



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

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

**Informe Final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención  
del Título de Psicóloga Industrial**

**TEMA:**

---

“LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL CLIMA LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTIAGO DE QUERO PROVINCIA DE  
TUNGURAHUA”

---

**Autora:** Cristina Abigail Villarroel Vásquez

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

**AMBATO – ECUADOR**

**2016**

**DEL TRABAJO DE GRADUACION O TITULACIÓN****CERTIFICA:**

Yo, Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: “LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL GOBIERONO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD SANTIAGO DE QUERO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, desarrollado por la egresada: Cristina Abigail Villarroel Vásquez con C.I. 180524089-0, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño  
TUTOR DE TESIS

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

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

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Cristina Abigail Villarroel Vásquez', written over a horizontal line.

.....  
Cristina Abigail Villarroel Vásquez

C.I. 180524089-0

**AUTOR**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Yo, Cristina Abigail Villarroel Vásquez , cedo los derechos en “LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL CLIMA LABORAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD SANTIAGO DE QUERO PROVINCIA DE TUNGURAHUA” autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro. Limitación



.....  
Cristina Abigail Villarroel Vásquez

C.I. 1805240890

**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 EN EL CLIMA LABORAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPALIDAD SANTIAGO DE QUERO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, presentada por la Sra. Cristina Abigail Villarroel Vásquez, egresado de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, Promoción Octubre 2016 – Marzo 2017, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

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



.....  
Ing. Mg. Pablo Ricardo Morales Fiallos  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**



.....  
Lcda. Mg. María Gabriela Romero Rodríguez  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicarle este trabajo

A Dios quien es el motor de mi vida él me ha dado la sabiduría e inteligencia necesaria brindándome la vida y fortaleza para terminar este proyecto de investigación.

A mis Padres por estar ahí cuando más los necesité; a mi padre Edison por ser quien se ha esforzado día tras día para que nada me falte él ha sido mi sustento todo su esfuerzo ha servido para que yo haya llegado hasta donde estoy ahora ha sido un gran hombre y ejemplo a seguir, mi madre Fanny por ser mi mejor amiga, consejera, y guía para que salga adelante, uno de los pilares más fundamentales porque su confianza en mí no ha variado siempre ha estado orgullosa de mí seguiré esforzándome por ustedes que son mi fuente de inspiración.

A mis hermanas por siempre estar a mi lado y confiar en mí y en que lograría cumplir mis metas y mis objetivos.

A mi esposo David quien es el amor de mi vida una de las razones por las que me he inspirado a realizar este proyecto porque no ha permitido que me dé por vencida ha sido mi apoyo durante este proceso, me ha aconsejado, me ha ayudado sé que sin él no hubiera podido lograrlo.

Los ama infinitamente.

Cristina Abigail Villarroel Vásquez

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a todos mis maestros ya que ellos me enseñaron a valorar los estudios y a superarme cada día, también agradezco a mis padres porque ellos estuvieron en los días más difíciles de mi vida como estudiante

Quiero agradecer también a la Universidad Técnica de Ambato mi alma mater quien me abrió las puertas para subir un escalón más en mi vida estudiantil y personal.

A mis maestros quiero darles las gracias por haberme impartido el conocimiento tanto científico como personal para que día a día me llegue a convertir en una mejor persona y estudiante.

Y por último quiero agradecer a mi tutora de tesis que ha sido la persona que me ha impulsado a realizar mi trabajo de investigación ha tenido paciencia y me ha ayudado para lograr dar este paso importante en mi vida.

Cristina Abigail Villarroel Vásquez

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
<b>A. PRELIMINARES</b>	
.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN .....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR .....	iv
AL CONSEJO DIRECTIVO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS .....	viii
ÍNDICE DE CUADROS .....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiv
ÍNDICE DE TABLAS .....	xv
RESUMEN EJECUTIVO .....	xvi
EXECUTIVE SUMMARY .....	xvii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA .....	3
1.1. Tema .....	3
1.2. Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1. Contextualización.....	3
Árbol de Problemas.....	6
Gráfico N. 1. Planteamiento del problema .....	6
1.2.2. Análisis Crítico.....	7
1.2.3. Prognosis.....	7
1.2.4. Formulación Del Problema .....	8
1.2.5. Interrogantes.....	8
1.2.6. Delimitación del objeto de investigación .....	9
Delimitación de contenido .....	9
Delimitación espacial .....	9
Delimitación temporal.....	9
Unidad de observación.....	9

1.3 Justificación.....	9
1.4. Objetivos .....	11
1.4.1. Objetivo General .....	11
1.4.2. Objetivos Específicos .....	11
CAPITULO II .....	12
MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. Antecedentes investigativos .....	12
2.2. Fundamentación Filosófica .....	14
2.2.4. Fundamentación Ontológica.....	15
2.2.2. Fundamentación Epistemológica .....	15
2.2.3. Fundamentación Axiológica.....	16
2.3. Fundamentación legal .....	16
2.4. Categorías Fundamentales.....	19
Gráfico No 2 Categorización de Variables.....	19
2.4.1. Constelación de Ideas Variable Independiente.....	20
Gráfico No 3. Constelación de ideas Variable Independiente .....	20
2.4.2. Constelación de ideas Variable Dependiente .....	21
.....	21
Gráfico No 4 Constelación de ideas Variable Dependiente .....	21
Fundamentación Teórica. Variable Independiente .....	22
2.4.1. Riesgos Psicosociales.....	22
Importancia del estudio de los Riesgos Psicosociales .....	24
Peligros generados por la operación de la organización.....	28
2.4.2. Riesgos Laborales .....	29
2.5. Hipótesis.....	47
2.6. Señalamiento de variables .....	47
2.6.1. Variable Independiente .....	47
2.6.2. Variable Dependiente .....	47
CAPITULO III.....	48
METODOLOGÍA .....	48
3.1. Enfoque .....	48
3.1.1. Enfoque Cualitativo.....	48
3.1.2. Enfoque Cuantitativo.....	48
3.2. Modalidad básica de la investigación.....	48
3.2.1. Modalidad de Campo .....	49
3.2.2. Modalidad Bibliográfica - Documental.....	49
3.3. Tipos o niveles de Investigación .....	49

