberán publicar mediante su usuario las vacantes según sus perfiles y puestos para que los aspirantes al cargo realicen sus postulaciones, el proceso se encontrará administrado por el Ministerio de Relaciones Laborales MRL para garantizar la imparcialidad en la selección.

Para esta fase el MRL realiza cursos de capacitación en el uso del software a los responsables de la Unidad de Administración del Talento Humano de las instituciones públicas.

Subsistema de Capacitación.-

Como se expresó en la fundamentación legal, es un derecho de los Servidores Públicos y además se encuentra como derecho en la LOEI, se cumplirá este derecho a través de un plan de capacitación presentado anualmente por la Unidad Administrativa de Talento humano UATH e incluirá cursos, pasantías, talleres nacionales e internacionales previstos en el presupuesto.

Dicho derecho se encontrará ligado a los resultados de la evaluación del desempeño y se ejercerá además como incentivo, será monitoreado por la Unidad.

Subsistema de Evaluación del desempeño.

Este subsistema se aplica dos veces al año, es decir de forma semestral y tiene su respectiva Norma Técnica de Evaluación del Desempeño, publicada en el Registro Oficial 303 del 27 de marzo del 2008 y modificada el 23 de septiembre del mismo año.

Las Instituciones Públicas evaluarán a sus colaboradores dos veces al año.

Desarrollo Organizacional

GORDON LIPPITT (1969) caracteriza el D.O. como: *"El fortalecimiento de aquellos procesos humanos dentro de las organizaciones, que mejoran el funcionamiento del sistema orgánico para alcanzar sus objetivos"*.

BURKE Y HORNSTEIN (1971) definen el D.O. como:

Un proceso de creación de una cultura que institucionalice el uso de diversas tecnologías sociales para regular el diagnóstico y el cambio de comportamiento entre personas, entre grupos, especialmente los comportamientos relacionados con la toma de decisiones, la comunicación y la planeación en la organización. En 1972, estos mismos autores, conceptúan al D.O. como un proceso de cambio planeado, cambio de la cultura de una organización. (p.36)

SCHMUCK Y MILES (1971) el D.O. se puede definir como un esfuerzo planeado y sustentado para aplicar la ciencia del comportamiento al perfeccionamiento de un sistema, utilizando métodos autoanalíticos y de reflexión.(p. 135)

FRIEDLANDER Y BROWN (1974) presentan al D.O. como una metodología para facilitar cambios y desarrollo: *en las personas, en tecnologías y en procesos y estructuras organizacionales.*

Es una respuesta al cambio, una compleja estrategia educativa cuya finalidad es cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, en tal forma que éstas puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, mercados y retos, así como al ritmo vertiginoso del cambio mismo. El D.O. es nuevo y todavía incipiente, tiene sólo una década de existencia, por lo que su forma y potencialidad distan mucho de estar determinadas y sus problemas están lejos de encontrar una solución. (p.212)

Es un proceso de cambios planeados en sistemas socio - técnicos abiertos, tendientes a aumentar la eficacia y salud de la organización para asegurar el crecimiento mutuo de la empresa y sus empleados.

2.7 HIPÓTESIS

Los Riesgos Psicosociales inciden directamente en el Desempeño Laboral en el área administrativa del hospital I.E.S.S de Latacunga provincia de Cotopaxi en el año 2015.

2.8 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable Independiente: Riesgos Psicosociales

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE

La presente investigación tiene un enfoque cualicuantitativo por el siguiente fundamento:

Se utiliza técnicas cualitativas, de manera que estas facilitan llevar a cabo de mejor manera el proceso de investigación, y se tiene un contacto directamente con el entorno a investigarse y por consiguiente se obtiene datos verídicos, claros y fidedignos acerca del problema planteado además se trabaja y reconoce a los factores inmersos dentro del campo de estudio y de esta manera la investigación se orienta a la comprensión del objeto de estudio.

El enfoque de la presente investigación también se basa en el enfoque cuantitativo, ya que al referirse a las variables de estudio, Riesgos Psicosociales como variable independiente y al Desempeño Laboral como variable dependiente, presentan connotaciones que permiten medir la interacción y el comportamiento poblacional observable mediante procedimientos cuantificables y por medio de la recolección, análisis e interpretación de datos con la aplicación de encuestas, este método proporcionará los datos necesarios para probar la hipótesis planteada

3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

Según el enfoque que sigue la investigación planteada, se requerirá de las siguientes modalidades de Investigación:

3.2.1. De Campo.

En la presente investigación se aplicará la modalidad de campo ya que la investigación es eminentemente práctica, por lo que el investigador debe acudir a recabar la información primaria in situ, mediante la aplicación de encuestas con el fin de obtener datos reales que contribuyan al desarrollo del tema propuesto.

Según **HERNÁNDEZ SAMPIERI, R. (2010)** dice que: *“La Investigación de campo directa es la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio”*. (p. 96)

3.2.2. Bibliográfica

DE LA TORRE, N (1982), METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA. “La investigación bibliográfica es aquella que permite al investigador utilizar la información registrada en varios documentos para llevar a cabo la investigación”. (p. 118)

Para el desarrollo de la Investigación Planteada, se requerirá de esta modalidad, debido a que será necesario recoger principios, procedimientos, técnicas y métodos establecidos y desarrollados por diversos autores para determinar los pilares fundamentales en torno al tema que permitan fortalecer los criterios del investigador, en este sentido, se anotará la correspondiente fuente bibliográfica.

3.3 NIVELES DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la presente investigación se ha visto la necesidad de utilizar los siguientes tipos de investigación:

3.3.1 Exploratoria

FERNÁNDEZ, S, (2000) *La Investigación científica*, propone que el nivel exploratorio de la Investigación es “cuando el objetivo es precisamente explorar,

sondear, descubrir posibilidades generalmente sirve de base y prepara el camino para todos los demás tipos de investigación”. (p.98)

Este nivel permitirá captar la perspectiva general del problema en la investigación planteada, examinando el contexto que lo motiva con un estudio realizado en el sitio exacto de investigación.

3.3.2 Descriptiva

REICHARDT, CH. COOK, T (1986), *Paradigmas de la Investigación*. Madrid: Ediciones Morata “La Investigación descriptiva, trata de obtener información acerca de un fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones, sin interesarse en conocer el origen o causa de la situación. Fundamentalmente está dirigida a dar una visión de cómo opera y cuáles son sus características”. (p.25)

El nivel descriptivo permitirá a la investigadora analizar e interpretar los resultados obtenidos, especificando los principales motivos donde nace el conflicto, los cuales serán valorados independientemente dentro del objeto de estudio.

3.3.3 Correlacional

PÉREZ GÓMEZ, A. (1985) *Paradigmas contemporáneos de investigación didáctica*. Madrid. Akal Editor.. La investigación Correlacional “es la que evalúa la relación existente entre dos o más variables” (p. 95)

El nivel Correlacional permitirá a la investigadora medir el grado de relación que surja de la asociación de las variables de estudio dependiente e independiente y el objeto de investigación.

3.3.4 Explicativa

MORALES F. (1989) *Tipos de Investigación*. Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos. La investigación explicativa intenta dar cuenta de un aspecto de la realidad, explicando su significatividad dentro de una teoría de referencia, a la luz de leyes o generalizaciones que dan cuenta de hechos o fenómenos que se producen en determinadas condiciones.(p.41)

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

En la presente investigación se aplicará los métodos de recolección de información a la población total del IESS Hospital de Latacunga pertenecientes al área administrativa, que en su totalidad suman 40 personas, según el siguiente detalle:

Cuadro 01: Población

N.-	C. C.	APELLIDOS Y NOMBRES	DENOMINACION
1	0501169478	AISPUR PENAHERRERA GLORIA MARLENE	RECIBIDOR PAGADOR
2	0501971410	ARIAS FIGUEROA DORIS FERNANDA	SECRETARIA
3	1714552591	ARMAS ALVAREZ JUDITH PAMELA	OFICINISTA
4	1500658487	ARROYO JURADO VICKI MORELA	OFICINISTA
5	0501421499	AULESTIA VACA PABLO GERMANICO	EDUCADOR PARA LA SALUD 2
6	0502652845	AYALA CRESPO VINICIO ALEXANDER	OFICINISTA
7	0502517345	BARBA PALMA HENRY MARCELO	OFICINISTA
8	0502387301	BRITO LOPEZ SILVANA ANABEL	OFICINISTA
9	0501395552	CALERO MOLINA VERONICA DE LOURDES	GUARDALMACEN
10	0501159883	CAMPAÑA PENAHERRERA DOLORES RAQUEL	INGENIERO CIVIL 2
11	0501609887	CHIMBORAZO TIXELEMA MARIA EUFEMIA	GUARDALMACEN
12	0502761133	CONDOR SALAZAR NATALY PAULINA	DIRECTOR TECNICO
13	0502406705	FIALLOS PUNINA PAOLA ALEJANDRA	CONTADOR
14	1705623872	FIERRO RAMIREZ FABIAN MARCELO	DIRECTOR TECNICO
15	0501327787	HERRERA GAIVOR MARIO ANIBAL	ANALISTA ADMINISTRATIVO 2
16	0502411465	HERRERA SALAZAR BIBIANA ALEXANDRA	OFICINISTA
17	1305181644	HIDROVO PACHECO TATIANA	INVESTIGADOR SOCIAL
18	0501702419	IMBACUAN GOROSTIZA ELOY	OFICINISTA
19	0501138887	LAGOS VARGAS GLORIA ASUNCION	JEFE DE ENFERMERIA
20	0501098867	LOMAS LARCOS ANTONIO PATRICIO	INGENIERO INDUSTRIAL 2
21	1801832005	LOPEZ MERA HERNAN GONZALO	ANALISTA ADMINISTRATIVO 2
22	0502402969	LOZADA ALBAN SOFIA MARIANELA	OFICINISTA
23	1803528817	MEJIA QUIROGA GABRIELA ALEXANDRA	ABOGADO
24	1707525174	MENESES MORENO MARIA DEL CONSUELO	DIRECTOR TECNICO
25	0501866776	MOGRO MUÑOZ SAYDA ALEXANDRA	OFICINISTA
26	0503046922	PAREDES VARGAS GABRIELA DEL ROCIO	INVESTIGADOR SOCIAL
27	0501693410	PRUNA CARRERA MANUEL MARIA	OFICINISTA
28	0501977391	REINOSO PEÑAHERRERA SOFIA MARIBEL	OFICINISTA
29	0501061147	RIVERA VACA MANUEL ORFAITH	DIRECTOR MEDICO
30	1712177508	RODRIGUEZ COBA JUAN PABLO	OFICINISTA
31	0501167035	SINGAUCHO MARIA ISABEL	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
32	0501836043	TACO GALLARDO LUZ AMPARITO	OFICINISTA
33	0501702039	TAIPE PILATASIG MARIA ESTHER	SECRETARIA TAQUIGRAFA
34	0501233365	TAPIA PRUNA LOURDES ELENA	OFICINISTA
35	0501443113	TIGSELEMA GRANJA EDWIN ORLANDO	OFICINISTA
36	0502370745	TOVAR CALVOPIÑA CARLOS FERNANDO	OFICINISTA
37	0502824105	VEGA OCAÑA DIANA VIRGINIA	OFICINISTA
38	1802618171	VEGA RIVERA PAULA MARCELA	DIRECTOR ADMINISTRATIVO
39	1713229761	VILLACRES GUATO GALO ARTURO	OFICINISTA
40	0502956246	ZAMBRANO SEGOVIA ANA LUCIA	FARMACEUTICO

Fuente: Unidad Administrativa de Talento Humano IESS Hospital de Latacunga

3.4.2 Muestra

En la presente investigación no aplicará fórmulas de cálculo para obtener una muestra, debido a que por la naturaleza de la investigación se encuestará a la totalidad de la población.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.5.1 Variable Independiente

Cuadro 02 Operacionalización Variable Independiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	INDICADOR	ÍTEM	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Riesgos Psicosociales.</p> <p>Necesidades, interacciones y experiencias que pueden influir en la salud, rendimiento y satisfacción en el trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades • Interacciones • Rendimiento 	<p>Capacitación Prevención Control</p> <p>Ambiente Relaciones Interpersonales Motivación</p> <p>Eficacia Eficiencia Efectividad</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se ha realizado en la Institución una medición de factores de riesgos psicosociales? 2. Cree usted que las deficientes relaciones interpersonales ocasionan riesgos psicosociales? 3. Considera usted que la implantación de medidas preventivas podrían mejorar el ambiente laboral? 4. Se ha visto disminuida su evaluación del desempeño debido a la existencia de factores de riesgo psicosocial? 	<p>Encuesta</p> <p>Cuestionario</p> <p>Estructurado</p>

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

3.5.2 Variable Dependiente

Cuadro 03: Operacionalización Variable Dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	INDICADOR	ÍTEM	TÉCNICA INSTRUMENTO
<p>Desempeño Laboral.</p> <p>Es el resultado obtenido técnicamente después de la aplicación de un método de evaluación que determina si las competencias de un colaborador permiten ejercer un puesto o función.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Método de evaluación • Competencias • Resultado 	<p>Prueba de 360 grados Método Eval MRL Escala Gráfica</p> <p>Liderazgo Trabajo en Equipo Funciones Laborales</p> <p>Excelente Poco Productivo Deficiente</p>	<p>5. Cree ud que el método utilizado en su empresa para medir el desempeño es el correcto?</p> <p>6. Cree usted que la asignación de funciones AL PERSONAL es equitativa?</p> <p>7. Ha sido tomada en consideración su evaluación de desempeño a fin de implementar medidas tendientes a mejorar los ambientes de trabajo?</p>	<p>Encuesta Cuestionario estructurado</p>

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

3.6 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Cuadro 04: Recolección de datos

Preguntas Básicas	Explicación
¿Para Qué?	Para demostrar que los posibles riesgos que afectan al rendimiento de los colaboradores y causan estrés laboral y otros aspectos negativos que imposibilitan que el trabajador efectúe su trabajo con normalidad.
¿De qué personas u Objetos?	Del personal administrativo del Hospital I.E.S.S de Latacunga
¿Sobre qué aspectos?	Riesgos Psicosociales y Desempeño Laboral
¿Quién?	El presente estudio lo realizará personalmente: Carlos Santiago Mejía Quiroga, investigador
¿Cuándo?	Año 2015.
¿Dónde?	Los Instrumentos de recolección de datos serán aplicados en las instalaciones del hospital I.E.S.S Latacunga
¿Cuántas Veces?	Una vez.
¿Qué Técnica?	Se aplicará la técnica de la encuesta estructurada.
¿Con qué?	Requiere la aplicación de cuestionarios.
¿En qué Situación?	Oficinas en horarios de trabajo

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para el desarrollo de la presente investigación se seguirá los siguientes pasos para el procesamiento y análisis de los datos:

1. Aplicación de Cuestionarios en el hospital
2. Tabulación de Datos mediante Excel
3. Presentación de Tablas de Frecuencia

4. Creación de Gráficos Estadísticos
5. Análisis e Interpretación de Resultados
6. Comprobación de Hipótesis mediante el proceso del Chi cuadrado.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Siguiendo el marco investigativo se presenta a continuación los resultados de as encuestas realizadas al personal administrativo del IESS Hospital de Latacunga mismos que se presentan en su tabulación cuantitativa, descriptiva con su correspondiente interpretación.

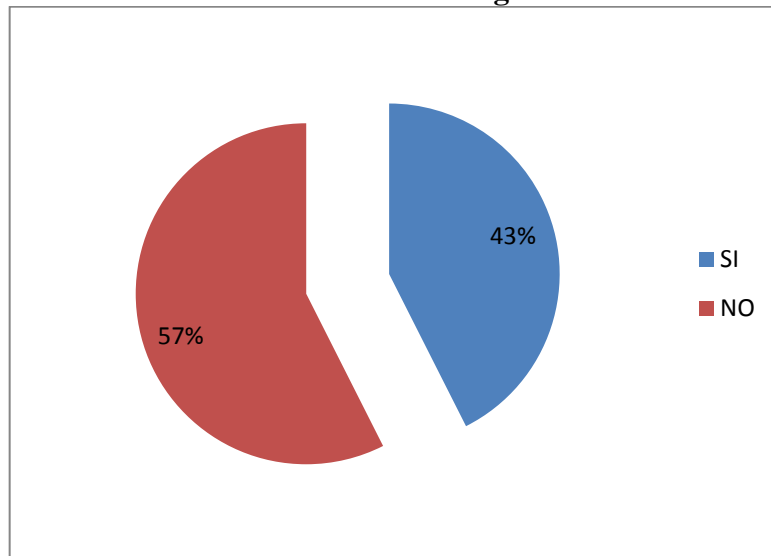
Cuadro 05: Definición de Riesgos Psicosociales

PREGUNTA	1. Conoce Ud. La definición de Riesgos Psicosociales?
SI	20
NO	27
TOTAL	47

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

Gráfico 05: Definición de Riesgos Psicosociales



Fuente: Hospital del I.E.S.S Latacunga

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Análisis: 27 trabajadores de un total de 47 que corresponde al 57% de la población total del personal administrativo respondieron que no conocen la definición de Riesgos Psicosociales mientras 20 de ellos es decir el 43% si conocen.