3.3.1. Nivel Exploratorio.....	49
3.3.2. Nivel Descriptivo .....	50
3.3.3. Nivel por Asociación de variables.....	50
3.4. Población y muestra .....	50
3.4.1. Población.....	50
3.4.2. Muestra.....	50
Población.....	51
Tabla No. 1. Población.....	51
3.5. Operacionalización de las Variables .....	52
3.5.1. Variable Independiente: Riesgos Psicosociales.....	52
Cuadro No 2: Operacionalización Variable Independiente .....	52
3.5.2. Operacionalización Variable Dependiente: Clima Organizacional .....	53
Cuadro No 3: Operacionalización Variable Independiente .....	53
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información .....	54
3.6.1. Técnica. Encuesta.....	54
3.6.2. Instrumentos. Cuestionario.....	54
Validez y confiabilidad .....	54
3.7. Plan para la recolección de la información.....	55
Tabla No 4: Plan De Recolección De Información .....	55
3.7.1. Procesamiento de la información .....	56
3.7.2. Análisis e interpretación de resultados .....	56
CAPITULO IV.....	57
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	57
4.1. Análisis e interpretación de resultados de la de la encuesta aplicada a 12 personas del personal administrativo.....	57
Tabla No. 1. Valores .....	57
Gráfico No. 1. Valores .....	57
Tabla No. 2. Juicios de valor.....	58
Gráfico No. 2. Juicios de valor.....	58
Tabla No. 3. Interacción .....	59
Gráfico No. 4.3. Interacción.....	59
Tabla No. 4. Empatía .....	60
Gráfico No. 4.4. Empatía .....	60
Tabla No. 4.5. Autoestima .....	61
Gráfico No. 4.5. Autoestima .....	61
Tabla No. 4.6. Confianza en sí mismo .....	62
Gráfico No. 4.6. Confianza en sí mismo .....	62

Tabla N0. 4.7. Compromiso .....	63
Gráfico No. 4.7. Compromiso .....	63
Tabla No. 4.8. Reconocimiento .....	64
Gráfico No. 4.8. Reconocimiento.....	64
Tabla No. 4.9. Entusiasmo .....	65
Gráfico No. 4.9. Entusiasmo .....	65
Tabla No. 4.10. Participación activa .....	66
Gráfico No. 4.10. Participación activa .....	66
Tabla No. 4.11. Valores .....	67
Gráfico No. 4.11. Valores .....	67
Tabla No. 4.12. Juicios de valor .....	68
Gráfico No. 4.12. Juicios de valor.....	68
Tabla No. 4.13. Interacción.....	69
Gráfico No. 4.13. Interacción.....	69
Tabla No. 4.14. Empatía.....	70
Gráfico No. 4.14. Empatía .....	70
Tabla No. 4.15. Autoestima .....	71
Gráfico N0. 4.15. Autoestima .....	71
Tabla No. 4.16. Confianza en sí mismo .....	72
Gráfico No. 4.16. Confianza en sí mismo .....	72
Tabla No. 4.17. Compromiso .....	73
Gráfico N0. 4.17. Compromiso .....	73
Tabla No. 4.18. Reconocimiento.....	74
Gráfico No. 4.18. Reconocimiento.....	74
Tabla No. 4.19. Entusiasmo .....	75
Gráfico No. 4.19. Entusiasmo .....	75
Tabla No. 4.20. Participación activa .....	76
Gráfico No. 4.20. Participación activa .....	76
4.1. Verificación de la Hipótesis .....	77
4.2. Modelo Lógico .....	77
Hipótesis nula:.....	77
Hipótesis alternativa:.....	77
4.3. Modelo Matemático .....	77
4.4. Modelo Estadístico.....	78
4.4.1. Nivel de Significación, grados de libertad, resta de decisión .....	78
Distribución Chi Cuadrado $\chi^2$ .....	78
Cuadro No. 4.21. Distribución Chi Cuadrado $X^2_c$ .....	78

Recolección de datos y cálculos estadísticos.....	79
Cuadro No. 4.22. Frecuencias Observadas.....	79
Cuadro No. 4.23. Frecuencias Esperadas .....	80
Cálculo de $X^2_c$ .....	81
Cuadro No. 4.24. Cálculo de $X^2_c$ .....	81
Comparar los valores.....	81
Zona de rechazo de la hipótesis nula.....	82
Gráfico No. 4.21. Zona de aceptación de la Hipótesis .....	82
Decisión Estadística .....	82
CAPÍTULO V .....	83
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	83
5.1. Conclusiones .....	83
5.2. Recomendaciones.....	84
Artículo Científico .....	85
ARTÍCULO ACADÉMICO .....	86
RESUMEN.....	86
ABSTRACT: Psychosocial risks in the work environment .....	87
INTRODUCCIÓN .....	88
METODOLOGIA .....	91
ANÁLISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS .....	93
CONCLUSIONES .....	96
BIBLIOGRAFÍA.....	98

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Contenido</b>	<b>página</b>
Cuadro No 2: Operacionalización Variable Independiente .....	52
Cuadro No 3: Operacionalización Variable Independiente .....	53
Cuadro No. 4.21. Distribución Chi Cuadrado $X^2_c$ .....	78
Cuadro No. 4.22. Frecuencias Observadas .....	79
Cuadro No. 4.23. Frecuencias Esperadas.....	80

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenido</b>	<b>página</b>
Gráfico N. 1. Planteamiento del problema.....	6
Gráfico No 2 Categorización de Variables .....	19
Gráfico No 3. Constelación de ideas Variable Independiente .....	20
Gráfico No 4 Constelación de ideas Variable Dependiente.....	21
Gráfico No. 4.1. Valores .....	57
Gráfico No. 4.2. Juicios de valor .....	58
Gráfico No. 4.3. Interacción .....	59
Gráfico No. 4.4. Empatía .....	60
Gráfico No. 4.5. Autoestima .....	61
Gráfico No. 4.6. Confianza en sí mismo.....	62
Gráfico No. 4.7. Compromiso.....	63
Gráfico No. 4.8. Reconocimiento .....	64
Gráfico No. 4.9. Entusiasmo .....	65
Gráfico No. 4.10. Participación activa.....	66
Gráfico No. 4.11. Valores .....	67
Gráfico No. 4.12. Juicios de valor .....	68
Gráfico No. 4.13. Interacción .....	69
Gráfico No. 4.14. Empatía .....	70
Gráfico N0. 4.15. Autoestima .....	71
Gráfico No. 4.16. Confianza en sí mismo.....	72
Gráfico N0. 4.17. Compromiso.....	73
Gráfico No. 4.18. Reconocimiento .....	74
Gráfico No. 4.19. Entusiasmo .....	75
Gráfico No. 4.20. Participación activa.....	76
Gráfico No. 4.21. Zona de aceptación de la Hipótesis.....	82

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenido</b>	<b>página</b>
Tabla No. 1. Población.....	51
Tabla No 4: Plan De Recolección De Información .....	55
Tabla No.4 .1 Valores .....	57
Tabla No. 4.2 Juicios de valor.....	58
Tabla No. 4.3 Interacción .....	59
Tabla No. 4.4 Empatía .....	60
Tabla No. 4.5. Autoestima .....	61
Tabla No. 4.6. Confianza en sí mismo .....	62
Tabla NO. 4.7. Compromiso .....	63
Tabla No. 4.8. Reconocimiento .....	64
Tabla No. 4.9. Entusiasmo .....	65
Tabla No. 4.10. Participación activa .....	66
Tabla No. 4.11. Valores .....	67
Tabla No. 4.12. Juicios de valor .....	68
Tabla No. 4.13. Interacción.....	69
Tabla No. 4.14. Empatía.....	70
Tabla No. 4.15. Autoestima .....	71
Tabla No. 4.16. Confianza en sí mismo .....	72
Tabla No. 4.17. Compromiso .....	73
Tabla No. 4.18. Reconocimiento.....	74
Tabla No. 4.19. Entusiasmo .....	75
Tabla No. 4.20. Participación activa .....	76

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

**TEMA:** “Los riesgos psicosociales en el clima laboral de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad Cantón Santiago de Quero de la Provincia de Tungurahua”

**Autora:** Cristina Abigail Villarroel Vásquez

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

**RESUMEN EJECUTIVO**

El trabajo de investigación denominado: Los riesgos psicosociales en el clima laboral en los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad Cantón Santiago de Quero de la Provincia de Tungurahua, resalta su importancia al analizar la salud ocupacional, los riesgos laborales; y la gestión de talento humano estableciendo disminuyendo el estrés para mejorar la seguridad y la salud en los aspectos: personal, laboral y organizacional, acrecentando el liderazgo, la participación para el progreso organizacional y a la gestión del trabajo, disminuyendo problemas psicológicos, físicos y sociales negativos, exteriorizados en el agotamiento, la depresión, generadas debido a las cargas de trabajo excesivas; exigencias contradictorias y carente claridad en la designación de funciones del puesto, lo que conlleva a inadecuadas relaciones interpersonales, generando un debilitamiento en la información, control y liderazgo; factores limitantes para el adecuado desempeño laboral, la planificación, la productividad, el desarrollo de las habilidades de comunicación; el trabajo en equipo, y las habilidades de dirección; en la metodología aplicada se menciona como prioritario los enfoques cualitativo que aporta en la elaboración del marco teórico y cualitativo por que los datos estadísticos conllevan a la aprobación de la hipótesis y apoyan en el establecimiento de conclusiones y recomendaciones; empleándose además las modalidades: bibliográfica, documental, de campo al tomar contacto la investigadora con la realidad del estudio, los niveles comprenden el descriptivo y explicativo, estableciéndose un vínculo entre las variables de estudio; concluyéndose con la elaboración de un artículo académico que fortalece el conocimiento científico en base a la prevención de los riesgos psicosociales.

**Descriptores:** riesgos psicosociales, clima laboral, riesgos laborales, salud ocupacional, satisfacción laboral, gestión de talento humano.

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

**TOPIC:** “Los riesgos psicosociales en el clima laboral de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad Cantón Santiago de Quero de la Provincia de Tungurahua”

**AUTHORA:** Cristina Abigail Villarroel Vásquez

**TUTOR:** Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

**EXECUTIVE SUMMARY**

The research work entitled: Psychosocial risks in the work environment in the employees of the Autonomous Government Decentralized Canton Santiago de Quero Municipality of the Province of Tungurahua, highlights its importance in analyzing occupational health, occupational hazards; And human talent management by establishing stress reduction to improve safety and health in the aspects: personal, work and organizational, increasing leadership, participation for organizational progress and work management, reducing psychological, physical and social problems Negative, externalized in depletion, depression, generated due to excessive workloads; Contradictory demands and lack of clarity in the appointment of functions of the post, which leads to inadequate interpersonal relationships, generating a weakening in information, control and leadership; Limiting factors for adequate job performance, planning, productivity, development of communication skills; Teamwork, and leadership skills; The applied methodology mentions as a priority the qualitative approaches that it contributes in the elaboration of the theoretical and qualitative framework by which the statistical data lead to the approval of the hypothesis and support in the establishment of conclusions and recommendations; The bibliographic, documentary, and field modalities of the researcher's contact with the reality of the study are also used, the levels include the descriptive and explanatory, establishing a link between the study variables; Concluding with the elaboration of an academic article that strengthens scientific knowledge based on the prevention of psychosocial risks.

**Descriptors:** psychosocial risks, occupational climate, occupational risks, occupational health, job satisfaction, human talent management.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente los establecimientos empresariales tienen como meta disminuir los riesgos psicosociales, para lograr la satisfacción del trabajador en el cumplimiento de funciones, actividades que contribuyen en el cumplimiento de proyectos, enfatizando en disminuir la sobrecarga, las inadecuadas relaciones interpersonales, favoreciendo en la seguridad ocupacional.

El desempeño laboral, en la empresa moderna no solo aporta en el cumplimiento de metas productivas, además aporta en el mejoramiento del ambiente de trabajo al disminuir problemas relacionados con la salud física, mental, trastornos, rotación de personal y el ausentismo.

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

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

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

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

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

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

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

Finalmente se concluirá con la elaboración de un artículo académico que establece una relación entre los riesgos psicosociales y el desempeño laboral, continuando con la bibliografía y anexos respectivos; especificando el fundamento documental al mencionarse sitios webs, blogs o portales de Internet, en los anexos se presentará documentos que apoyaron en la efectivización del trabajo indagatorio.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1. Tema

“Los Riesgos Psicosociales en el clima laboral en los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad Cantón Santiago de Quero de la Provincia de Tungurahua”

### 1.2. Planteamiento del Problema

#### 1.2.1. Contextualización

Los riesgos psicosociales a **nivel mundial** ha causado un impacto en el nivel empresarial, sobresaliendo diversos factores que repercuten en la productividad, condicionando el clima laboral, incrementando en el siglo XXI el 50 por ciento de casos como el estrés, la ansiedad y depresión, elementos que fomentan el cansancio mental o físico, provocando la afectación en la vida laboral.

Como resultado de los significativos cambios en las organizaciones y de los métodos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho usual y acelerada sobretodo en organizaciones gubernamentales debido a la sobrecarga laboral existiendo la identificación de elementos que correspondan con los riesgos psicosociales, para su posterior evaluación y control con el fin de perfeccionar la salud y la seguridad en el trabajo.

Al ser escasa e insuficiente la evaluación de riesgos psicosociales dentro de las organizaciones se ha limitado el desenvolvimiento eficiente y eficaz, disminuyendo las relaciones interpersonales, el cumplimiento de metas, la

solución de conflictos realizándose las funciones de manera monótona afectando el clima, la comunicación, el dialogo y el cumplimiento de actividades laborales.

En el **Ecuador** la evaluación de factores de riesgos psicosociales ha impactado en las organizaciones; sin embargo el desconocimiento de las afectaciones generadas a la salud del trabajador por los riesgos ha incrementado el estrés, la sobrecarga de trabajo, acrecentando la ansiedad disminuyendo la seguridad, estimulación y autoestima de los trabajadores.

Dentro de las organizaciones gubernamentales han realizado campañas de concientización para disminuir los factores que presentan alteraciones en el lugar de trabajo; la entidad encargada de estos programas es el Ministerio de Trabajo el cual durante los últimos años a través de sus objetivos se ha encargado de erradicar cada uno de los problemas resguardando la seguridad del colaborador, mencionando: (Trabajo M. d., 2014) *Incentivar a las empresas a realizar mediciones de riesgo psicosocial adecuada, adaptando sus herramientas al ambiente cultural del país y a la cultura organizacional.*

Lamentablemente algunas empresas no han acogido la disposición emitida por el Ministerio de Trabajo, afectando en el desempeño laboral incrementando las inapropiadas condiciones de trabajo que propagan alteraciones fisiológicas, sociales, acrecentando los accidentes laborales debido al sobre esfuerzo físico creciendo el absentismo laboral, que limita la calidad de vida y la productividad.