Interpretación: En el I.E.S.S. Hospital de Latacunga la mayor parte de colaboradores, no conocen la definición de riesgos Psicosociales, mientras la menor parte tiene una idea preliminar acerca del tema.

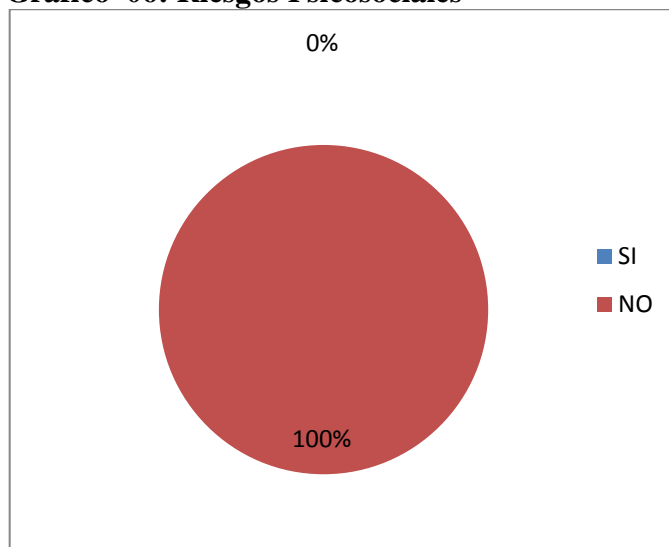
Cuadro 06: Riesgos Psicosociales

PREGUNTA	2. Se ha realizado en la Institución medición de Riesgos Psicosociales?
SI	0
NO	47
TOTAL	47

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

Gráfico 06: Riesgos Psicosociales



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

Análisis: 47 colaboradores que representan el 100% de personal administrativo afirmaron que en la institución no se ha hecho nunca una medición de factores de riesgos Psicosociales.

Interpretación: El personal del área administrativa del I.E.S.S hospital de Latacunga informaron que nunca antes se había medido riesgos Psicosociales esta información corrobora la necesidad de la presente investigación para tomar medidas de prevención y así evitar posibles enfermedades profesionales de carácter psicosocial.

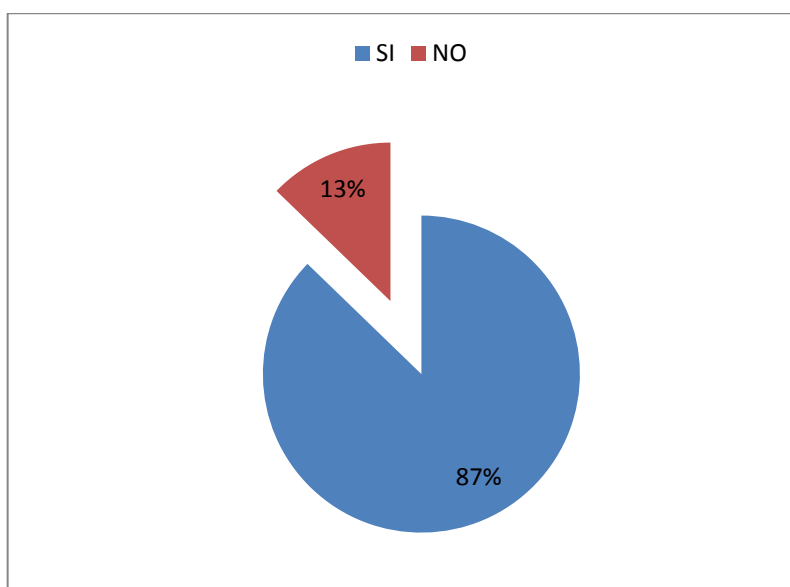
Cuadro 07: Deficientes relaciones interpersonales

PREGUNTA	3. Cree que las deficientes relaciones interpersonales ocasionan Riesgos Psicosociales?
SI	41
NO	6
TOTAL	47

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

Gráfico 07: Deficientes relaciones interpersonales



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

Análisis: 41 colaboradores de un total de 47 es decir el 87% respondieron que las deficientes relaciones interpersonales dentro de la institución pueden llegar a causar riesgos Psicosociales, mientras tan solo 6 o el 13% de trabajadores consideran que no pueden afectar.

Interpretación: El personal administrativo asegura que al no tener una buena relación con sus compañeros de trabajo y un deficiente clima laboral pueden llegar a causar Riesgos Psicosociales, mientras a pocos de ellos que tienen buenas relaciones interpersonales no se han visto afectados.

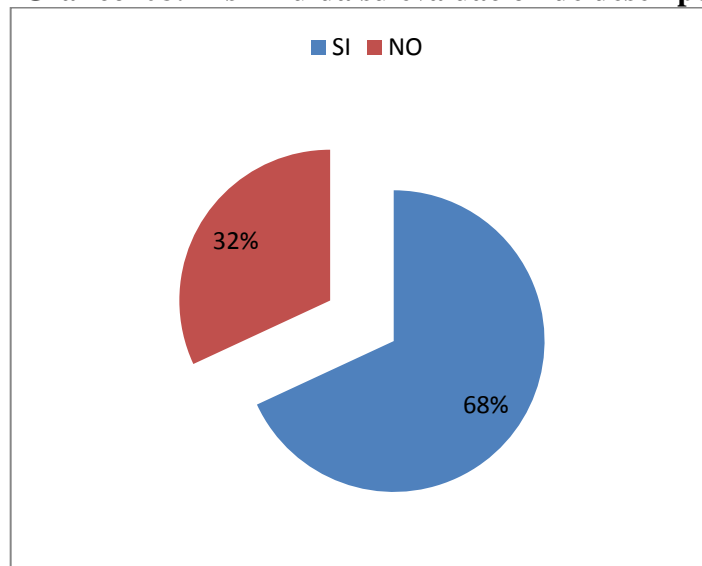
Cuadro 08: Disminuida su evaluación de desempeño

PREGUNTA	4. ¿Se ha visto disminuida su evaluación de desempeño debido a la existencia de riesgos Psicosociales?
SI	32
NO	15
TOTAL	47

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

Gráfico 08: Disminuida su evaluación de desempeño



Fuente: Hospital del I.E.S.S Latacunga

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Análisis: 32 colaboradores administrativos de un total de 47 que denota el 68% consideran que su evaluación de desempeño se ha visto afectada por causa de riesgos Psicosociales, por otro lado 15 apenas un 32% de ellos consideran que no les afecta ese factor.

Interpretación: La menor parte del personal consideran que los riesgos Psicosociales no son un factor fundamental que incide directamente en su evaluación de desempeño personal.

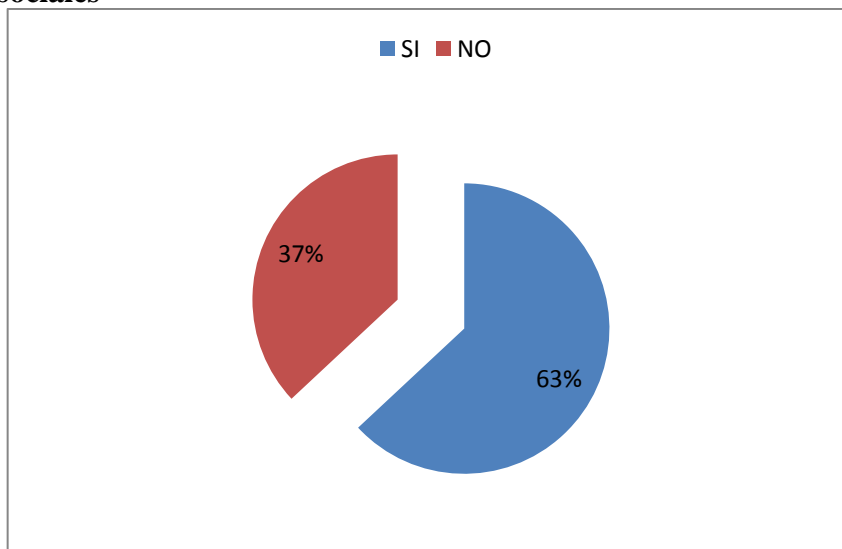
Cuadro 09: Cambios físicos, fisiológicos, cognitivos, conductuales o sociales

PREGUNTA	5. ¿Ha sentido últimamente cambios físicos, fisiológicos, cognitivos, conductuales o sociales durante su jornada laboral?
SI	30
NO	17
TOTAL	47

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

Gráfico 09: Cambios físicos, fisiológicos, cognitivos, conductuales o sociales



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

Análisis: 17 de un total de 47 colaboradores que corresponde al 63% del personal administrativo no han sentido cambios físicos, sociales y cognitivos durante su jornada laboral, pero 29 personas el 37% de ellos si los han percibido últimamente.

Interpretación: La mayoría de personal administrativo del I.E.S.S hospital de Latacunga durante su jornada habitual de trabajo han sentido cambios físicos, cognitivos, sociales que les podrían imposibilitar realizar sus actividades diarias.

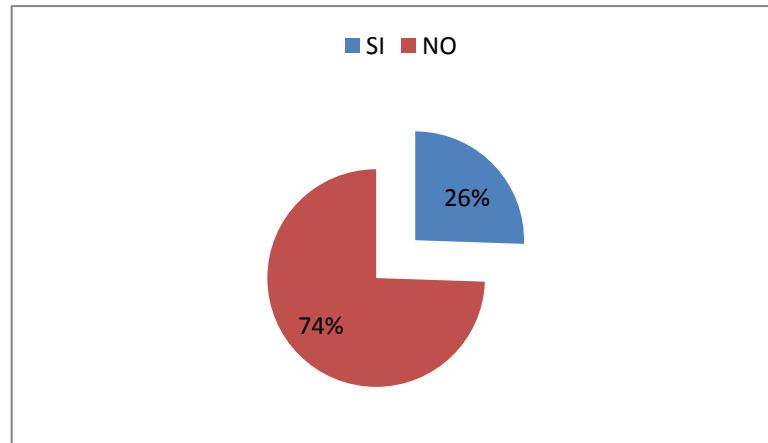
Cuadro 10: Mobbing, Burnout, escasos canales de comunicación son adecuadas

PREGUNTA	6. ¿Piensa Ud. Que las condiciones a las que está expuesto en el trabajo como puede ser Mobbing, Burnout, escasos canales de comunicación son adecuadas?
SI	12
NO	35
TOTAL	47

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

Gráfico 10: Mobbing, Burnout, escasos canales de comunicación son adecuadas



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

Análisis: 12 personas o el 26% consideran que las condiciones que están expuestos son buenas, mientras 35 que representa el 74% de colaboradores administrativos piensan estar expuestos a condiciones perjudiciales.

Interpretación: La minoría del personal administrativo al contestar Si, están afirmando que las condiciones en las que se encuentran en su puesto de trabajo son óptimas, pero la gran mayoría de colaboradores afirman que pueden estar siendo víctimas de Mobbing o acoso laboral, al Burnout o sobre carga de trabajo y de igual manera existen escasos o deficientes canales de comunicación entre compañeros de trabajo o con inmediatos superiores, sus ideas no son escuchadas, no se satisface sus necesidades.

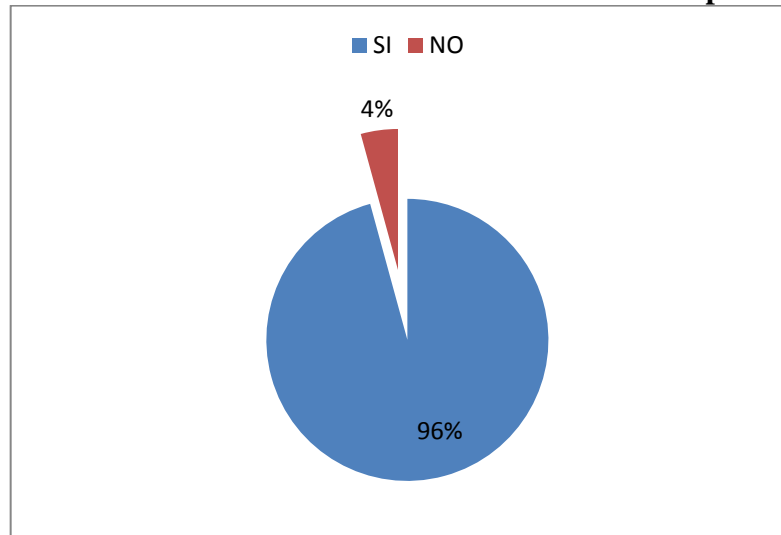
Cuadro 11: Características individuales – desempeño

PREGUNTA	7. ¿Considera Ud. Que las características individuales de cada trabajador influyen en el desempeño laboral?
SI	45
NO	2
TOTAL	47

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

Gráfico 11: Características individuales – desempeño



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

Análisis: 45 personas de un total de 47 o el 96% afirman que las características individuales de cada colaborador influyen directamente en el desempeño laboral, mientras 2 personas apenas un 4% consideran que no influye.

Interpretación: Al considerar la mayoría de colaboradores administrativos que las características individuales de cada trabajador influyen en el desempeño laboral nos dan a entender que el trabajo en equipo no influye por la deficiente asignación de funciones, son pocas personas las que piensan que el trabajo colectivo influye en este aspecto.

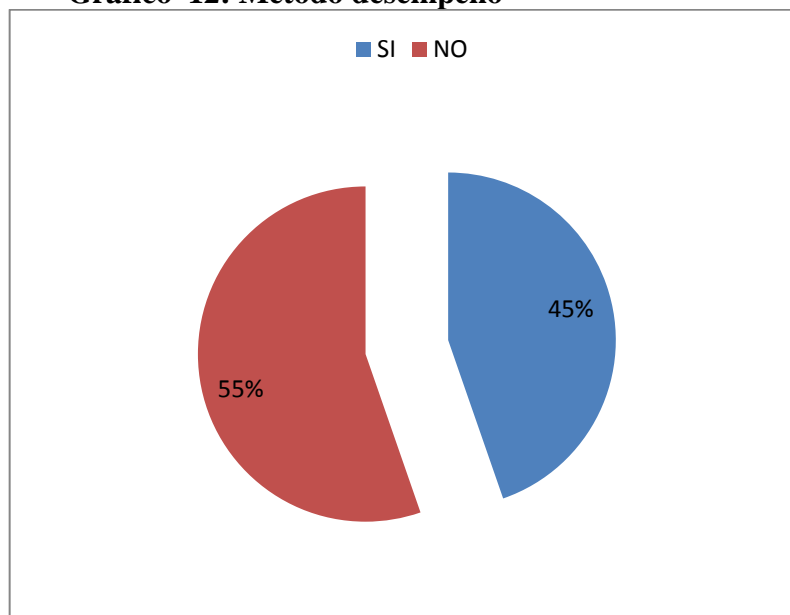
Cuadro 12: Método desempeño

PREGUNTA	8. ¿Cree ud. Que el método utilizado en su institución para medir el desempeño laboral es el correcto?
SI	21
NO	26
TOTAL	47

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

Gráfico 12: Método desempeño



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

Análisis: 21 de 47 trabajadores administrativos que representan al 55% piensan que el método utilizado para medir el desempeño laboral anual es el correcto, pero 26 de ellos consideran que no es efectivo ni correcto.

Interpretación: La mayoría de colaboradores piensas que el método utilizado para evaluar su desempeño es incorrecto teniendo en cuenta que en el sector público y en el Hospital del I.E.S.S de Latacunga ya existe un formato pre establecido de evaluación de desempeño, mientras el la menor parte consideran que el mismo es el adecuado.

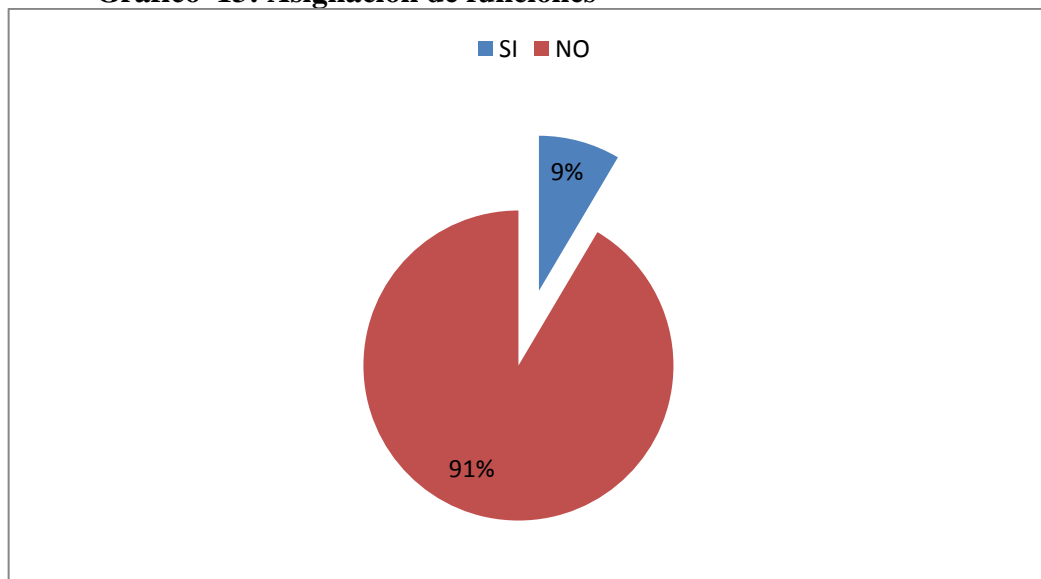
Cuadro 13: Asignación de funciones

PREGUNTA	9. ¿Cree ud. Que la asignación de funciones es equitativa?
SI	4
NO	43
TOTAL	47

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

Gráfico 13: Asignación de funciones



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

Análisis: Tan solo 4 personas de un total de 47 apenas el 9% de administrativos piensan que sus funciones están correctamente designadas, pero la gran mayoría 43 trabajadores el 91% piensas que no se maneja de esa forma.