Dentro del **Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad cantón Santiago de Quero** la presencia de riesgos psicosociales ha afectado la calidad de vida en el trabajo de los colaboradores, tornándose en un ambiente inadecuado para el desarrollo de las actividades a desempeñarse avivando alteraciones de salud a corto y largo plazo como el estrés, enfermedades cardiovasculares, musculares, gastrointestinales.

(Instituto sindical de trabajo, 2005) Menciona: *“se puede evitar que el trabajo dañe a la salud, y es obligación empresarial hacerlo así: los llamados accidentes y las enfermedades laborales son evitables si se adopta una adecuada prevención”*, desafortunadamente los riesgos psicosociales como el estrés, la el agotamiento, la debilidad, han disminuido el comportamiento, y la salud, creciendo las inadecuadas relaciones interpersonales

### Árbol de Problemas



**Gráfico N. 1.** Planteamiento del problema  
**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

### **1.2.2. Análisis Crítico**

En el gobierno autónomo descentralizado municipalidad cantón Santiago de Quero los riesgos psicosociales han perjudicado en clima laboral de la organización incrementando el incumplimiento de metas y proyectos empresariales siendo evidente la escasa participación de los colaboradores en la toma de decisiones, motivación, afectando el rendimiento laboral.

La inexistencia de una política de seguridad y salud ocupacional ha provocado el desconocimiento de medidas de prevención control y seguridad, incrementando el estrés laboral, el escaso liderazgo, acrecentando el inadecuado uso de las normas preventivas de higiene y salud ocupacional, originando una gestión deficiente de cambios organizativos que conllevan a la inseguridad en el empleo y a la comunicación ineficaz.

Las inadecuadas relaciones interpersonales han generado una deficiente comunicación, desmotivación y escasa productividad provocando que no existan colaboradores empoderados con los objetivos de la organización generando que se pierda la identidad de cada trabajador lo que provoca que las funciones no se realicen eficazmente convirtiéndose en procesos rutinarios en la organización.

La insuficiente evaluación de riesgos psicosociales ha influido en las limitadas medidas de prevención en enfermedades ocupacionales e incremento del absentismo, ocasionando personal no capacitado para el desempeño de sus funciones aumentando el desconocimiento presentándose escasas condiciones de trabajo impidiendo que el colaborador obtenga una carrera ocupacional.

### **1.2.3. Prognosis**

De continuar con el problema denominado: el desconocimiento de los riesgos psicosociales en el clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado

Municipalidad cantón Santiago de Quero, permanecerá el desconocimiento de medidas de prevención control y seguridad se incrementará los conflictos familiares, las inadecuadas relaciones interpersonales y el incumplimiento de metas organizacionales.

Además perseverará la deficiente comunicación desmotivación y escasa productividad limitando las medidas de prevención en enfermedades ocupacionales, condicionando la estabilidad, la motivación y el trabajo en equipo, acrecentándose la sobrecarga de trabajo, el estrés repercutiendo en el clima empresarial.

#### **1.2.4. Formulación Del Problema**

¿De qué manera incide los riesgos psicosociales en el clima laboral en los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad Cantón Santiago de Quero de la Provincia de Tungurahua?

#### **1.2.5. Interrogantes**

- ¿Cuáles son los riesgos psicosociales que afectan a los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad cantón Santiago de Quero de la provincia de Tungurahua?
- ¿Cuál es la importancia del clima laboral en los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad cantón Santiago de Quero provincia de Tungurahua?
- ¿Existe un documento que relacione los riesgos psicosociales en el clima laboral para su prevención en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad cantón Santiago de Quero de la provincia de Tungurahua?

### **1.2.6. Delimitación del objeto de investigación**

#### **Delimitación de contenido**

<b>Campo:</b>	Seguridad Organizacional
<b>Área:</b>	Riesgos Laborales
<b>Aspecto:</b>	Los riesgos psicosociales/clima laboral

#### **Delimitación espacial**

La presente investigación se efectuó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad del cantón Santiago de Quero, provincia de Tungurahua.

<b>Provincia:</b>	Tungurahua
<b>Ciudad:</b>	Quero
<b>Cantón:</b>	Quero

#### **Delimitación temporal**

Este trabajo de investigación fue estudiado durante el período octubre 2016 – marzo 2017.

#### **Unidad de observación**

12 colaboradores del área administrativa.

18 colaboradores del área operativa.

### **1.3 Justificación**

El **interés** del presente trabajo investigativo se sustenta en establecer una prevención oportuna para los riesgos psicosociales y las alteraciones que presenta,

teniendo como fundamento el mejorar el clima dentro de la organización disminuyendo conflictos empresariales por accidentes de trabajo.

El trabajo investigativo resalta su **importancia** teórica-práctica, estimula el interés por lograr la prevención de los riesgos psicosociales mejorando la calidad de vida del colaborador generando beneficios en el área ambiental, favoreciendo en el clima organizacional, el trabajo en equipo y la toma de decisiones para resolver conflictos.

La **utilidad** de la investigación, conlleva a optimizar los recursos económicos de la organización, realizándose la adecuada prevención de riesgos psicosociales evitaran gastos por el incumplimiento de las normas de seguridad establecidas, desempeñando procesos eficazmente mejorando la calidad de vida del trabajador.

La presente investigación es de **impacto** al orientarse en la compilación de información de cómo el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad cantón Santiago de Quero disminuyendo las enfermedades ocupacionales, la escasa comunicación, el estrés, favoreciendo en la satisfacción laboral.

El trabajo es **novedoso** al introducir nuevos conocimientos a la organización para aplicar programas de prevención de riesgos psicosociales, analizando las exigencias del trabajo, la carga de trabajo excesiva para fomentar el rendimiento y el desarrollo personal, así como el bienestar mental y físico del trabajador.

El trabajo de investigación es **factible** porque la investigadora posee la habilidad, los conocimientos para el desempeño adecuado para la realización del trabajo además se cuenta con el apoyo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad del Cantón Santiago de Quero, disminuyendo los problemas de salud, las enfermedades cardiovasculares o problemas musculo esqueléticos.

El contenido del trabajo es **original**, al emplearse las normas emitidas por la Asociación de Psicología Americana (APA) para mantener la autoría en cada una de las citas mencionadas dando realce a la fundamentación científica aplicándose bibliografía actualizada; además las opiniones, discernimientos, observaciones, son responsabilidad de la autora.

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

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Investigar la incidencia de los riesgos psicosociales en el clima laboral de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad cantón Santiago de Quero provincia de Tungurahua.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar los riesgos psicosociales que afectan que afectan a los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad cantón Santiago de Quero de la provincia de Tungurahua.
- Determinar la importancia del clima laboral de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad cantón Santiago de Quero de la provincia de Tungurahua.
- Elaborar un documento que integre el estudio de los riesgos psicosociales y el clima laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad Cantón Santiago de Quero.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes investigativos

Luego de haber realizado las investigaciones necesarias en el repositorio de la Universidad Técnica de Ambato y a nivel del país, nos encontramos con los siguientes temas de investigación, que nos servirán como base para el presente trabajo investigativo.

(Pazmiño Zapata, 2012), p. 1. El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Centro Ocupacional Particular ILVEM Sede Ambato”.

#### **Conclusiones:**

*La comunicación predominante en el consorcio es horizontal, de igual manera el flujo de información no es la ideal para que las metas y objetivos institucionales establecidos sean realizados o comprometidos a la mejora de los mismos.*

*Se aprecia desmotivación entre colaboradores con el cual no atribuye a su rendimiento satisfactorio en sus áreas de trabajo.*

El clima laboral es uno de los factores fundamentales para el fortalecimiento de los colaboradores de la organización, fomentando el liderazgo se lograra una productividad eficiente evitando que se originen conflictos, brindando la identidad con la empresa reforzando el empoderamiento y el alineamiento con las metas institucionales.

(Germania, 2013), p. 1. Las relaciones interpersonales y su incidencia en el clima organizacional en el grupo corporativo Mary Carmen en la provincia de Tungurahua en la ciudad de Ambato.

#### **Conclusión:**

A través de los resultados se concluye que el bajo nivel de relaciones interpersonales en el Grupo Corporativo Mary Carmen muestra un alto porcentaje de incidencia sobre el clima organizacional, el mismo que está afectando directamente al bienestar de la empresa.

En cuanto al clima laboral del Grupo Corporativo Mary Carmen se deduce que se encuentra afectado a causa de las malas relaciones interpersonales de los colaboradores y directivos de la empresa provocadas a causa de: falta una comunicación efectiva, falta de reconocimiento de logros, poco compañerismo, escaso trabajo en equipo, desmotivación laboral. (Pazmiño Zapata, 2012, p. 86)

El clima organizacional es un factor de importancia dentro de la organización permitiendo que las relación entre pares se fortalezca, al existir una carencia de buenas relaciones interpersonales se perdería la esencia de realizar un trabajo bien estructurado perjudicando el desenvolvimiento de los colaborador en la organización, por lo tanto es vital que la organización fomente un clima adecuado entre cada miembro de la organización creando amplias alianzas estratégicas dentro de la organización para mantener la eficiencia, eficacia y productividad en la empresa.

(Mantilla Ramírez, 2012), p. 1. En su investigación denominada: La Administración del Talento Humano y el desempeño Laboral de los trabajadores de Molinos Miraflores S. A.

Carece de herramientas técnicas que le permitan dirigir de manera eficaz al talento humano que posee, como también subestima los recursos que tiene y puede utilizarlos para este fin.

La empresa Molinos Miraflores S. A., recurre a fuentes externas para reclutar a su personal, dejando de lado tanto los ascensos como el traslado de personal en la cobertura de las nuevas vacantes, utiliza la prensa escrita como medio ideal para la convocatoria de la mayor parte de aspirantes y muy pocas veces se considera la base de datos de reclutamientos anteriores.

La empresa carece de un análisis de puestos y la identificación clara de un perfil profesional evidenciando a que la selección de personal no tiene un

proceso técnico secuencial que le permita garantizar la idoneidad de los nuevos trabajadores que cubrirán las vacantes de la empresa.

Se menciona la presente tesis, con el fin de explicar la relación que posee el clima y desempeño organizacional, ambas variables buscan el bienestar del trabajador por lo tanto es trascendental mantener un equilibrio en la empresa, si el desempeño en la empresa es correcto se manejara un clima adecuado fortaleciendo las relaciones interpersonales fomentando el trabajo en equipo, la comunicación, la productividad, etc.

(David, 2009) p.1 En su investigación denominada: estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud un estudio comparativo manifiesta

Después de haber aplicado el test correspondiente y realizar el estudio se puede concluir en términos generales que los participantes perciben un clima laboral adverso, la alta puntuación en el factor control, es la que está afectando negativamente la percepción del clima organizacional.

De acuerdo con estos resultados, es prioritario atender las habilidades de las personas para relacionarse entre sí, pues fue el factor que tuvo más peso con respecto a los demás; entre estos, están la comunicación, la resolución de conflictos, los valores éticos, el compromiso, la confianza, el respeto y la tolerancia, entre otros.

El presente estudio quiere identificar la influencia que posee el clima laboral en relación con los riesgos psicosociales que puede presentarse dentro del área de trabajo, podemos mencionar que es importante mantener el personal motivado dentro del área de trabajo potencializando las metas organizacionales que ayuden a prevenir cada uno de los posibles factores de riesgos que puede afectar a que el colaborador se vincule con la empresa y trabaje objetivamente en el área de trabajo.

## **2.2. Fundamentación Filosófica**

La interacción favorece en las relaciones positivas entre el personal de una organización, aportando en la comunicación, cultura, rendimiento, ética;

desarrollando la empatía: intuición, cooperación, promoviendo la convivencia, cordialidad, conllevando al trabajo en equipo, cumplimiento de metas, objetivos y proyectos empresariales. (Goleman D. , 1996), p. 237.

La investigación se fundamenta en el paradigma crítico – propositivo. Es crítico, porque promueve el análisis de las variables de estudio, aportando en la emisión de juicios de valor que conllevan al establecimiento de conclusiones, beneficiando a la institución; es propositivo, al proponer una solución al problema planteado considerando que las relaciones interpersonales favorecen en la toma de decisiones, mejorando el rendimiento en el campo laboral, facilitando la integración del trabajador en el cumplimiento de metas y objetivos profesionales, como empresariales.

#### **2.2.4. Fundamentación Ontológica**

Según (Rendueles Mata, 2007) La ontología al ser parte de la filosofía se enfoca en el estudio del ser humano en cuanto a su entorno como en el desarrollo y progreso, integrando la forma de relacionarse, de actuar y la manera de alcanzar objetivos propuestos para su engrandecimiento como para la empresa y la sociedad p. 115 - 119

El presente trabajo tiene como meta disminuir los riesgos que afectan a la salud del trabajador y mejorar el clima laboral mediante una dinámica de transición que aporta en el crecimiento mediante el dominio del Ser, a través de un aprendizaje que cuestiona con respeto los modos enraizados de percibir e interpretar, enfatizando en la creatividad, protagonismo y proactividad.

#### **2.2.2. Fundamentación Epistemológica**

Para: (Castro Díaz, 2002) La epistemología al considerarse un proceso de la práctica científica debido a su relación con el conocimiento científico se fundamenta en estándares normativos desde una perspectiva crítica sustentándose en una base teórica aceptada que promueve diseños académicos, teórico-metodológicos, de investigación y de práctica, para la concepción, explotación y difusión del conocimiento, de experiencias que favorecen en las competencias para generar adecuados climas laborales p. 78

El presente trabajo de investigación tiene como principal objetivo el investigar acerca de la importancia del control de los riesgos psicosociales en el clima laboral siendo de gran importancia la fundamentación ya que permitirá la facilidad del adquirento de conocimientos a través de fuente que es la ciencia brindándonos la capacidad de transmitir un criterio con excelencia.