Interpretación: La gran mayoría de colaboradores administrativos consideran que la funciones que desempeñan, que se les ha asignado por sus inmediatos superiores, no son equitativas comparadas a las de sus compañeros de trabajo, esta información puede ayudar creando canales de comunicación para una mejor asignación de funciones de igualdad, las funciones de la menoría de ellos están correctamente asignadas.

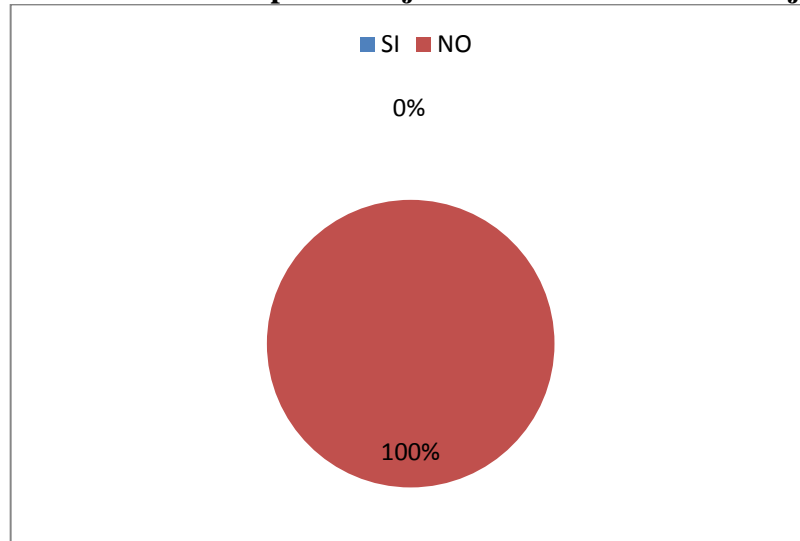
Cuadro 14: Desempeño - mejorar los ambientes de trabajo

PREGUNTA	10. ¿Ha sido tomada en consideración su evaluación de desempeño con el fin de implementar medidas tendientes a mejorar los ambientes de trabajo?
SI	0
NO	47
TOTAL	47

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

Gráfico 14: Desempeño - mejorar los ambientes de trabajo



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

Análisis: 47 personas que es la totalidad de colaboradores administrativos respondieron que su evaluación de desempeño no se considerada con fines que beneficien al colaborador

Interpretación: todos los colaboradores administrativos manifiestan que su evaluación de desempeño no ha sido tomada en cuenta con el fin de mejorar el ambiente laboral lo que ocasiona que ellos consideren que cuando se efectúa el subsistema de talento humano evaluación de desempeño simplemente es con fines de persecución laboral.

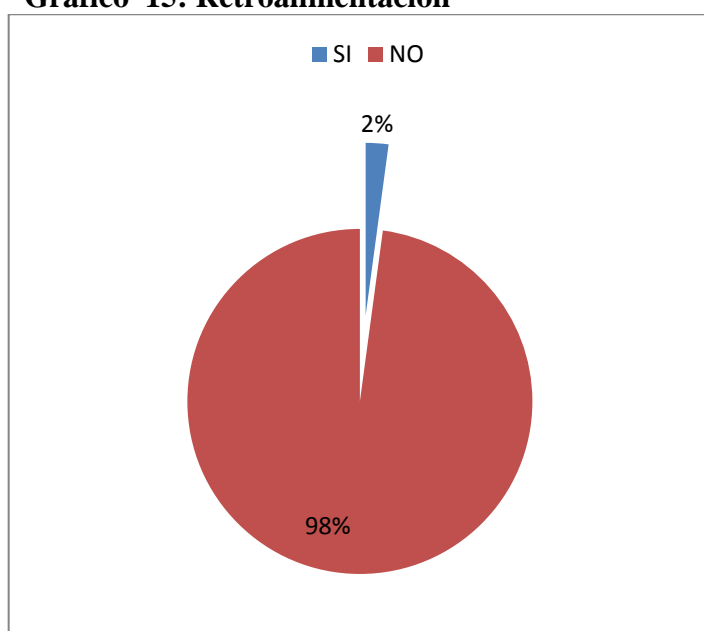
Cuadro 15: Retroalimentación

PREGUNTA	11. ¿Se realiza una retroalimentación de su evaluación de desempeño?
SI	1
NO	46
TOTAL	47

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

Gráfico 15: Retroalimentación



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

Análisis: Tan solo a 1 persona de un total de 47 que es el 2% de personal administrativo contestó que si se realiza una retroalimentación de su evaluación de desempeño, a 46 personas que realizan funciones administrativas o el 98% no se ha realizado.

Interpretación: A muy pocos colaboradores administrativo se le ha hecho una retroalimentación de su evaluación de desempeño, por la misma razón a una contundente mayoría simplemente se les ha evaluado y emitido un resultado con el fin de cumplir el proceso designado.

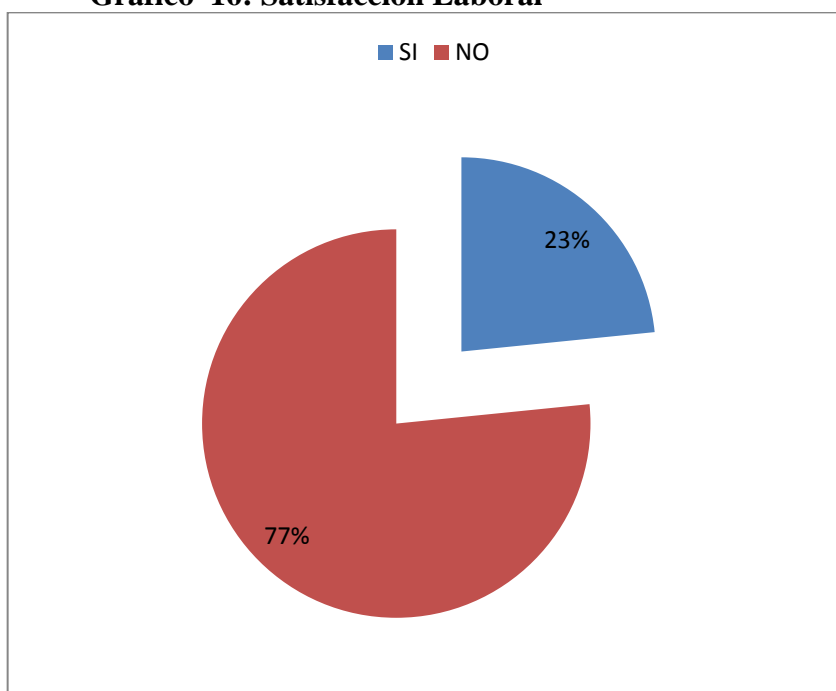
Cuadro 16: Satisfacción Laboral

PREGUNTA	12. ¿Cree ud. Que la organización se interesa en su satisfacción laboral?
SI	11
NO	36
TOTAL	47

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

Gráfico 16: Satisfacción Laboral



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

Análisis: 36 colaboradores de un total de 47 que corresponde al 77% respondieron que la institución no se preocupa por su satisfacción laboral, tan solo 11 o 23% manifestaron que si lo hace.

Interpretación: Siendo la mayoría de personal administrativo que considera que la institución poco se preocupa por su satisfacción laboral demuestra que es un porcentaje elevado ante unos pocos que manifiesta que sus procesos laborales son útiles para el funcionamiento institucional.

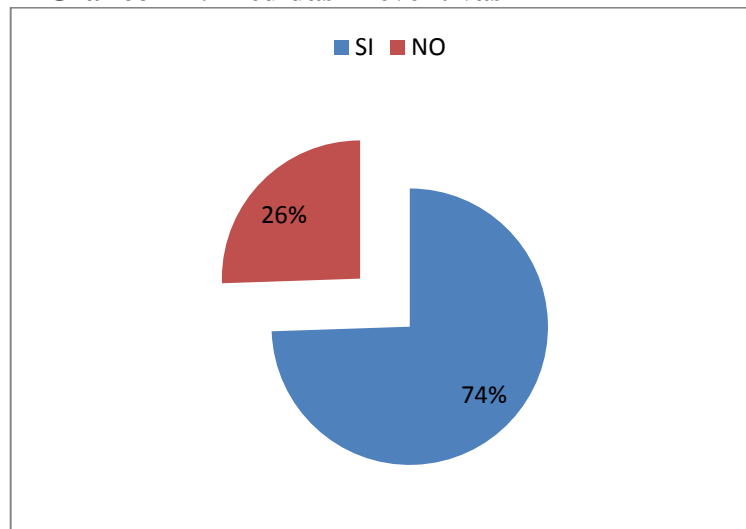
Cuadro 17: Medidas Preventivas

PREGUNTA	13. ¿Considera ud. Que la implementación de medidas preventivas como creación de canales de comunicación, actividades deportivas de integración, terapias de relajación, pausas activas, podrían mejorar el desempeño laboral?
SI	35
NO	12
TOTAL	47

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

Gráfico 17: Medidas Preventivas



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

Análisis: 12 colaboradores administrativos de un total de 47 lo cual representa el 26% no consideran que se debe tomar medidas de prevención de Riesgos Psicosociales, 35 personas consideran que si se lo debe hacer.

Interpretación: En menor proporción de personal administrativo del I.E.S.S. hospital de Latacunga consideran que tomar medidas preventivas tales como crear canales de comunicación, pausas activas, terapias de relajación o actividades deportivas de integración y recreación sería una pérdida de tiempo y recursos, pero la gran mayoría de trabajadores están conscientes de que hay que tomar estas medidas para evitar posibles riesgos Psicosociales.

4.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1. Comprobación de la Idea de la Investigación

Para la comprobación de la Hipótesis de la Investigación, se ha tomado seis preguntas de la encuesta dirigida al personal administrativo del IESS Hospital de Latacunga,

Corresponden a las preguntas número 2, 3, 4, 6, 9 y 13 respectivamente; cada una hace referencia a las variables de la investigación.

4.2.2. Verificación de la Hipótesis

Una vez determinado el problema, que para la presente investigación es la inadecuada prevención de los Riesgos Psicosociales incide en el Desempeño Laboral del personal Administrativo del IESS Hospital de Latacunga, se procedió a plantear la hipótesis con su correspondiente operacionalización de variables.

Esta debe ser sometida a un contraste de hipótesis para verificar su validez, como se trata de variables cualitativas, se debe utilizar el contraste Chi-cuadrado, que servirá para comprobar si los valores obtenidos en la encuesta y los esperados, tienen concordancia y son válidos.

4.3. CONTRASTE DE HIPÓTESIS

Paso 1. Definir las Hipótesis

4.3.1. Hipótesis Nula

H₀: Los Riesgos Psicosociales **NO** inciden directamente en el Desempeño Laboral en el área administrativa del hospital I.E.S.S de Latacunga, provincia de Cotopaxi.

4.3.2. Hipótesis Alternativa

H1: Los Riesgos Psicosociales **SI** inciden directamente en el Desempeño Laboral en el área administrativa del hospital I.E.S.S de Latacunga, provincia de Cotopaxi.

Paso 2. Tipo de Prueba

Es una prueba de tipo no paramétrico con un nivel de confianza del 95%. Se trabaja con las preguntas 2, 3, 4, 6, 9 y 13 de la encuesta, con las cuales se elabora una tabla de contingencia.

Pregunta 2 (P1): ¿Se ha realizado en la institución medición de riesgos psicosociales?

Pregunta 3 (P2): ¿Cree que las deficientes relaciones interpersonales ocasionan riesgos Psicosociales?

Pregunta 4 (P3): ¿Se ha visto disminuida su evaluación de desempeño debido a la existencia de riesgos Psicosociales?

Pregunta 6 (P4): ¿Piensa Ud. que las condiciones a las que está expuesto en el trabajo como puede ser mobbing, burnout, escasos canales de comunicación son adecuados?

Pregunta 9(P5): ¿Cree Ud. que la asignación de funciones es equitativa?

Pregunta 13 (P6): ¿Considera Ud. que la implementación de medidas preventivas como creación de canales de comunicación, actividades deportivas de recreación pausas activas podrían mejorar el desempeño laboral?

Cuadro 18: Frecuencias Observadas

FRECUENCIA OBSERVADA (FO)			
CATEGORIAS			
ALTERNATIVAS	SI	NO	TOTAL
P1	0	47	47
P2	41	6	47
P3	32	15	47
P4	12	35	47
P5	4	43	47
P6	35	12	47

TOTAL GENERAL	124	158	282
----------------------	-----	-----	-----

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

Paso 3. Estadístico de Prueba

Para el cálculo de las frecuencias esperadas se utiliza la siguiente fórmula:

$$FE = \frac{(\text{Total fila})(\text{Total columna})}{\text{Gran total}} \quad (\text{Fórmula 01: Frecuencias esperadas})$$

Cuadro 19: Frecuencias Esperadas

FRECUENCIA ESPERADA (FE)			
CATEGORIAS			
ALTERNATIVAS	SI	NO	TOTAL
P1	20,67	26,33	47,00
P2	20,67	26,33	47,00
P3	20,67	26,33	47,00
P4	20,67	26,33	47,00
P5	20,67	26,33	47,00
P6	20,67	26,33	47,00
TOTAL GENERAL	124,00	158,00	282,00

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

Para el cálculo de X^2 se utiliza la siguiente fórmula:

$$X^2 = \sum \frac{(fo-fe)^2}{fe} \quad (\text{Fórmula 02: Chi cuadrado})$$

Cuadro 20: Chi Cuadrado

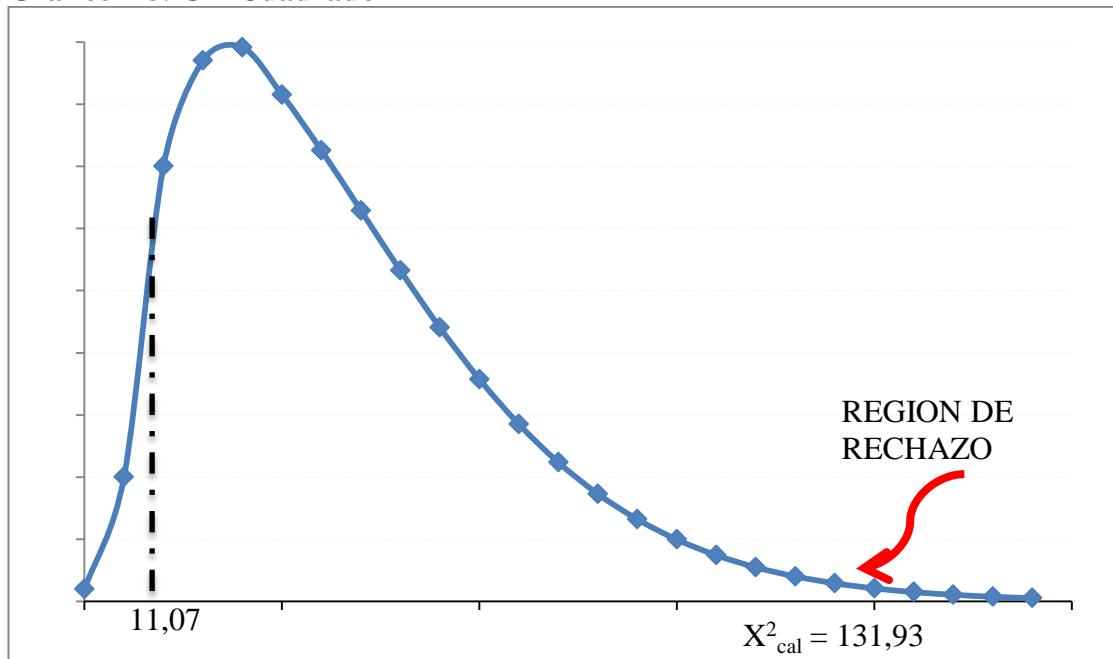
ALTERNATIVA	F.O.	F.E.	FO-FE	(FO-FE)²	(FO-FE)²/FE
P1 SI	0	20,66	-20,66	426,84	20,66
P1 NO	47	26,33	20,67	427,25	16,23
P2 SI	41	20,66	20,34	413,72	20,02
P2 NO	6	26,33	-20,33	413,31	15,70
P3 SI	32	20,66	11,34	128,60	6,22
P3 NO	15	26,33	-11,33	128,37	4,88
P4 SI	12	20,66	-8,66	75,00	3,63
P4 NO	35	26,33	8,67	75,17	2,85

P5 SI	4	20,66	-16,66	277,56	13,43
P5 NO	43	26,33	16,67	277,89	10,55
P6 SI	35	20,66	14,34	205,64	9,95
P6 NO	12	26,33	-14,33	205,35	7,80
TOTAL	282	281,94	0,06	3054,67	131,93