### **2.2.3. Fundamentación Axiológica**

Según (Alzate Sae, 2010) La axiología toma su nombre al enfocarse en los valores que práctica el ser humano en los diferentes contextos, sobresaliendo en el entorno empresarial el respeto, compromiso, responsabilidad, la solidaridad, cooperación y los principios como la lealtad, el trabajo en equipo, para alcanzar la estabilidad, disminuyendo los riesgos que afectan a la salud del trabajador, aportando en el clima laboral, con la finalidad de favorecer en la seguridad ocupacional p. 167

Se ha tomado la fundamentación axiológica dentro del trabajo de investigación por lo fundamental que se considera el poder dar una solución al inconveniente dentro de la organización, además el brindar nuevas experiencias a la vida personal, el crecimiento como profesional y un paso más para el mejoramiento de calidad de vida dentro de la empresa estrechamente con el compromiso que se ha brindado todo este proceso.

### **2.3. Fundamentación legal**

El trabajo investigativo se fundamenta legalmente en:

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

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

El ser humano es la parte vital de la organización, al no existir el talento humano una empresa no podría funcionar, por lo tanto es significativo que dentro de la misma se mantengan adecuadas normas de comportamiento y es indispensable que se cree manuales de seguridad e higiene laboral lo que permitirá que el colaborador se siente seguro dentro de su puesto de trabajo y realice sus funciones eficientemente.

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

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

Los riesgos laborales son factores que se pueden controlar mediante evaluaciones constante en la organización, para que la empresa evita inconveniente legales debe aplicar el sistema que sea necesaria para su constante chequeo no solo en el área ocupacional a su vez debe encargarse del área administrativa para mantener un ambiente de trabajo óptimo para el colaborador de la empresa.

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

Art. 1 Literal b. Gestión Técnica:

- Identificación de Factores de Riesgo.
- Evaluación de los Factores de Riesgo.
- Control de Factores de Riesgo.
- Seguimiento de Medidas de Control.

Para tener una adecuada prevención de riesgos laborales dentro de la organización es fundamental que se realice una planeación estratégica con lo mencionado en la

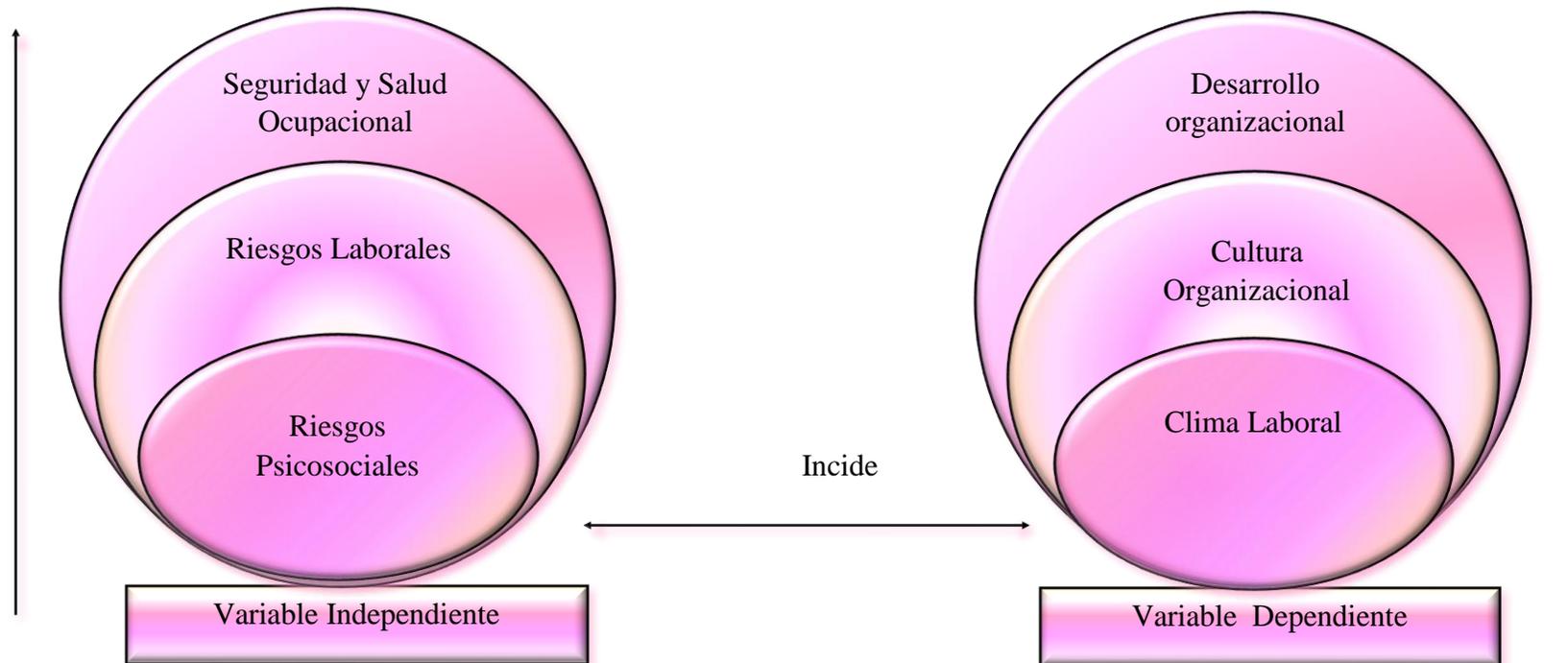
ley anteriormente de esta forma se lograr evitar problemas mayores dentro de la empresa, lo que permitirá que el trabajador no se vea afectado por ningún motivo.

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

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

La importancia de la medición de riesgos laborales dentro de la empresa radica en mantener la higiene y salud del colaborador, al evaluar constantemente estos factores podemos llegar a una prevención adecuada evitando problemas potenciales futuros manteniendo un clima adecuado para el desenvolvimiento del trabajador.