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

Gráfico 18: Chi Cuadrado



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

Los grados de libertad para la prueba son:

GL = (f - 1) (c - 1) (Fórmula 03: Grados de libertad)

Dónde:

GL = Grados de libertad

f = número de filas = 6

c = número de columnas = 2

GL = (6 - 1) (2 - 1)

GL = (5) (1)

GL = 5

El valor crítico de X^2 para $\alpha = 0,05$ y 5 GL se obtiene de la tabla de la distribución Chi-cuadrado

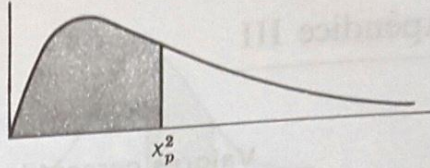
$$X^2_{(0,05; 5)} = 11,1$$

Gráfico 19: Distribución Chi cuadrado

538 ESTADÍSTICA

Apéndice IV

Valores percentiles (χ^2_p) para la distribución ji-cuadrado con ν grados de libertad (área en sombra = p)



ν	$\chi^2_{.995}$	$\chi^2_{.99}$	$\chi^2_{.975}$	$\chi^2_{.95}$	$\chi^2_{.90}$	$\chi^2_{.75}$	$\chi^2_{.50}$	$\chi^2_{.25}$	$\chi^2_{.10}$	$\chi^2_{.05}$	$\chi^2_{.025}$	$\chi^2_{.01}$	$\chi^2_{.005}$
1	7.88	6.63	5.02	3.84	2.71	1.32	.455	.102	.0158	.0039	.0010	.0002	.0000
2	10.6	9.21	7.38	5.99	4.61	2.77	1.39	.575	.211	.103	.0506	.0201	.0100
3	12.8	11.3	9.35	7.81	6.25	4.11	2.37	1.21	.584	.352	.216	.115	.072
4	14.9	13.3	11.1	9.49	7.78	5.39	3.36	1.92	1.06	.711	.484	.297	.207
5	16.7	15.1	12.8	<u>11.1</u>	9.24	6.63	4.35	2.67	1.61	1.15	.831	.554	.412
6	18.5	16.8	14.4	12.6	10.6	7.84	5.35	3.45	2.20	1.64	1.24	.872	.676
7	20.3	18.5	16.0	14.1	12.0	9.04	6.35	4.25	2.83	2.17	1.69	1.24	.989
8	22.0	20.1	17.5	15.5	13.4	10.2	7.34	5.07	3.49	2.73	2.18	1.65	1.34
9	23.6	21.7	19.0	16.9	14.7	11.4	8.34	5.90	4.17	3.33	2.70	2.09	1.73
10	25.2	23.2	20.5	18.3	16.0	12.5	9.34	6.74	4.87	3.94	3.25	2.56	2.16
11	26.8	24.7	21.9	19.7	17.3	13.7	10.3	7.58	5.58	4.57	3.82	3.05	2.60
12	28.3	26.2	23.3	21.0	18.5	14.8	11.3	8.44	6.30	5.23	4.40	3.57	3.07
13	29.8	27.7	24.7	22.4	19.8	16.0	12.3	9.30	7.04	5.89	5.01	4.11	3.57
14	31.3	29.1	26.1	23.7	21.1	17.1	13.3	10.2	7.79	6.57	5.63	4.66	4.07

Fuente: Estadística de Shawn

Autor: MURRAY R. (2000, p. 538)

Paso 4. Regla de Decisión

Se rechaza H_0 si $X^2_{\text{calculado}} \geq X^2_{\text{crítico}}$. Como $131,93 > 11,1$ entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, se concluye que los Riegos Psicosociales **inciden directamente** en el Desempeño Laboral en el área administrativa del Hospital I.E.S.S de Latacunga, provincia de Cotopaxi.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES:

- Los Riesgos Psicosociales que se manifiestan en el personal administrativo como cambios físicos, carga mental, cambios sociales y conductuales con sus compañeros de trabajo, estrés y ansiedad, afectan directamente el desempeño laboral.
- Una de las causas más prominentes de la existencia de Riesgos Psicosociales son las deficientes relaciones interpersonales e inexistencia de canales de comunicación entre el personal administrativo.
- La evaluación que determina el desempeño del personal administrativo se ha visto disminuida por causa de factores Psicosociales y esta no se ha tomado en cuenta para realizar cambios pertinentes que beneficien al colaborador.
- Si se toma medidas de prevención de Riesgos Psicosociales como la creación de canales de comunicación, pausas activas o terapias de relajación podría mejorar el desempeño laboral.
- Existe una inequitativa asignación de funciones y la institución no se preocupa por la satisfacción laboral del personal administrativo.
- Existe desconocimiento del personal administrativo del I.E.S.S. hospital de Latacunga acerca de factores de Riesgos Psicosociales, y en la institución nunca antes se ha hecho una medición de los mismos.

5.2. RECOMENDACIONES

- Es necesario dar a conocer al personal administrativo del I.E.S.S. hospital de Latacunga el concepto de Riesgos Psicosociales y las consecuencias a corto y largo plazo que estos podrían causarlos.
- Se recomienda crear canales de comunicación entre el personal administrativo y los altos mandos de manera que puedan expresar nuevas ideas en bien institucional, su opinión pueda ser tomada en consideración y el ambiente laboral se vea beneficiado y por consecuencia el desempeño laboral no sea afectado.
- Es pertinente crear Pausas activas institucionales de un rango de 10 minutos durante la jornada laboral, para que el cuerpo y la mente de los colaboradores se relaje y puedan continuar con sus funciones.
- Es recomendable crear terapias de relajación no prolongadas en bienestar de la psiquis del personal administrativo y no sientan la carga de trabajo.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

Tema:

CANALES DE COMUNICACIÓN Y PAUSAS ACTIVAS PARA CONTROL DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y EFICACIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL.

Institución: IESS Hospital de Latacunga.

Ubicación: Leopoldo Pino y Quito – Latacunga - Ecuador.

Tiempo estimado de la ejecución: Agosto 2015 – Febrero 2016.

Equipo Técnico Responsable: Carlos Santiago Mejía Quiroga.

Costo: Se emplearán \$200 USD.

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Luego de realizada la investigación de la problemática sobre la incidencia de los Riesgos Psicosociales sobre el desempeño laboral de los colaboradores del IESS Hospital de Latacunga, se ha determinado que existe dichos riesgos que afectan a los trabajadores, pero se requiere investigar cuales son en específico, y si la aplicación de una propuesta será la solución para el problema, para eso se tomará la evaluación del desempeño para saber en qué escala cualitativa y cuantitativa se encuentra y se aplicará el reactivo ISTAS 21 para saber las áreas específicas de los riesgos Psicosociales que desgastan emocionalmente al personal.

6.3. JUSTIFICACIÓN

El bienestar de los colaboradores tanto física como emocionalmente es un pilar fundamental para que la organización pueda cumplir objetivos, y de esto depende el desarrollo o fracaso de la misma, por esta razón se debe velar por el bienestar del talento humano, es aquí donde la **importancia** de realizar Pausas y activas y llevar canales de comunicación eficientes cumplen su rol. La tranquilidad emocional de los servidores públicos permite a esta institución tomar en cuenta la **utilidad** que le proporciona. La aplicación de esta propuesta, permite que se pueda desarrollar o incrementar: los niveles de eficiencia, el ambiente laboral y consecuentemente el desempeño, mejorando así el potencial de todos quienes forman parte y trabajan para el funcionamiento del Instituto ecuatoriano de Seguridad Social

El **impacto** esperado con la aplicación de esta propuesta será a nivel psicológico y social, ya que el primero influirá en los colaboradores; mientras que el segundo, en los usuarios de esta institución ofertante de servicios médicos. Los **beneficiarios** serán todos los colaboradores que de una u otra manera se sienten afectados por el estrés y la carga de trabajo.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. Objetivo General

Realizar un programa de Pausas activas y canales de comunicación, que reduzcan los riesgos Psicosociales y permitan mejorar el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del IESS Hospital de Latacunga.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Planificar los pasos a seguir para la elaboración del programa de Pausas activas y Canales de Comunicación.
- Socializar el programa al departamento de Talento Humano y Seguridad y

Salud Ocupacional.

- Ejecutar el programa de Pausas Activas y Canales de Comunicación mediante el departamento de Talento Humano y Seguridad y Salud Ocupacional que darán seguimiento y cumplimiento.

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

6.5.1. Factibilidad Política

Mediante el apoyo y colaboración del departamento de Talento Humano del IESS Hospital de Latacunga y la información obtenida de los servidores investigados.

6.5.2. Factibilidad Sociocultural

Se aplicará el programa a todo el personal administrativo de las distintas áreas que cuenta el IESS Hospital de Latacunga.

6.5.3. Factibilidad Tecnológica

Con la aplicación de la tecnología, se ha logrado obtener una información detallada y satisfactoria de la problemática en estudio, siendo las instituciones públicas las más comunes en presentar dicha situación, a nivel nacional, lo cual ha servido como guía en este trabajo de investigación. La tecnología es un elemento condicionante del progreso y el desarrollo. No se puede pensar en una empresa que desee desarrollarse sin tener en cuenta el significado y el reto de la tecnología y sus aplicaciones.

6.5.4. Factibilidad Económica

Pensando en los beneficios que dicho taller aportará al bienestar personal y laboral, se lo ha considerado como una inversión mutua a nivel del investigador y del IESS Hospital de Latacunga. a su vez financiado entre las dos partes.

6.5.5. Factibilidad Legal

Esta propuesta cuenta con factibilidad legal, ya que se ajusta a los parámetros dictaminados por la Constitución del Ecuador, La Ley Orgánica del Servicio Público y el Reglamento para el Sistema de Auditoría de Riesgos del Trabajo “SART”, Resolución C.D. 333 en su artículo 9 numeral 2.5 Vigilancia Ambiental y de Salud.

6.6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA –TECNICA

6.6.1. Fundamentación Científica

Integra conceptualizaciones necesarias para el diseño del programa de Pausas activas y canales de Comunicación para control de Riesgos Psicosociales y eficacia en el desempeño laboral

6.7. PROPUESTA

6.7.1. Programa de Pausas Activas y Canales de Comunicación

INTRODUCCIÓN

El programa de pausas activas y canales de comunicación tiene como fin crear un hábito saludable dentro de la jornada de trabajo en los colaboradores del IESS Hospital de Latacunga, el cual busca promover una cultura de prevención frente a enfermedades profesionales, y el mejoramiento del desempeño laboral donde se ve involucrado el índice de ausentismos, estrés laboral, clima organizacional, asignación de funciones, relaciones interpersonales como riesgos Psicosociales que puedan estar afectar al desempeño y salud de los colaboradores.

Lo que se pretende mejorar son los ambientes de trabajo y contribuir de tal manera a mejorar los niveles de atención, manejo de estrés, la comunicación y el

trabajo en equipo entre compañeros mediante ejercicios físicos y reuniones periódicas entre altos mandos y personal administrativo a fin elevar los niveles del desempeño laboral, lo que se verá reflejado en los indicadores del “IESS PR” IESS por resultados.

OBJETIVOS

General:

Ejecutar un programa de pausas activas y canales de comunicación con el fin de promover hábitos saludables dentro y fuera de la jornada laboral evitando así la presencia de enfermedades profesionales provenientes de los riesgos Psicosociales en los colaboradores administrativos del IESS Hospital de Latacunga.

Específicos:

Aplicar el cuestionario ISTAS 21 con el fin de valorar los factores de Riesgos Psicosociales e identificar cuáles de ellos afectan al desempeño laboral del personal administrativo del IESS Hospital de Latacunga

Prevenir riesgos psicosociales, causados por la fatiga física y mental durante la jornada laboral y concientizar a todos los colaboradores de la importancia de las mismas, para el mejoramiento de su calidad de vida y su desempeño laboral.

Promover el desarrollo actividades que ayuden a mejorar el clima laboral dentro de la Institución realizando acciones preventivas (pausas activas) para disminuir enfermedades profesionales.

Establecer canales de comunicación horizontal y vertical para todo el personal administrativo con el fin de mejorar las relaciones interpersonales, establecer la equitativa asignación de funciones y mejorar el desempeño.

Contrarrestar el índice de ausentismos causados por los Riesgos Psicosociales y el estrés laboral.

ALCANCE

Una vez que se identifiquen los factores de riesgos que afecten al desempeño laboral se diseñara programa de Pausas Activas y canales de comunicación será de obligatorio cumplimiento para los colaboradores administrativos del IESS Hospital de Latacunga, considerando a colaboradores a Funcionarios (as), Servidores (as), Trabajadores (as).

SUSTENTO LEGAL

El Reglamento para el Sistema de Auditoria de Riesgos del Trabajo “SART”, Resolución C.D. 333 en su artículo 9 numeral 2.5 Vigilancia Ambiental y de Salud.

Ibídem Art. 9 numeral 3 Gestión de Talento Humano sub-numeral 3.3 literal a)

DEFINICIONES

Acción preventiva.- Acción tomada para disminuir o eliminar las causas potenciales (de los accidentes y/o enfermedades profesional/ocupacionales antes que sucedan) de una No conformidad u otra situación.

Pausas Activas.- Es una actividad física realizada en un breve espacio de tiempo en la jornada laboral, orientada a que las personas recuperen energías para un desempeño eficiente en el trabajo, a través, de ejercicios que compensen las tareas desempeñadas, revirtiendo de esta manera la fatiga muscular y el cansancio generados por el trabajo.

Salud.-Es un estado de bienestar físico, mental y social. No solo en la ausencia de enfermedad.

Trabajo.- Es toda actividad que el hombre realiza de transformación de la naturaleza con el fin de mejorar la calidad de vida.

Enfermedad Profesional.- Es el daño a la salud que se adquiere por la exposición a uno o varios factores de riesgo presentes en el ambiente de trabajo.

Canales de Comunicación Organizacional.- Consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo (por ejemplo, entre organizaciones).

IESS PR.- ES un sistema de gestión por resultados q a través de valores ingresados por indicadores se puede medir la gestión operativa de una institución

PROCEDIMIENTO

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Según los lineamientos y normativa expedida por el Ministerio de Trabajo y Empleo aplicable al sector público, Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño reformada mediante Acuerdo del Ministerio del Trabajo Nro. MDT-2015-0160, publicado en el Registro Oficial Nro. 554, y por ende al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, la medición del desempeño se la realiza a través de la herramienta EVAL 01 que se basa en parámetros cualitativos y cuantitativos que permiten identificar el grado de desenvolvimiento laboral en todas las esferas de la organización, los parámetros de medición son los siguientes:

Evaluación de actividades del puesto.- Medidas a través del perfil óptimo de competencia de cada cargo el cual mide un indicador de tareas realizadas sobre tareas asignadas

Conocimiento General.- Factores que intervienen en la capacitación obtenida por el colaborador en el ámbito de su desempeño específico del cargo en los 5 últimos años y que debe ser mayor a 40 horas.

Competencias técnicas del puesto.- Habilidades que requiere el cargo según el perfil de competencia según su relevancia, comportamiento observable y nivel de desarrollo.

Destrezas.- Aptitudes propias del colaborador según su frecuencia, relevancia y comportamiento observable.

Trabajo en equipo, iniciativa.- factores que influyen en el ambiente laboral de grupo.

Liderazgo.- Requerido para los colaboradores que tienen personal a su cargo en forma subordinada.

Quejas del ciudadano EVAL 02.- Reducción de 4 puntos en la evaluación por la formalización de quejas en la atención al usuario.

Gráfico 20: Eval 01

FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS PARA USO DEL JEFE INMEDIATO					
DATOS DEL SERVIDOR:					
Apellidos y Nombres del Servidor (Evaluado):					
Denominación del Puesto que Desempeña:		ABOGADA			
Título o profesión:		ABOGADA / ING. CONTABILIDAD Y			
Apellidos y Nombre del jefe Inmediato o superior inmediato (Evaluador):		DRA. GLORIA AISPUR			
Periodo de Evaluación (dd/mm/aaaa):		Desde:	01/01/2015	Hasta:	30/10/2015
EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PUESTO					
INDICADORES DE GESTIÓN DEL PUESTO:		# Actividad: 6	Factor: 60%		
Descripción de Actividades	Indicador	Meta del Período Evaluado (número)	Cumplidos	% de Cumplimiento	Nivel de Cumplimiento
Asesorar en temas jurídicos para determinar soluciones de controversias suscitadas	20	22	20	91	5
Participar en la aoslución y resolución de consultas y reclamos de orden jurídico en defensad e la	5	8	7	88	4
Realizar análisis de documentos y procesos del portal de compras públicas	250	250	250	100	5
Elaborar Contratos de bienes, prestación de servicios, ejecución de obras, consultoria y otros	40	40	40	100	5
Realizar estudios y análisis para realizar informes jurídicos	25	25	22	88	4
Otras actividades inherentes al cargo	30	17	17	100	5

Gráfico 21: Continuación Eval 01

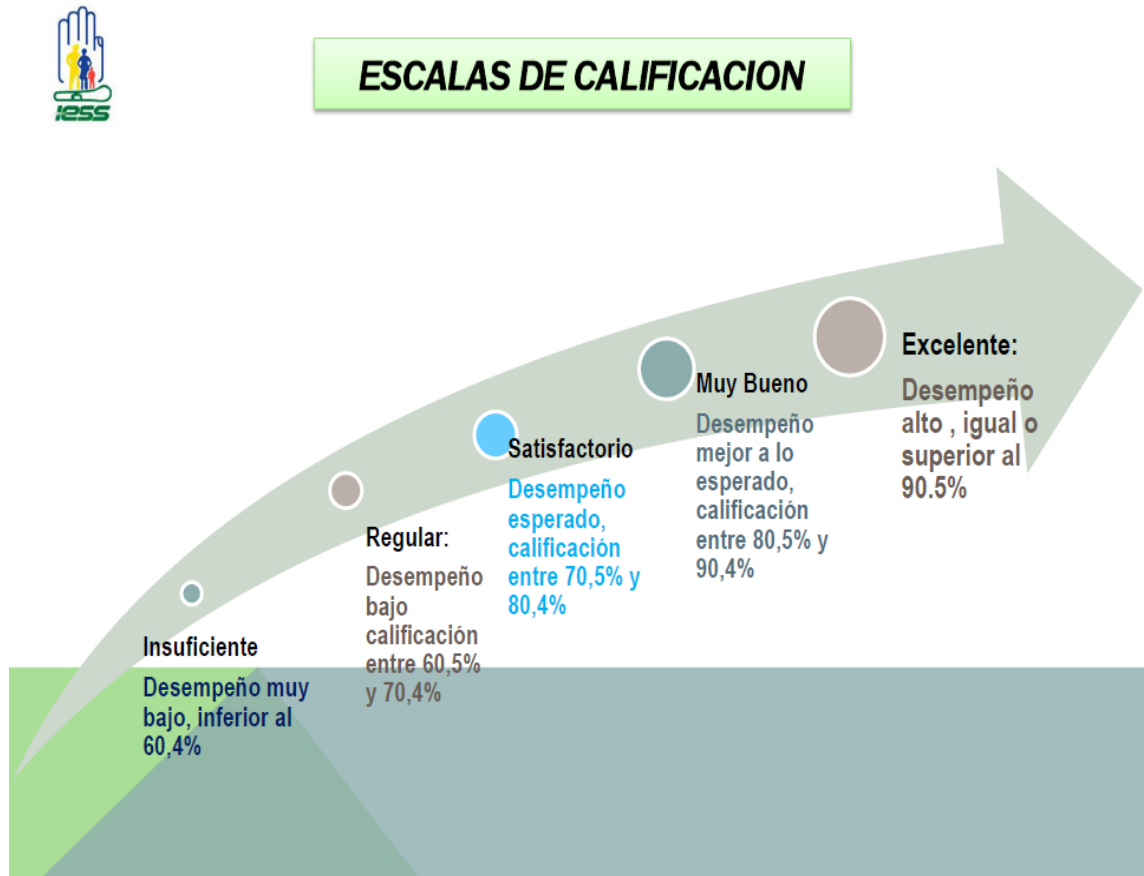
COMPETENCIAS TÉCNICAS DEL PUESTO			
	# Competencias:	3	Factor: 8%
DESTREZAS	Relevancia	Comportamiento Observable	Nivel de Desarrollo
Habilidad analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)	Alta	Realiza análisis lógicos para identificar los problemas fundamentales de la organización.	Altamente Desarrollada
Juicio y toma de decisiones	Alta	Toma decisiones de complejidad alta sobre la base de la misión y objetivos de la institución, y de la satisfacción del problema del usuario. Idea soluciones a problemáticas futuras de la institución.	Altamente Desarrollada
Generación de ideas	Alta	Desarrolla planes, programas o proyectos alternativos para solucionar problemas estratégicos organizacionales.	Altamente Desarrollada

ESTOS CAMPOS DEBEN SER LLENADOS OBLIGATORIAMENTE :			
DESTREZA	Relevancia	Comportamiento Observable	Frecuencia de Aplicación
APRENDIZAJE CONTINUO	Alta	Realiza trabajos de investigación que comparte con sus compañeros. Comparte sus conocimientos y experiencias actuando como agente de cambio y propagador de nuevas ideas y tecnologías.	Frecuentemente
CONOCIMIENTOS DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL	Alta	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de las unidades o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.	Frecuentemente
RELACIONES HUMANAS	Alta	Construye relaciones beneficiosas para el usuario externo y la institución, que le permiten alcanzar los objetivos organizacionales. Identifica y crea nuevas oportunidades en beneficio de la institución.	Frecuentemente
ACTITUD AL CAMBIO	Alta	Modifica las acciones para responder a los cambios organizacionales o de prioridades. Propone mejoras para la organización.	Siempre
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Alta	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla o modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.	Siempre
ORIENTACIÓN DE SERVICIO	Alta	Demuestra interés en atender a los usuarios internos o externos con rapidez, diagnóstica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.	Siempre
Total Competencias Universales:			7%
TRABAJO EN EQUIPO, INICIATIVA Y LIDERAZGO		Factor:	16%
DESCRIPCIÓN	RELEVANCIA	COMPORTAMIENTO OBSERVABLE	Frecuencia de Aplicación
TRABAJO EN EQUIPO	Media	Promueve la colaboración de los distintos integrantes del equipo. Valora sinceramente las ideas y experiencias de los demás	Siempre
INICIATIVA	Alta	Se anticipa a las situaciones con una visión de largo plazo	Siempre
LLENAR EL CAMPO DE LIDERAZGO, SOLO PARA QUIENES TENGAN SERVIDORES SUBORDINADOS BAJO SU RESPONSABILIDAD DE GESTIÓN.			
LIDERAZGO			
Total Trabajo en Equipo, Iniciativa y Liderazgo:			16%
OBSERVACIONES DEL JEFE INMEDIATO (EN CASO DE QUE LAS TENGA):			

Gráfico 22: Continuación Eval 01

QUEJAS DEL CIUDADANO (PARA USO DE LAS UARHS) INFORMACIÓN PROVENIENTE DEL FORMULARIO EVAL-02				
Nombre de la persona que realiza la queja	DESCRIPCIÓN	No. DE FORMULARIO	APLICA DESCUENTO A LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	% DE REDUCCIÓN
TOTAL:				0
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN				
FACTORES DE EVALUACIÓN				CALIFICACIÓN ALCANZADA
Indicadores de Gestión del puesto				55,0
Conocimientos				6,8
Competencias técnicas del puesto				8,0
Competencias Universales				7,0
Trabajo en equipo, Iniciativa y Liderazgo				16,0
Evaluación del ciudadano (-)				0,0

Gráfico 24: Escalas de Calificación



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Unidad Administrativa de Talento Humano Hospital del I.E.S.S Latacunga

DETALLE DE EVALUACION

La evaluación del desempeño del personal administrativo se realizó con los datos con corte del 1 de enero al 30 de noviembre de 2015 y de forma consolidada en el formulario EVAL 03 se obtuvo los siguientes resultados:

Cuadro 21: Consolidado de Evaluación de Desempeño

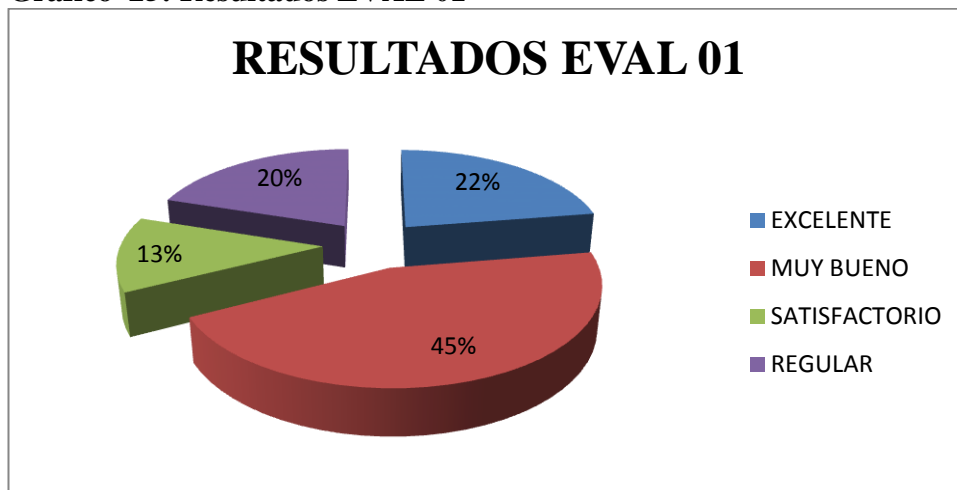
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	C. JEFE INMEDIATO	C. CIUDADANO (- %)	C. TOTAL (%)	ESCALA DE CALIFICACIÓN
RECIBIDOR PAGADOR	90,4	0	90,4	MUY BUENO
OFICINISTA	89,9	0	89,9	MUY BUENO
SECRETARIA	70,4	0	70,4	REGULAR
OFICINISTA	92,3	0	92,3	EXCELENTE
OFICINISTA	92,1	0	92,1	EXCELENTE
EDUCADOR PARA LA SALUD 2	86	0	86	MUY BUENO
OFICINISTA	90,4	0	90,4	MUY BUENO
OFICINISTA	93,4	0	93,4	EXCELENTE
OFICINISTA	87	0	87	MUY BUENO
GUARDALMACEN	93,6	0	93,6	EXCELENTE
INGENIERO CIVIL 2	89,6	0	89,6	MUY BUENO
GUARDALMACEN	90,4	0	90,4	MUY BUENO
DIRECTOR TECNICO	94,9	0	94,9	EXCELENTE
JEFE DE ENFERMERIA	70,4	0	70,4	REGULAR
CONTADOR	90,4	0	90,4	MUY BUENO
DIRECTOR TECNICO	94	0	94	EXCELENTE
ANALISTA ADMINISTRATIVO 2	70,4	0	70,4	REGULAR
OFICINISTA	80	0	80	SATISFACTORIO
INVESTIGADOR SOCIAL	70	0	70	REGULAR
OFICINISTA	80,5	0	80,5	MUY BUENO
INGENIERO INDUSTRIAL 2	70,4	0	70,4	REGULAR

ANALISTA ADMINISTRATIVO 2	70,4	0	70,4	REGULAR
OFICINISTA	90,4	0	90,4	MUY BUENO
QUIMICO FARMACEUTICO 1	87,1	0	87,1	MUY BUENO
ABOGADO	92,8	0	92,8	EXCELENTE
OFICINISTA	94,8	0	94,8	EXCELENTE
INVESTIGADOR SOCIAL	90	0	90	MUY BUENO
OFICINISTA	90,4	0	90,4	MUY BUENO
OFICINISTA	80,5	0	80,5	MUY BUENO
DIRECTOR MEDICO	93,4	0	93,4	EXCELENTE
OFICINISTA	70,5	0	70,5	SATISFACTORIO
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	90,4	0	90,4	MUY BUENO
OFICINISTA	90,4	0	90,4	MUY BUENO
SECRETARIA TAQUIGRAFA	80,4	0	80,4	SATISFACTORIO
OFICINISTA	70,4	0	70,4	REGULAR
OFICINISTA	83	0	83	MUY BUENO
OFICINISTA	70,4	0	70,4	REGULAR
AUXILIAR DE CONTABILIDAD	73	0	73	SATISFACTORIO
TECNOLOGO EN INFORMATICA	90,4	0	90,4	MUY BUENO
FARMACEUTICO	80,4	0	80,4	SATISFACTORIO
RESULTADOS			PROMEDIO 84,39	MUY BUENO
			EXCELENTE	9
			MUY BUENO	18
			SATISFACTORIO	5
			REGULAR	8

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Hospital del I.E.S.S Latacunga

Gráfico 25: Resultados EVAL 01



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Hospital del I.E.S.S Latacunga

ANALISIS E INTERPRETACION

El 13% del personal administrativo ha alcanzado niveles de excelencia en la evaluación de desempeño, un 45% han obtenido un puntaje mejor de lo esperado considerado muy bueno, el 13% un puntaje esperado o satisfactorio y el 20% tiene un desempeño bajo o regular.

Se trabajará con todo el personal administrativo de manera que quienes hayan alcanzado la excelencia laboral se mantengan con la misma puntuación, muy bueno y satisfactorio deberán mejorar, el personal con la escala regular serán tomados en cuenta para que en la próxima evaluación de desempeño obtengan puntajes más elevados.

MEDICIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES MEDIANTE LA APLICACIÓN DEL TEST ISTAS21

Objetivos:

Identificar factores de Riesgos Psicosociales en el personal administrativo del IESS Hospital de Latacunga.

Determinar los Riesgos Psicosociales que más influyen en el desempeño laboral
Buscar posibles soluciones que ayuden a reducir Riesgos Psicosociales y aumenten el desempeño laboral.

PROCEDIMIENTO

Se convoca al personal administrativo del IESS Hospital de Latacunga a la sala de docencia de la misma casa de Salud para poder realizar el cuestionario ISTAS 21, el investigador da una explicación de cada uno de los 6 apartados que son: Exigencias Psicológicas: hay que trabajar de manera rápida o de forma irregular esto sucede cuando el trabajo requiere que por diversas razones se oculte los sentimientos, Trabajo activo y posibilidades de desarrollo, sucede cuando no se tiene influencia ni margen de autonomía en la forma de realizar las tareas asignadas, no existe la posibilidad de aplicar las habilidades, conocimientos y destrezas, no es posible adaptar el horario de trabajo a las necesidades de la familia, Inseguridad: cuando se observa comportamientos como: trato injusto persecución laboral, mobbing. Apoyo social y calidad de liderazgo: Se labora aisladamente, sin apoyo de altos mandos o compañeros de trabajo, con las tareas mal definidas, sin contar con los recursos necesarios o sin la información o recursos adecuados y a tiempo, Doble presencia: las tareas domésticas y preocupaciones fuera del trabajo, bienestar de los hijos, no permite concentrarse y rendir de manera eficiente, Estima: falta de respeto, inestabilidad laboral, cambio de puesto, jerarquía o servicio, contra la voluntad.

Se indica que no es necesario identificarse para contar con la suficiente veracidad y sinceridad por parte del evaluado, se explica además que el tiempo de duración es aproximadamente 30 minutos.

Una vez realizado el reactivo firman una hoja de asistencia y cumplimiento que será tomado en cuenta por parte de Recursos Humanos y Seguridad en el Trabajo.

Para la calificación del reactivo se procede a totalizar las respuestas de cada uno de los evaluados; de dichos resultados se obtiene una calificación cualitativa y cuantitativa según la siguiente escala que encontramos en el mismo reactivo:

Cuadro 22: Escala de Valoración

ESCALA DE VALORACION				
	APARTADOS	VERDE	AMARILLO	ROJO
1	EXIGENCIA PSICOLOGICAS	DE 0 A 7	DE 8 A 10	DE 11 A 24
2	TRABAJO ACTIVO Y POSIBILIDADES	DE 40 A 26	DE 25 A 21	DE 20 A 0
3	INSEGURIDAD	DE 0 A 1	DE 2 A 5	DE 6 A 16
4	APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO	DE 40 A 29	DE 28 A 24	DE 23 A 30
5	DOBLE PRESENCIA	DE 0 A 3	DE 4 A 6	DE 7 A 16
6	ESTIMA	DE 16 A 13	DE 12 A 11	DE 10 A 0

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: TEST ISTAS 21

Si el resultado que obtuvimos es de color verde significa que el nivel de exposición psicosocial es el más favorable para la salud y no existe riesgo.

Si el resultado es de color amarillo quiere decir nivel de exposición psicosocial intermedio encontramos posible riesgo.

Cuando el resultado es de color rojo es el más preocupante ya que el nivel de exposición psicosocial es el más desfavorable para la salud del colaborador.

Aplicado el test se obtuvo los siguientes resultados:

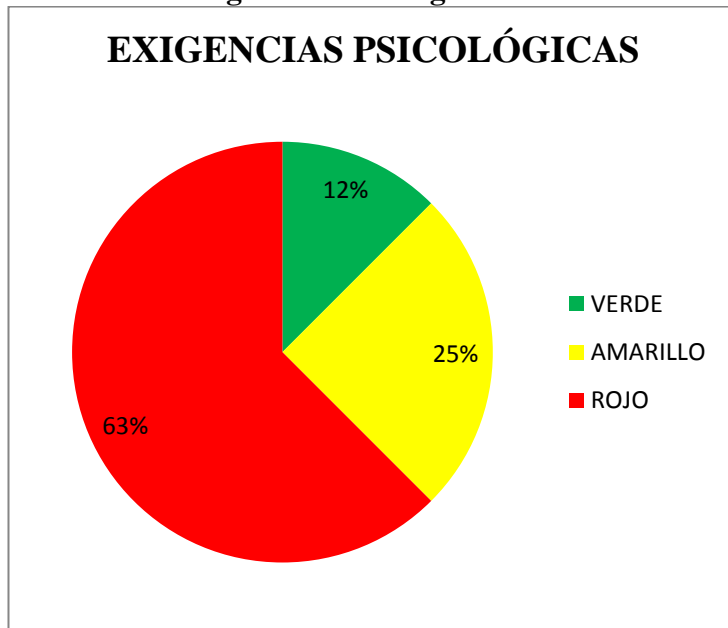
Cuadro 23: Resultados Apartado 1

APARTADO 1			
	VERDE	AMARILLO	ROJO
TOTAL	5	10	25

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Aplicación de TEST ISTAS 21

Gráfico 26: Exigencias Psicológicas



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Aplicación de TEST ISTAS 21

Nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud, las exigencias psicológicas, se definen como la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo no es el suficiente, las exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido, es donde encontramos la acumulación. También puede ocurrir lo contrario, que las exigencias sean limitadas o escasas, el personal se desmotiva pensando que pueden dar más según su preparación de lo que se les exige, se realiza preguntas como: ¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?, ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?