## 2.4. Categorías Fundamentales



**Gráfico No 2** Categorización de Variables  
**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

2.4.1. Constelación de Ideas Variable Independiente

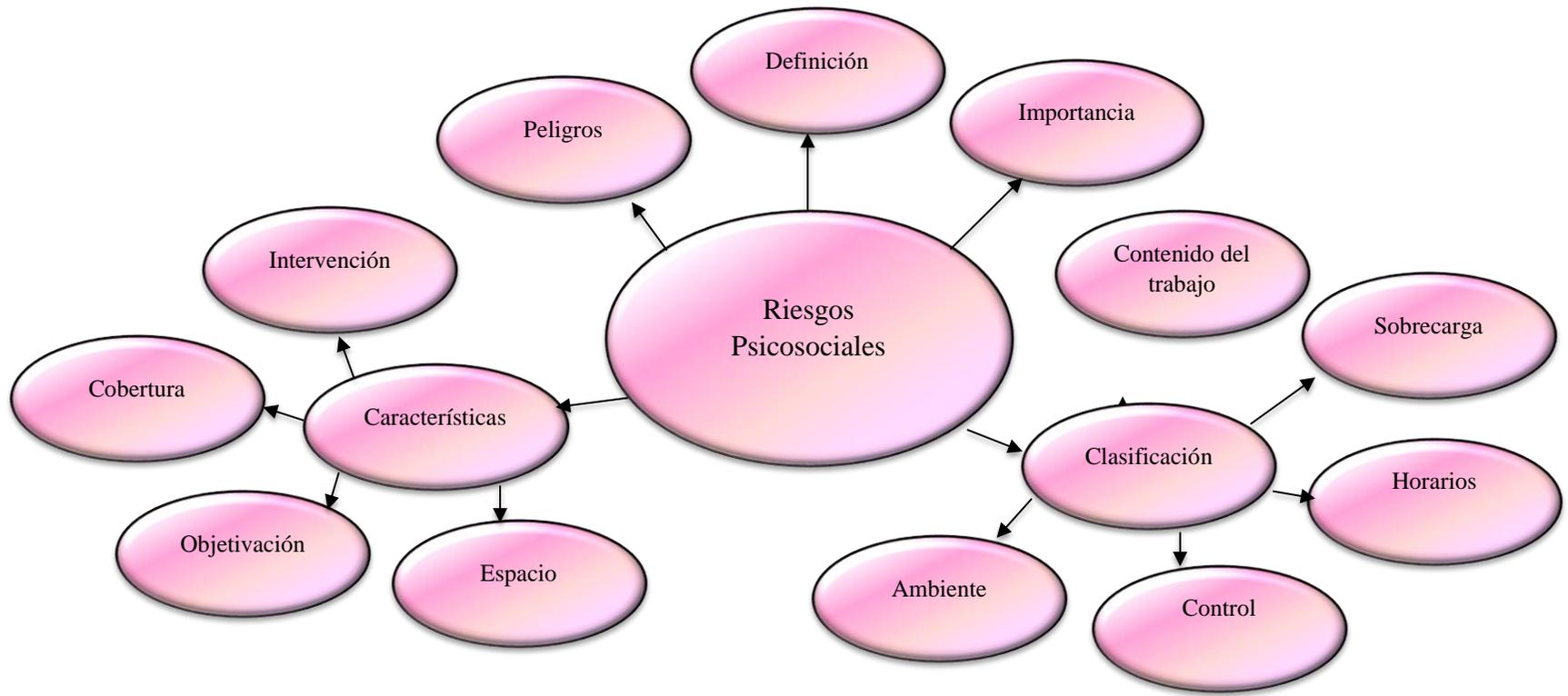
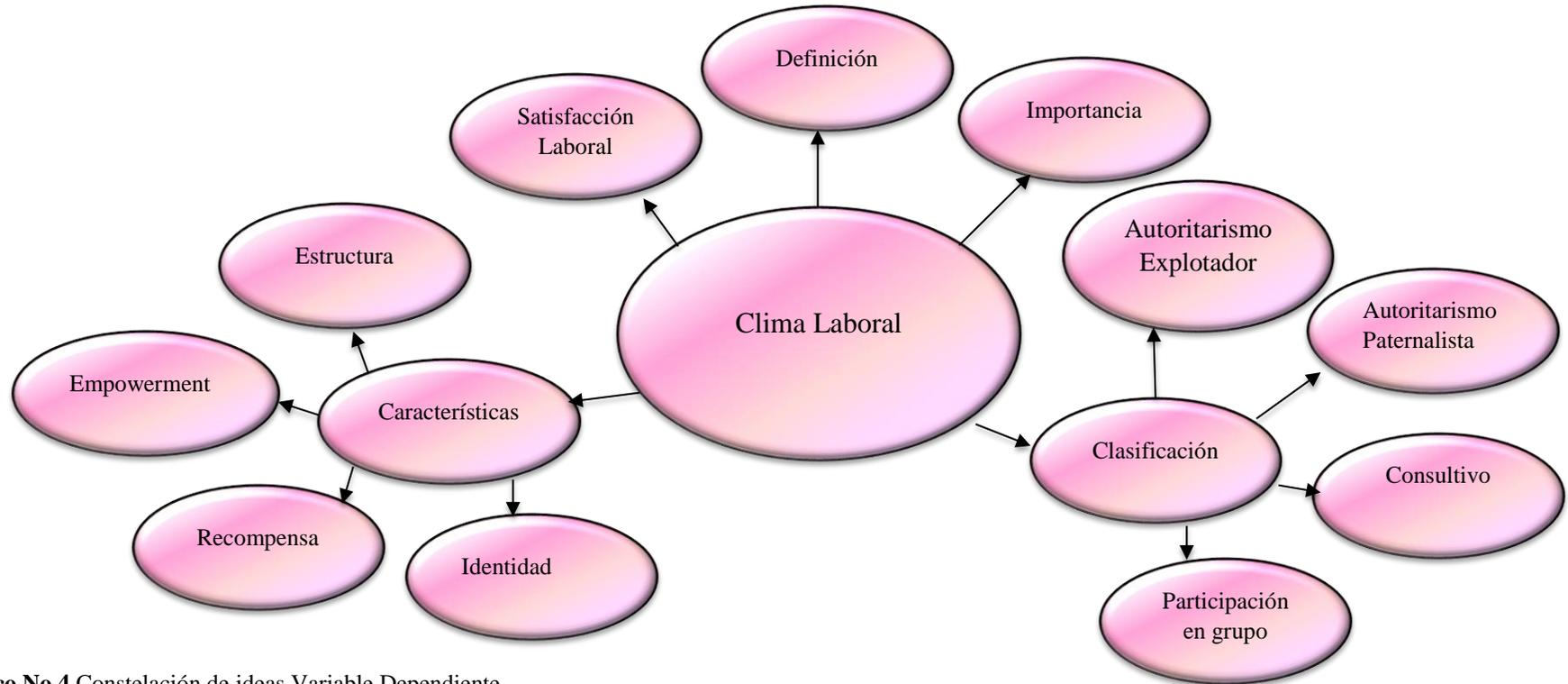


Grafico No 3. Constelación de ideas Variable Independiente  
Elaborador por: Cristina Abigail Villarroel Vásquez

### 2.4.2. Constelación de ideas Variable Dependiente



**Gráfico No 4** Constelación de ideas Variable Dependiente  
**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

## **Fundamentación Teórica. Variable Independiente**

### **2.4.1. Riesgos Psicosociales**

#### **Definiciones**

Los riesgos psicosociales deben ser considerados por las organizaciones para poder generar un análisis e interpretación del por qué los trabajadores deben ser considerados como el recurso importante en la empresa, brindándoles bienestar y seguridad en su ámbito laboral previniendo efectos adversos a su salud y disminuyendo el ausentismo en sus áreas de trabajo.

Los riesgos psicosociales son los factores referentes a la organización de trabajo que son determinantes para la realización del trabajador; son interacciones que se generan entre el trabajo y las personas brindando bienestar y confort en todas las actividades que se realizan en cada puesto de trabajo (Fernández R. , 2008), p.31

Los riesgos psicosociales afectan de manera directa a las personas quienes ocupan un cargo de trabajo en cualquier organización, los riesgos tienen consecuencias psicológicas, fisiológicas y socio laborales, sometiendo al trabajador a condiciones extremas de estrés laboral, ansiedad, depresión, baja autoestima, desmotivación generando baja productividad, ausentismo y un clima laboral pobre.