El 63% del personal administrativo siente un desacierto con la manera que está efectuando su trabajo dentro de la institución por el desgaste emocional que el mismo les provoca.

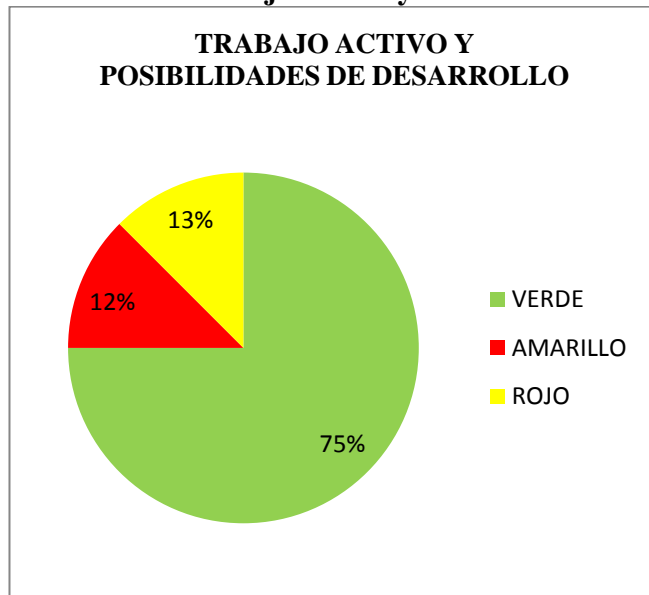
Cuadro 24: Resultados Apartado 2

APARTADO 2			
	VERDE	AMARILLO	ROJO
TOTAL	30	5	5

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Aplicación de TEST ISTAS 21

Gráfico 27: Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Aplicación de TEST ISTAS 21

Nivel de exposición Psicosocial más favorable para la salud, se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de habilidades y conocimientos de cada colaborador. La realización de un trabajo debe permitir la adquisición de destrezas suficientes para poder realizar las tareas asignadas, aplicar esas habilidades y conocimientos y mejorarlos. Se puede realizar un trabajo creativo o el trabajo puede llegar a caer en la ruina, repetitivo y monótono y no representar ningún tipo de aprendizaje, ni crecimiento profesional se realiza preguntas como: ¿Tu trabajo

requiere que tomes iniciativa? ¿La realización de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?

El 75% del personal evaluado consideran estar comprometidos con el puesto y cargo que ocupan o sus superiores son permisivos cuando requieren algún permiso personal.

Cuadro 25: Resultados Apartado 3

APARTADO 3			
	VERDE	AMARILLO	ROJO
TOTAL	9	10	21

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Aplicación de TEST ISTAS 21

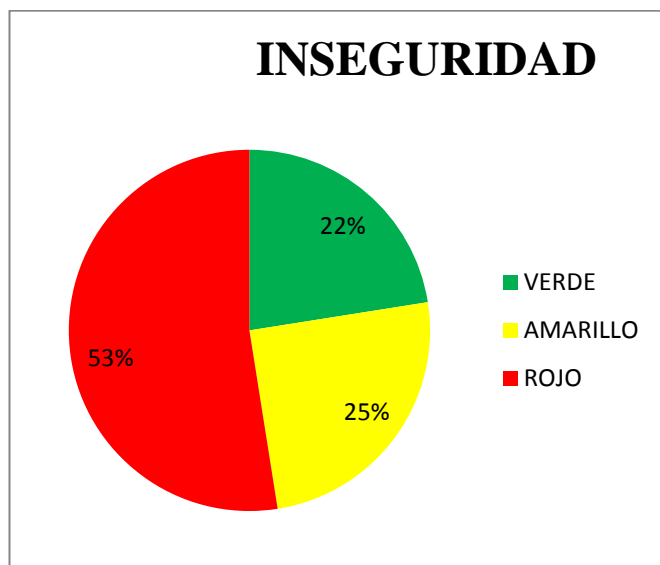


Gráfico 28 INSEGURIDAD

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud, Existen fuertes evidencias de que la inseguridad en el empleo, la temporalidad y, en general, la precariedad laboral se relacionan con múltiples indicadores de salud, Sin embargo, con esta dimensión pretendemos ir algo más allá de la inseguridad contractual (lo que representa una innegable causa de estrés y de los diversos trastornos de salud con él relacionados) para incluir la inseguridad sobre otras

condiciones de trabajo: cambios de la jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago y carrera profesional. Se realiza preguntas como: ¿Estás preocupado por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro? ¿Estás preocupado por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?

Por ser una casa de salud y muchas veces trabajar en turnos rotativos el personal tiene temor a que se les cambie los horarios de trabajo lo que ha causado la preocupación del 53% de los mismos.

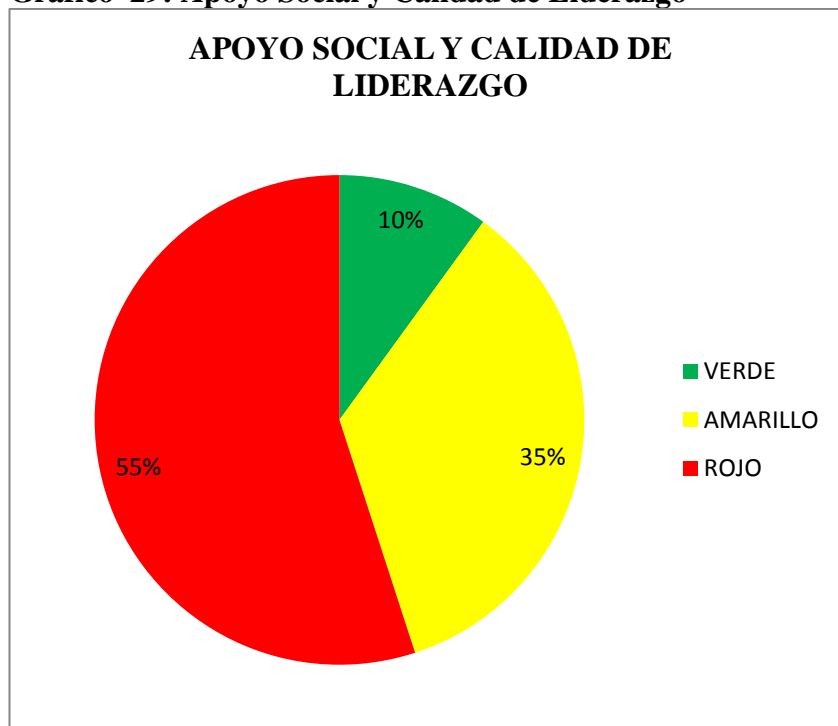
Cuadro 26: Resultados Apartado 4

APARTADO 4			
	VERDE	AMARILLO	ROJO
TOTAL	4	14	22

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Aplicación de TEST ISTAS 21

Gráfico 29: Apoyo Social y Calidad de Liderazgo



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Aplicación de TEST ISTAS 21

Nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud, El apoyo social es el hecho de recibir la colaboración que se necesita y en el momento adecuado, y se refiere tanto a los compañeros y compañeras de trabajo como a los inmediatos superiores. Se realiza preguntas como: ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros? ¿Tus compañeros o compañeras están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo?

El 55% del personal evaluado considera no contar con un líder positivo en su área de trabajo o no siente el apoyo de sus compañeros de trabajo lo que ocasiona carga laboral y desmotivación.

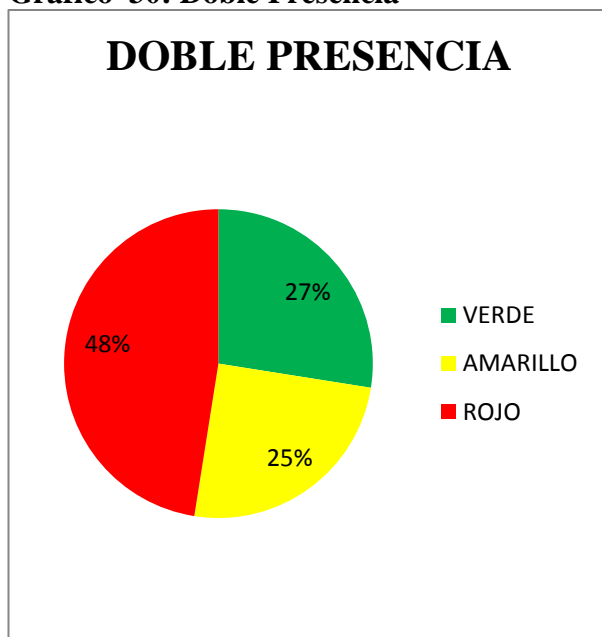
Cuadro 27: Resultado Apartado 5

APARTADO 5			
	VERDE	AMARILLO	ROJO
TOTAL	11	10	19

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Aplicación de TEST ISTAS 21

Gráfico 30: Doble Presencia



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Aplicación de TEST ISTAS 21

Nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud.

Las desigualdades todavía hoy existentes entre hombres y mujeres respecto a las condiciones de trabajo y a la cantidad de trabajo realizado, trabajo familiar y doméstico, se manifiestan en desigualdades en salud entre hombres y mujeres. Esto sucede comúnmente cuando los colaboradores se preocupan por los labores domésticos o problemas familiares, educación de los hijos, el momento que se encuentran en su jornada habitual de trabajo y no les permite concentrarse o dar su mayor esfuerzo, esta desconcentración se lleva a cabo por la ansiedad que produce los conflictos familiares y labores que se debe realizar muy aparte del trabajo, en el hogar.

Se realiza preguntas como: ¿Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas?, Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?

El 48% del personal administrativo demuestra que cuentan con doble presencia en el trabajo, se preocupan por las labores familiares y de hogar cuando están desempeñando sus funciones laborales e institucionales, esto produce desconcentración y ansiedad.

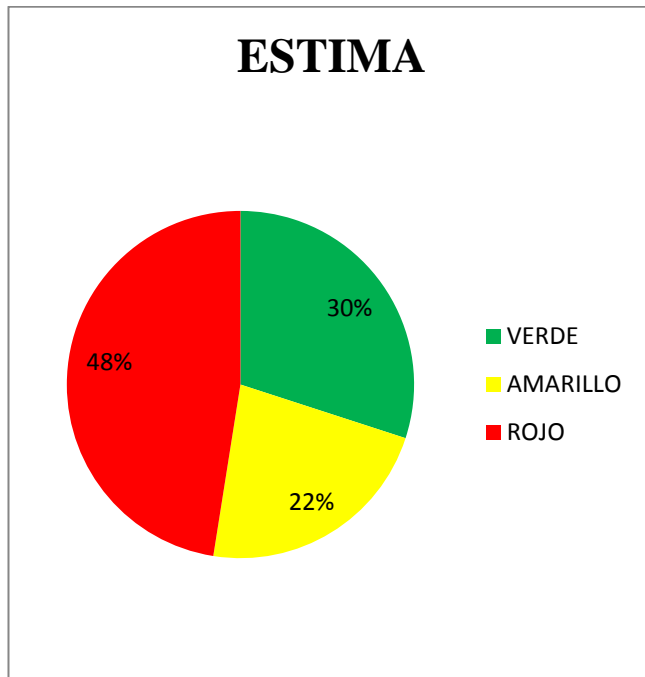
Cuadro 28: Resultados Aparatado 6

TAPARTADO 6			
	VERDE	AMARILLO	ROJO
TOTAL	12	9	19

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Aplicación de TEST ISTAS 21

Gráfico 31: Estima



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Aplicación de TEST ISTAS 21

Nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud.

La estima se considera el reconocimiento de los superiores y compañeros de trabajo por esfuerzo realizado para desempeñar las funciones, recibir el apoyo adecuado y un trato justo.

La estima representa una compensación psicológica obtenida que se puede considerar suficiente o insuficiente por parte del trabajador a cambio del trabajo realizado y constituye la seguridad laboral y las condiciones de trabajo también un salario adecuado a las exigencias del trabajo.

Se realiza preguntas como: ¿Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco? ¿Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado?

El 48% del personal considera que no existe reconocimiento por el trabajo realizado o no es el adecuado.

CONCLUSIÓN

Según los datos estadísticos arrojados por el cuestionario ISTAS 21 y realizando la respectiva comparación con la evaluación de desempeño, el personal administrativo del IESS Hospital de Latacunga está siendo víctimas del estrés laboral, carga de trabajo, desmotivación, falta de estima, exigencias psicológicas y doble presencia lo que demuestra que existe Riesgos Psicosociales a tomar en cuenta en miras de una excelencia laboral a futuro.

RESPONSABILIDADES PARA LA APLICACIÓN DE PAUSAS ACTIVAS Y CANALES DE COMUNICACIÓN

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Deberá gestionar ante en Nivel Central los recursos económicos para la ejecución del Programa de Pausas Activas.

Aprobará el Programa de Pausas Activas y Canales de Comunicación, previo informe favorable del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Facilitará la disponibilidad del tiempo a los colaboradores de la Institución, generando un compromiso y apoyo logístico del Programa de Pausas Activas.

Asignará la disponibilidad de tiempo para mantener reuniones con cada área en días específicos para tratar temas de interés para poder mejorar los procesos organizacionales.

RESPONSABLE DE SEGURIDAD Y SALUD DEL TRABAJO.-

Implementar el programa, coordinando reuniones de socialización y motivación al

personal para su ejecución, así mismo realizar el seguimiento e informes de los avances del programa y presentarlos al Comité de Seguridad y Salud y al Médico Ocupacional.

RESPONSABLES DE ÁREA.- Proporcionar el tiempo adecuado y realizar en el horario establecido las Pausas Activas.

Propiciar y coordinar las reuniones con el director administrativo a todos los colaboradores en sus puestos de trabajo y será el/la encargado de controlar que se realice dicha actividad, así como del seguimiento de los compromisos alcanzados.

MÉDICO OCUPACIONAL.- Evaluar los resultados del programa a través del análisis de indicadores en el ámbito de su competencia y presentarlos al Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

PRESIDENTE DEL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD DEL TRABAJO.- Conocer los resultados del seguimiento al cumplimiento del programa de Pausas Activas y canales de comunicación, y proponer mejoras o reformas al mismo, reportar los resultados a la Dirección Administrativa.

EJECUTANTE (Colaboradores).- Comprometerse con la realización de las Pausas Activas y hablar de temas con interés institucional generando un hábito de bienestar y salud, evitando así problemas de fatiga física y mental.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO PARA PAUSAS ACTIVAS.- El jefe inmediato de cada área es el responsable de dirigir y controlar la ejecución de las pausas activas de los colaboradores a su cargo.

Los ejercicios tienen una duración entre 10 minutos y se deben realizar, a las 10:30 am o a las 15:00 pm. Según lo considere necesario el responsable de cada área.

El /la responsable de realizar las pausas activas, llevara un registró diario del personal que ejecuta dichas actividades formato de verificación de pausas activas IESS-CPA-SST-01. Mismos que se remitirán mensualmente a la Unidad De Seguridad y Salud en el trabajo.

Al menos en dos sesiones al mes se obtendrá evidencia fotográfica que se adjuntará al registro IESS-CPA-SST-01.


El personal informático de la institución proporcionará el video de pausas activas a todos el personal.

El Responsable de la Unidad de Seguridad y Salud realizara el control de las Pausas Activas a:

Corto plazo.- Mediante Formato de Cumplimiento del personal. (Formato control de pausas activas IESS-CPA-SST-01).

Largo plazo.- una nueva medición de riesgos Psicosociales mediante método Ista
21.

Gráfico 32: Control de Pausas Activas

	CONTROL DIARIO DE PAUSAS ACTIVAS DE LAS AREAS																	Revisión: IEES-CPA-SST-01					
	IESS HOSPITAL DE LATACUNGA																						
Año	2016																	Total ejecutante	Personal del Área	Ponderación cumplimiento			
Mes:	enero																						
Día	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v			
Ejecutantes:	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5	5	5	4,84	5	97%
Mes:	febrero																						
Día	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v			
Ejecutantes:	5																				5	5	100%
Mes:	marzo																						
Día	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v			
Ejecutantes:	5																				5	5	100%
Mes:	abril																						
Día	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v			
Ejecutantes:	5																				5	5	100%
Mes:	mayo																						
Día	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v			
Ejecutantes:	5																				5	5	100%
Mes:	junio																						
Día	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v			
Ejecutantes:	5																				5	5	100%
Mes:	julio																						
Día	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v			
Ejecutantes:	5																				5	5	100%
Mes:	agosto																						
Día	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v			
Ejecutantes:	5																				5	5	100%
Mes:	septiembre																						
Día	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v			
Ejecutantes:	5																				5	5	100%
Mes:	octubre																						
Día	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v			
Ejecutantes:	5																				5	5	100%
Mes:	noviembre																						
Día	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v			
Ejecutantes:	5																				5	5	100%
Mes:	diciembre																						
Día	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v	l	m	m	j	v			
Ejecutantes:	5																				5	5	100%
												PONDERACIÓN ANUAL							99,74%				
Responsable:																							

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO PARA CANALES DE COMUNICACIÓN

El director administrativo elaborará una agenda específica para propiciar una reunión mensual por cada área administrativa del IESS Hospital de Latacunga, en dicha reunión se hablará de temas de interés institucional, se tocarán puntos que tienen que ver con el bienestar de los colaboradores, relaciones interpersonales, asignación de funciones tratando de hacerlas equitativas, ideas, proyectos de los colaboradores que puede ser escuchadas y puestas en práctica para el futuro, problemas, inconvenientes encontrados en el presente para poder dar posibles soluciones.

Los días que se utilizarán para los canales de comunicación serán lunes miércoles y viernes con una duración de 30 minutos por cada área.

En cada área el Director Administrativo designará un secretario (a) quien llevará el registro de los temas tratados, un detalle sucinto de los principales puntos, conclusiones, compromiso, responsable, recursos (de ser necesarios), fecha de inicio, fecha de fin y los temas por tratar.

Los Responsable de cada área serán quienes verifiquen que se cumplan los compromisos en los tiempos establecidos y verificará que las ideas y proyectos aprobados por el director administrativo estén siendo aplicados, que los problemas e inconvenientes se estén solucionando, que las funciones se vayan equiparando y mejoren las relaciones interpersonales, lo cual será reportado con periodicidad trimestral al Comité y a la Máxima Autoridad.

A largo plazo se aplicará ISTAS 21 y una nueva evaluación de desempeño para verificar como se encuentran varios aspectos organizacionales y riesgos Psicosociales.

La manera que el Director Administrativo controlará que se estén cumpliendo las tareas encomendadas será mediante el sistema de Gestión documental Quipux, que es un correo institucional que se ocupa a nivel nacional en el sector público, llevando a cabo y haciendo cumplir el órgano Regular, el director administrativo delegará tareas a los responsables de área, el será el encargado de verificar si la tarea fue cumplida y cerrada en el sistema en el tiempo establecido y podrá leer los diferentes comentarios y observaciones de las mismas.

BENEFICIOS DE LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA

Cuadro 29: Beneficios de la aplicación del programa

Aumenta	Disminuye
La armonía laboral a través del ejercicio físico y la relajación.	El estrés laboral.
Alivia las tensiones laborales producidas por las malas posturas y rutina generada por el trabajo.	Los factores generadores de trastornos musculoesquelético de origen laboral que repercuten principalmente en cuello y extremidades superiores.
Incrementa el rendimiento en la ejecución de las labores.	La fatiga durante la jornada laboral.
La comunicación entre integrantes de un equipo de trabajo	Problemas, asperezas
La motivación del personal porque sus ideas son escuchadas	Índice de ausentismos por causa de estrés laboral y ansiedad.
Desarrollo organizacional	Carga de trabajo

Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Fuente: Propia

El programa de pausas activas previene los períodos de tensión de carácter físico y psicológico generados por el trabajo estableciendo períodos de recuperación y elevando la productividad del personal.

El programa de canales de comunicación permite que el personal se sienta parte de la institución con empoderamiento, que se disminuyan niveles de ansiedad producidos por la carga de trabajo y las deficientes relaciones interpersonales.

PROGRAMA DE PAUSAS ACTIVAS

Pausas Activas

Son cortos descansos (máximo 10 minutos) durante la jornada laboral con el fin a que las personas realicen actividades físicas utilizando varias técnicas para reducir la fatiga laboral, trastornos osteomusculares y prevenir el estrés. Además, contribuyen a la integración de los grupos de trabajo durante la ejecución de las pausas.

DESARROLLO

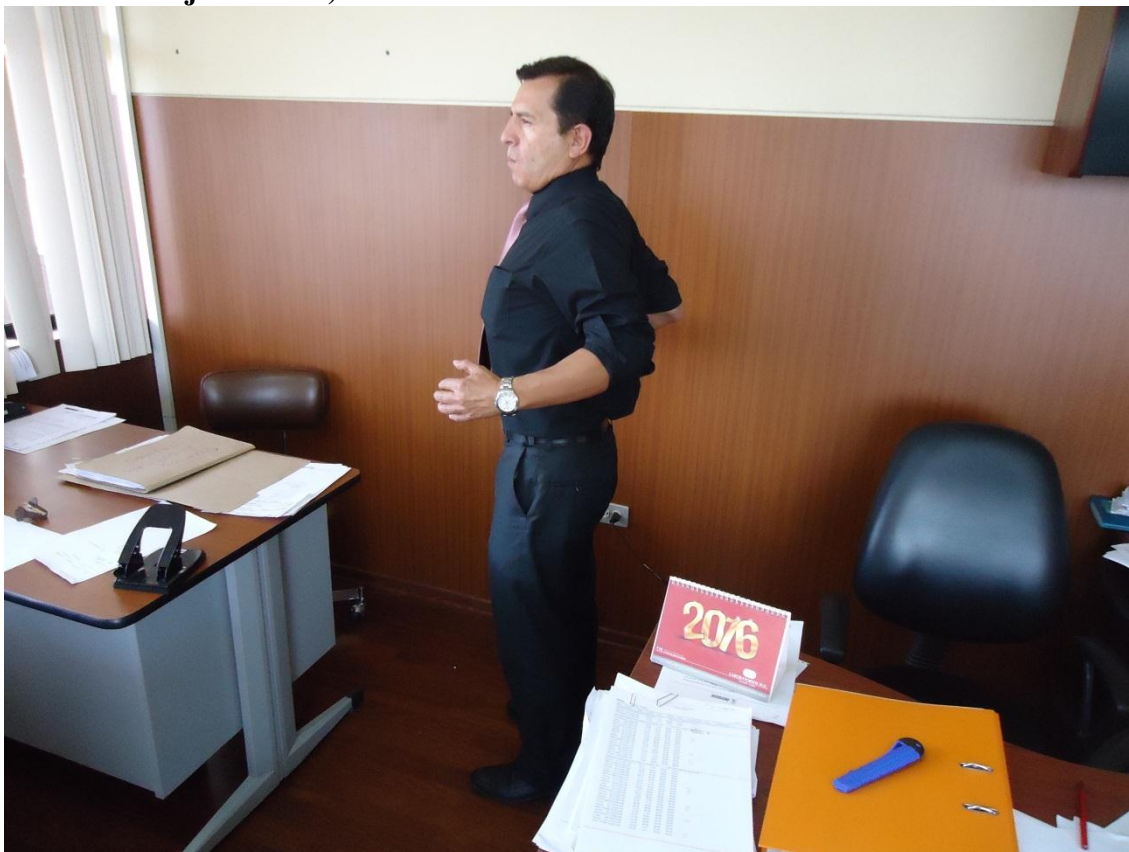
- La respiración debe ser lo más profunda y rítmica posible.
- Relájese.
- Concéntrese en los músculos y articulaciones que va a estirar.
- Sienta el estiramiento.
- No debe existir dolor.
- Realice ejercicios de calentamiento, antes del estiramiento.

Gráfico 33: Ejercicio 1



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Gráfico 34 Ejercicio 1a)



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Gráfico 35 Ejercicio 1 b)



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Respiración Abdominal

EJERCICIO N° 1

El ejercicio inicia en posición de pie con realice balanceo de pies punta - talón.
Repita tres veces.

Gráfico 36 Respiración Abdominal



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

EJERCICIO N°2

De pie, con las piernas separadas, y rodillas ligeramente dobladas, lleve la cintura hacia atrás y hacia adelante, hacia la izquierda y hacia la derecha, alternativamente. Repita tres veces. Ahora realice círculos con la cadera, hacia el lado derecho y hacia el izquierdo, repita tres veces.



Gráfico 37 Ejercicio 2 a)
Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Gráfico 38 Ejercicio 2 b)



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

EJERCICIO N°3

Suba los hombros hacia las orejas, muévelos hacia atrás en círculos. Repita el movimiento, en dirección inversa. Realice tres repeticiones en cada lado.

Gráfico 39 Ejercicio 3 a)



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Gráfico 40 Ejercicio 3 b)



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

EJERCICIO N°4

De pie, con los brazos extendidos hacia arriba y luego bajamos hasta los hombros.
Repetir 5 veces.

Gráfico 41 Ejercicio 4



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

EJERCICIO N°5

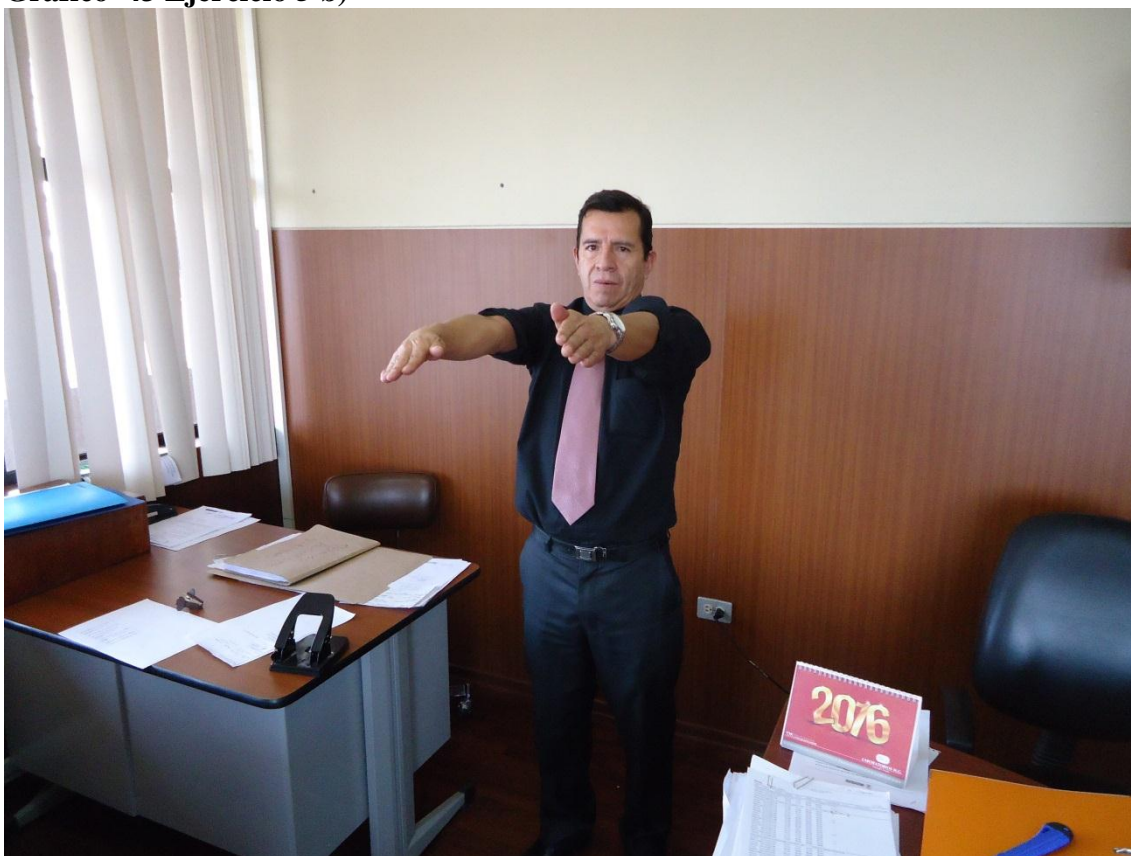
Llevamos los brazos a la altura de los hombros y flexionamos las muñecas hacia abajo y hacia arriba, 5 veces. Repetimos el procedimiento con los puños cerrados.

Gráfico 42 Ejercicio 5 a)



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Gráfico 43 Ejercicio 5 b)



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Gráfico 44 Ejercicio 5 c)

Gráfico 45 Ejercicio 5 c)



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

EJERCICIO N°6

Gire su cabeza a la derecha como si tratara de mirar su espalda y sostenga esa posición por cinco segundos, vuelva la cabeza al centro y cambie hacia el lado contrario. Repita el ejercicio tres veces de cada lado.

Lleve su cabeza hacia atrás, como si tratara de mirar el cielo, sostenga esa posición por cinco segundos, vuelva la cabeza al centro, y baje lentamente la cabeza como si tratara de mirar el suelo sostenga por cinco segundos. Realice tres repeticiones hacia cada lado.

Gráfico 46 Ejercicio 6 a)



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Gráfico 47 Ejercicio 6 b)



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Gráfico 48 Ejercicio 6 c)



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Gráfico 49 Ejercicio 6 d)



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

EJERCICIO N°7

Realizo palmada a lado derecho y palmada debajo pierna izquierda, palmada lado izquierdo y palmada debajo de pierna derecha y lo realizamos 5 veces.

Gráfico 50 Ejercicio 7 a)



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Gráfico 51 Ejercicio 7 b)



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

EJERCICIO N°8

Lleve su cabeza hacia el lado Derecho, coloque su brazo derecho sobre la cabeza apoyando la mano sobre la oreja izquierda y sostenga esa posición por cinco segundos, Vuelva al centro y cambie hacia el lado izquierdo. Repita tres veces hacia cada lado.

Gráfico 52 Ejercicio 8 a)



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Gráfico 53 Ejercicio 8 b)



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

EJERCICIO N°9

Flexione la rodilla derecha (aprox. 90°) y extienda la pierna izquierda atrás manteniéndola recta, apoyando todo el peso sobre la pierna flexionada. Sostenga por diez segundos y cambie de lado.

Gráfico 54 Ejercicio 9 a)



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Gráfico 55 Ejercicio 9 b)



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

EJERCICIO N°10

De pie, lleve la rodilla derecha al pecho, sostenga por diez segundos con las manos y cambie de pierna. Ahora, lleve la pierna derecha hacia el pecho por diez segundos.

PAUSAS ACTIVAS EN POSICION SENTADO

Sentado con la espalda recta, contraiga los músculos del abdomen durante diez segundos, suelte los músculos. Repita tres veces.

Gráfico 56 Ejercicio 10 a)



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Con la espalda recta, estirar los brazos hacia delante y entrelazar los dedos, las palmas de las manos deben estar hacia fuera, sostener durante diez segundos y repetir tres veces.

Gráfico 57 Ejercicio 11 a)



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Sentado, mover despacio los hombros hacia atrás, formando círculos. Después hacia delante. Dejar caer los hombros, y repetir tres veces en cada lado.

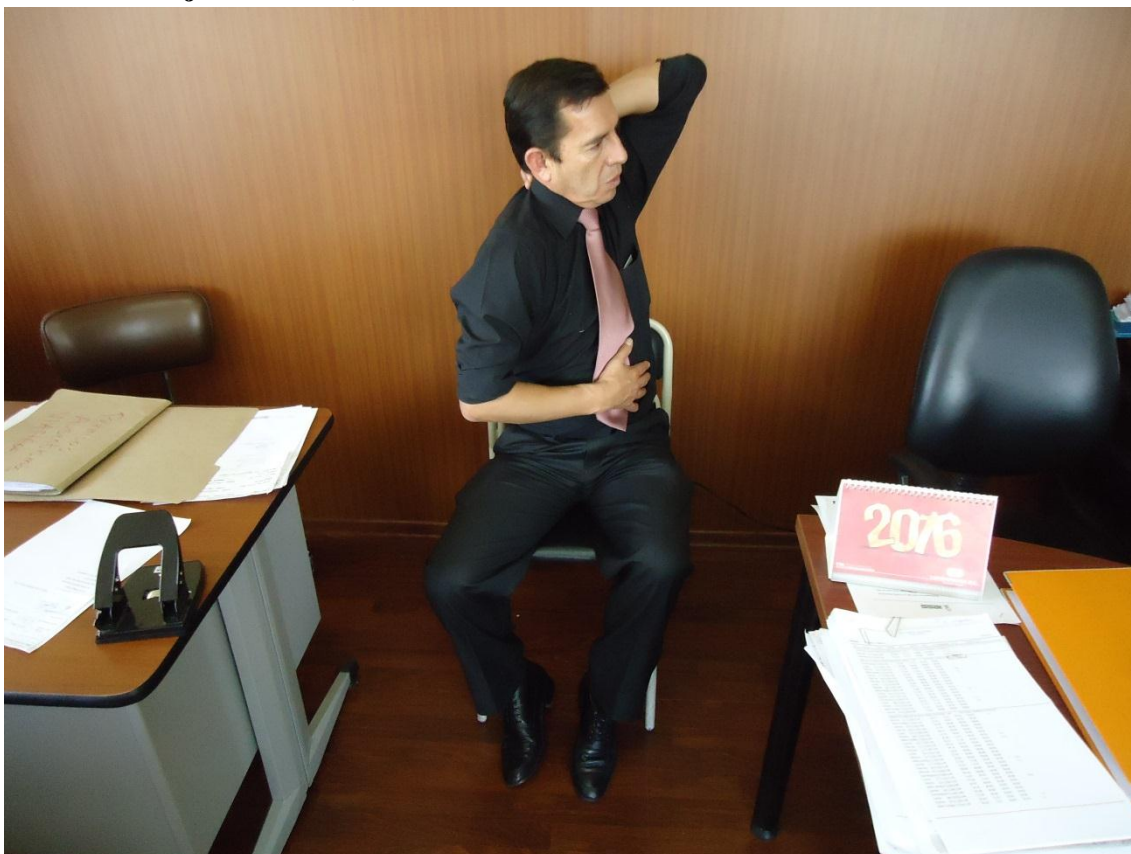
Gráfico 58 Ejercicio 12 a)



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Sentado, colocar el brazo derecho sobre el abdomen, y el izquierdo por atrás del cuello, girar despacio el tronco hacia el lado izquierdo y cambiar de lado. Repetir tres veces en cada lado.

Gráfico 59 Ejercicio 13 a)



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Gráfico 60 Ejercicio 13 b)



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Sentado en su silla, con los pies apoyados en el piso, levante los brazos de modo que queden alineados con la espalda, estírese como si quisiera tocar el techo, sostenga por diez segundos.

Gráfico 61 Ejercicio 14 a)



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Lleve los brazos hacia atrás y estírelos, sostenga por diez segundos.

Gráfico 62 Ejercicio 14 b)



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Sostener con las manos la parte posterior de la pierna justo por debajo de la rodilla y mantener la pierna flexionada, tirando de ella hacia arriba en dirección al pecho. Sostener por diez segundos. Repetir tres veces con cada pierna.

Gráfico 63 Ejercicio 15 a)



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Elevar la pierna derecha y mantenerla estirada por diez segundos. Repetir tres veces con cada pierna.

Gráfico 64 Ejercicio 16 a)



Autor: Carlos Santiago Mejía Quiroga

Bibliografía

- KAYSER, B. Higiene y Seguridad Industrial (2008). Según RODELLAR, L. en su editorial Marcombo S.A. artículo Seguridad e Higiene en el Trabajo
- CHIAVENATO, I. Administración de Recursos Humanos, Noviembre (1999)
- GONZALEZ, M. Introducción a la Psicología del Trabajo. Madrid: McGraw-Hill (2005) (p.12)
- BOHLANDER, G. SNELL, S. A Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño. 3ª. Edición. México: Editorial Trillas. (2010). (p. 42)
- GORDON LIPPITT (1969) Técnicas actuales de investigación documental, (3era ed.,), México: Trillas (p. 36)
- BURKE Y HORNSTEIN (1971) Administración de Recursos Humanos. Editorial Mc Graw-Hill. Colombia. Limuza (p.36)
- SCHMUCK Y MILES (1971) Riesgos Sociales en Organizaciones. Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Vol. 42. No. 143 (p. 135)
- FRIEDLANDER Y BROWN (1974) El hombre en la Teoría de la Administración. (Antropología y Ética en el ámbito de la Organización y gerencia de Empresas) (p. 242)
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, R. (2010) Eficencia en desempeño organizacional. Editorial Trillas, México (p. 96)
- DE LA TORRE, N (1982) Riesgos Laborales. Buenos Aires: Ed. Macchi. (p. 118)
- KAYSER, B. EN SU ARTÍCULO HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL (2008)
- METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN FERNÁNDEZ, S, (2000) (p. 98)
- LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA REICHARDT, CH. COOK, T (1986) (p.25)

- PARADIGMAS DE LA INVESTIGACIÓN PÉREZ GÓMEZ, A. (1985) (p.95)
- PARADIGMAS CONTEMPORÁNEOS DE INVESTIGACIÓN DIDÁCTICA. MORALES F. (1989) TIPOS DE INVESTIGACIÓN. (p.41)
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (Art.425), (Art.33)
- INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, (Art. 18)
- CÓDIGO DE TRABAJO TÍTULO I, DEL CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO (Art.38, cap.3)
- CHIAVENATO, I. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS, HUMANOS, NOVIEMBRE (1999, quinta edición)
- CHIAVENATO, IDALBERTO, ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, (p.248, edición 8,)
- REGLAMENTO A LA LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO (Art.120).
- BOHLANDER, G. (2010)). El Talento Humano: Un Capital Intangible que otorga valor en las Organizaciones (p. 42)

-
- **Linkografía**
-
- (<https://www.healthy-workplaces.eu/es/stress-and-psychosocial-risks/facts-and-figures>).
- *<http://www.conectapyme.com/gabinete/p3/guia/nivel1apartado1.html> en su artículo *Los distintos tipos de riesgos psicosociales**
- *<http://www.conectapyme.com/gabinete/p3/guia/nivel1apartado1.html> en su artículo*
- *Los distintos tipos de riesgos psicosociales*
- *<http://www.conectapyme.com/gabinete/p3/guia/nivel1apartado1.html> en su artículo*
- *http://www.ecured.cu/index.php/Desempe%C3%B1o_laboral*
- *Ecu Red, Conocimientos con todos y para todos.*
- *Recuperado de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/> artículo *Evaluación de Desempeño laboral.**
- *<http://blog.inspiringbenefits.com/recursos-humanos/que-es-la-evaluacion-360o/>*
- *<http://admindeempresas.blogspot.com/2008/06/mtodo-de-eleccin-forzada.html>.*
- *Recuperado de: <http://admindeempresas.blogspot.com/2008/06/mtodo-de-escala-grfica.html>.*
- La Organización Mundial de la Salud (OMS) en su página web <http://www.who.int/es/> web

ANEXO



Oficio Nro. IESS-HLAT-DADM-2014-0302-O

Latacunga, 14 de diciembre de 2014

Asunto: AUTORIZACIÓN PARA QUE ESTUDIANTE DE CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL DE LA U.T.A. APLIQUE PROYECTO DE TESIS EN HOSPITAL IESS LATACUNGA

Licenciada Magister
Ximena Cumanda Miranda Lopez

Docente
UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
En su Despacho

De mi consideración:

Por medio de la presente manifiesto a usted, que el señor MEJIA QUIROGA CARLOS SANTIAGO con cédula de ciudadanía 1804336871 estudiante del noveno semestre de la carrera de Psicología Industrial de la Universidad Técnica de Ambato, tiene autorización y apertura para realizar la aplicación del proyecto de Tesis con el tema: "LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL DEL IESS LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI"; de lo cual se servirá desarrollar la investigación según las necesidades institucionales, de cuyo desarrollo presentará un informe y la propuesta con sus respectivas recomendaciones a la Dirección Administrativa y al comité de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Institución.

Al ser un trabajo de investigación, esta Institución no genera ningún tipo de relación laboral con el estudiante; comprometiéndose únicamente a entregar la información necesaria para su desarrollo, así como la apertura para las inspecciones, análisis de campo, entrevistas y encuestas que requiera desarrollar dentro de dicha investigación.

Se nombra al Ing. Hernán López, responsable de Talento Humano, en coordinación del Ing. Patricio Guamangallo en calidad de Técnico en Seguridad y Salud en el Trabajo del IESS Hospital de Latacunga como coordinadores de la actividad, con quienes el Sr. Estudiante coordinará el desarrollo de sus actividades y visitas pertinentes.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

**Renovar para actuar,
actuar para servir**

www.iessec.gob.ec / @IESSec f IESSec

1/2

* Documento generado por Quijux



Oficio Nro. IESS-HLAT-DADM-2014-0302-O

Latacunga, 14 de diciembre de 2014

HOSPITAL IESS LATACUNGA

Paula Vega
Dra. Paula Marcela Vega Rivera

DIRECTORA ADMINISTRATIVA IESS HOSPITAL LATACUNGA

DIRECTORA ADMINISTRATIVA

Referencias:

- IESS-HLAT-DADM-2014-0684-E

Anexos:

- Of. Sr. Carlos Mejía UTA.pdf

Copia:

Señor Ingeniero
Walther Patricio Guamangallo Panchi
Auxiliar de Mantenimiento

Señor Ingeniero
Hernan Gonzalo Lopez Mera
Responsable de la Unidad de Talento Humano

sm

**Renovar para actuar,
actuar para servir**

www.iessec.gob.ec / @IESSec IESSecu IESSec



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

Ficha de Encuesta a los colaboradores Administrativos

Objetivo: Determinar si el IESS Hospital de Latacunga se realiza medidas de prevención de Riesgos Psicosociales para un eficiente desempeño laboral

Estimado Colaborador Responda el Siguiete cuestionario marcando su respuesta con una x en el casillero correspondiente:

1. Conoce Ud. La definición de Riesgos Psicosociales?

Si () No (x)

2. Se ha realizado en la Institución una medición de factores de riesgos psicosociales?

Si () No (x)

3. Cree usted que las deficientes relaciones interpersonales ocasionan riesgos psicosociales?

Si () No (x)

4. Se ha visto disminuida su evaluación del desempeño debido a la existencia de factores de riesgo psicosocial?

Si () No (x)

5. ¿Ha sentido últimamente cambios físicos, fisiológicos, cognitivos, conductuales o sociales, durante su jornada laboral?

Si (x) No ()

6. ¿Piensa Usted que las condiciones a las que está expuesto en el trabajo como Mobbing (Acoso laboral) Burnout (Carga de trabajo, estrés laboral) , escasos canales de comunicación, son adecuadas?

Si () No (x)

7. ¿Considera Usted que las características individuales de cada trabajador influyen en el desempeño laboral?

Si (x) No ()

8. Cree Ud. que el método utilizado en su institución para medir el desempeño Laboral es el correcto?

Si () No (x)

Página 1 de 2

Renovar para actuar,
actuar para servir

www.iessec.gov.ec

[@IESSec](#) [f IESSActu](#) [IESSec](#)



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

9. Cree usted que la asignación de funciones es equitativa?

Si () No ()

10. Ha sido tomada en consideración su evaluación de desempeño a fin de implementar medidas tendientes a mejorar los ambientes de trabajo?

Si () No ()

11. ¿Se realiza una retroalimentación de su evaluación de desempeño?

Si () No ()

12. ¿Cree usted que la organización se interesa por su satisfacción laboral?

Si () No ()

13. Considera usted que la implantación de medidas preventivas como creación de canales de comunicación, actividades deportivas de integración, terapias de relajación, podrían mejorar su desempeño laboral?

Si () No ()



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

HOSPITAL LATACUNGA

Talento Humano Seguridad y Salud Ocupacional

Aplicación de cuestionario I.S.T.A.S 21 para Riesgos Psicosociales

Este instrumento está diseñado para identificar y medir la exposición a factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo.

Objetivos

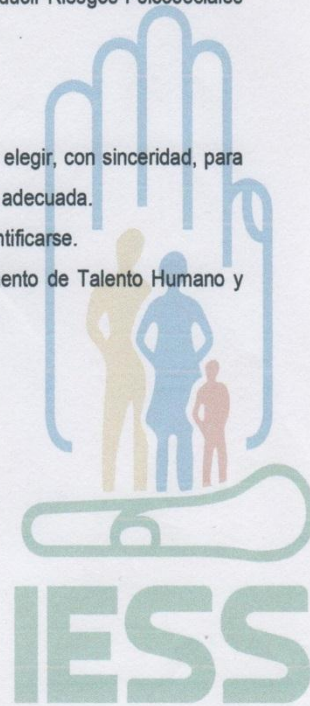
- Identificar factores de riesgos Psicosociales en el personal administrativo del I.E.S.S. Hospital de Latacunga
- Determinar los Riesgos Psicosociales que más influyen en el desempeño laboral
- Buscar posibles soluciones que ayuden a reducir Riesgos Psicosociales y aumenten el desempeño del personal.

Instrucciones:

Por favor lea detenidamente todas las preguntas y elegir, con sinceridad, para cada una de ellas la respuesta que considere más adecuada.

La información es confidencial, no es necesario identificarse.

Al momento de culminar entregar en el Departamento de Talento Humano y firmar la respectiva hoja de registro y cumplimiento.



Apartado 1

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
1) ¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
2) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
3) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	0	1	2	3	4
4) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
5) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
6) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 1 a 6 = **6** puntos

Apartado 2

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
7) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	4	3	2	1	0
8) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	4	3	2	1	0
9) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	4	3	2	1	0
10) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	4	3	2	1	0
11) Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0
12) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	3	2	1	0
13) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
14) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	3	2	1	0
15) ¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	1	0
16) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 7 a 16 = **32** puntos

Apartado 3

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
17) por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	4	3	2	1	0
18) por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
19) por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?	4	3	2	1	0
20) por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 17 a 20 = ... puntos

Apartado 4

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
21) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	3	2	1	0
22) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	4	3	2	1	0
23) ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	4	3	2	1	0
24) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0
25) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	4	3	2	1	0
26) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	4	3	2	1	0
27) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?	0	1	2	3	4
28) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	4	3	2	1	0
29) ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30) ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 21 a 30 = ... puntos

Apartado 5

ESTE APARTADO ESTÁ DISEÑADO PARA PERSONAS TRABAJADORAS QUE CONVIVAN CON ALGUIEN (PAREJA, HIJOS, PADRES...)

SI VIVES SOLO O SOLA, NO LO CONTESTES, PASA DIRECTAMENTE AL APARTADO 6

PREGUNTA	RESPUESTAS
31) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas	4
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	3
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	2
Sólo hago tareas muy puntuales	1
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
32) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
33) Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
34) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 31 a 34 = 2... puntos

Apartado 6

ELIGE UNA SOLA OPCIÓN PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES FRASES:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
35) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0
36) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0
37) En mi trabajo me tratan injustamente	0	1	2	3	4
38) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 35 a 38 = 15 puntos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE FACULTAD

Av. Los Chasquis y Río Guaylabamba (Campus Huachi) / Teléfono (03) 2 410-021 / Casilla 101
Ambato-Ecuador

Ambato agosto 05, 2015
Res. N° FCHE-CD-3558-2015

Señor
MEJÍA QUIROGA CARLOS SANTIAGO
Estudiante de la Carrera de Psicología Industrial, Modalidad presencial
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
Presente

De mi consideración:

Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, en sesión ordinaria realizada el 05 de agosto del 2015, en consideración al informe presentado por el Mg. Geovanny Vega Docente de la Facultad, respecto al Proyecto de investigación de Licenciatura, sobre el tema: "LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL IESS HOSPITAL DE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI" por usted propuesto resuelve:

APROBAR EL INFORME Y EL PROYECTO DE TESIS DE LICENCIATURA CON EL TEMA: "LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL IESS HOSPITAL DE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI", PROPUESTO POR EL ESTUDIANTE EN MENCIÓN, AUTORIZÁNDOLE EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.

DE CONFORMIDAD CON EL REGLAMENTO DE REGIMEN ACADEMICO SU DISPOSICION GENERAL TERCERA QUE DICE: AQUELLOS ESTUDIANTES QUE NO HAYAN CULMINADO Y APROBADO EL TRABAJO DE TITULACION EN EL TIEMPO ORDINARIO DE DURACION DE LA CARRERA O PROGRAMA, LO PODRAN DESARROLLAR EN UN PLAZO ADICIONAL QUE NO EXCEDERÁ AL EQUIVALENTE A DOS PERIODOS ACADEMICOS ORDINARIOS, PARA LO CUAL, DEBERÁN SOLICITAR A LA AUTORIDAD ACADEMICA PERTINENTE LA CORRESPONDIENTE PRORROGA, LA MISMA NO REQUERIDA DEL PAGO DE NUEVA MATRICULA, ARANCEL, TASA, NI VALOR SIMILAR. EN ESTE CASO, LA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEBERA GARANTIZAR EL DERECHO DE TITULACION EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS EN ESTE REGLAMENTO Y DE ACUERDO A LOS REQUISITOS ESTANDARIZADOS, CONFORME A LOS DETERMINADOS EL ART. 5 LITERAL A DE LA LOES. EN EL CASO EN EL QUE EL ESTUDIANTE NO TERMINA EL TRABAJO DE TITULACION DENTRO DEL TIEMPO DE PORROGA DETERMINADO EN EL INCISO ANTERIOR, ESTE TENDRÁ POR ÚNICA VEZ UN PLAZO ADICIONAL DE UN EL PERIODO ACADEMICO ORDINARIO, EN EL CUAL DEBERÁ MATRICULARSE EN LA RESPECTIVA CARRERA O PROGRAMA EN EL ÚLTIMO PERIODO ACADEMICO O ORDINARIO O EXTRAORDINARIO SEGÚN CORRESPONDA. EN ESTE CASO, DEBERA REALIZAR UN PAGO DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL REGLAMENTO DE ARANCELES PARA LA IESS PARTICULARES Y LA NORMATIVA PARA EL PAGO DE COLEGIATURA TASA Y ARANCELES EN CASO DE PERDIDA DE GRATUIDAD DE LAS IESS PÚBLICAS.

SE RECOMIENDA QUE EN LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO SE TOMA EN CUENTA LA REDACCIÓN, ORTOGRAFÍA Y EL NOMBRE CORRECTO DE LA CARRERA.

DESIGNAR COMO TUTOR DE TESIS AL MAG. GEOVANNY VEGA

Atentamente,

Dr. Mg. Víctor Hernández Delgado
PRESIDENTE

CC: DIRECTOR DE TESIS Adj. Proyecto
SECRETARÍA DE CARRERA - CARPETA ESTUDIANTIL
ARCHIVO NUMÉRICO CONSEJO DIRECTIVO
CARPETA: GRADOS POR TESIS

VHS/CVD/SFS