Los riesgos psicosociales dañan la salud en el trabajador, si bien en cada uno de los miembros se manifiesta con efectos que pueden ser distintos, los mismos que tienen una alta probabilidad de producir daño a la salud física o mental afectando en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (Ojeda, 2008), p.108

De acuerdo con el autor los riesgos psicosociales están relacionados con las condiciones ambientales; como agentes físicos, químicos y biológicos, con la organización, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido de trabajo y cumplimiento de funciones que pueden afectar tanto psicológicamente como fisiológicamente a la salud del trabajador como a su desempeño.

Según la Organización internacional del trabajo y la Organización mundial de la salud definen como riesgo psicosocial a las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, las satisfacciones y las condiciones del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera del trabajo, canalizado a través de las percepciones y experiencias repercutiendo en la salud, en el rendimiento y la satisfacción laboral del individuo.

Los riesgos psicosociales están directamente ligados con la satisfacción que el colaborador relacionándose con el área de trabajo, el desempeño, la satisfacción, el trabajo en equipo, la organización, el contenido y el cumplimiento de tareas, pudiendo originar síntomas expresados en alteraciones nerviosas como angustia, insatisfacción, estrés, entre otras. (Ojeda, 2008), p.115

Según el Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud en las empresas es recomendable la identificación de riesgos que incrementan el estrés mencionándose: Los factores psicosociales tienen diversas clasificaciones según varios autores, se integran los estamentos de competencia que aportan en la participación activa, sobresaliente el siguiente ordenamiento: de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.

Los riesgos psicosociales no solo afectan la salud física del trabajador a su vez perjudican el área produciendo inestabilidad, en el tomar decisiones, lo que afectara al comportamiento, la conducta la salud y sobretodo la actividad laboral, el colaborador optara por consumir sustancias que atente contra su salud, por esta razón es importante que la empresa se encargue de un sistema de prevención de riesgos psicosociales el que ayude a evitar perder la homeostasis organizacional. (Ojeda, 2008), p.135

Para disminuir los riesgos psicosociales es importante la toma de medidas que integre instrumentos de control para el apoyo laboral, siendo importante integrar el trabajo activo para el desarrollo de habilidades, mejoramiento del liderazgo y compensaciones que favorecen en la satisfacción de salud ocupacional.

## **Importancia del estudio de los Riesgos Psicosociales**

Los riesgos psicosociales son factores que inciden en el ambiente de trabajo y el comportamiento de los colaboradores dentro de la organización afectando la realización de sus funciones y cumplimiento de metas, disminuyendo la productividad desmotivando en clima laboral, el desempeño, en el bienestar y la salud del colaborador.

Según Water & Coffe Company es importante el estudio de los riesgos psicosociales porque de existir dentro de la empresa se producen deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo produciendo resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión, perdiendo la colaboración de los empleados.

Por esta razón la importancia del estudio de los riesgos psicosociales al igual que su prevención contribuirá al trabajo de los colaboradores en cuanto a su satisfacción dentro del área de trabajo, realizando sus tareas eficientemente fomentando el trabajo equipo disminuyendo factores como el estrés, depresión, desinterés organizacional, etc.

## **Clasificación de los Riesgos Psicosociales**

La clasificación de los riesgos psicosociales según la categorización de Cox y Griffiths (1996) cada una de las categorías principales puede dar lugar a innumerables factores psicosociales de riesgo o de estrés.

Contenido del trabajo Escasa variedad en el trabajo, ciclos cortos de actividades de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, limitado uso de habilidades, elevada incertidumbre, relación aguda.

Sobrecarga y ritmo Inadecuado ritmo del trabajo, elevada presión, plazos urgentes de finalización.

Horarios Cambio de turno, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.

Control Deficiente participación en la toma de decisiones, disminución de capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales.

Ambiente y equipos. Integra las condiciones inadecuadas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, escaso espacio personal, insuficiente luz o excesivo ruido.

Cultura organizacional y funciones. Considerada perjudicial para la comunicación interna, bajos niveles de apoyo, carente definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales.

Relaciones interpersonales, integra: aislamiento físico o social, irrisorias relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social.

Rol en la organización. Engloba: ambigüedad de rol, brete de rol y responsabilidad sobre personas

Desarrollo de carreras. Agrupa: incertidumbre o paralización de la carrera profesional deterioro o excesiva promoción, inadecuada remuneración, inseguridad contractual, bajo.

Relación Trabajo Familia. Se encuentra vinculado con: demandas conflictivas entre el trabajo y la familia.

Seguridad contractual. Incluye Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración pp.168- 171

Cada uno de los factores mencionados es importante que lleguen a ser evaluados a tiempo para lograr evitar los inconvenientes que pueden causar, de existir dentro de la empresa alguno de ellos es recomendable que se pueda elaborar un plan de prevención, proporcionando que el factor disminuya y la empresa vuelva a poseer el statu quo que necesita.

### **Características de los Riesgos Psicosociales**

La Organización Internacional del Trabajo menciona: los riesgos psicosociales tiene características aspectos de carácter organizacional que admiten el desarrollo y prevención de procedimientos que nos ayudaran a entender cada uno ellos, como evaluador resultara más sencillo comprender su origen y aplicar la prevención para la organización p.8

Se extienden en el espacio y el tiempo, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas: El resto de riesgos suelen estar de alguna forma fijados espacial y temporalmente, se ciñen a un espacio y habitualmente a un momento concreto.

Dificultad de objetivación: contiene cada uno de los factores involucrados con manipulación de herramientas con el ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden calcular con unidades propias, pero el desenvolvimiento, la conexión grupal, el control, la comunicación no tienen unidades propias de medida.

Afectan a los otros riesgos: Los factores de riesgo no son compartimentos estancos, pero la mayor interacción se produce probablemente con los factores psicosociales.

El aumento de los factores psicosociales de riesgo, el estrés y la tensión, suelen generar conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas que propician los errores, todo tipo de accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona.

Según la Ley de Prevención de Riesgos Laborales la organización del trabajo es parte fundamental de las condiciones de trabajo que intervienen en la salud y seguridad de los trabajadores, entre otros componentes a través de la exhibición nociva a los riesgos psicosociales.p.5

Tienen escasa cobertura legal: El desarrollo de la legislación sobre los riesgos laborales ha sido considerable, tanto en sus aspectos generales como globales, lo que ha permitido acciones precisas por parte de las inspecciones de trabajo.

Sin embargo, el desarrollo de la legislación sobre aspectos psicosociales se ha trabajado de modo general relacionada con la prohibición de que puedan dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los trabajadores y para la misma inspección del estado.

Están moderados por otros factores: Los factores psicosociales de riesgo afectan al trabajador a través de sus propias características Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.

Dificultad de intervención: Los problemas de un almacenamiento que tiene riesgos laborales, de seguridad, pueden ser intervenidos, habitualmente sin muchas complicaciones, con una nueva disposición de las cargas que suprima, disminuya o controle el riesgo de derrumbe.

Afectación a los derechos fundamentales del trabajador: Los riesgos psicosociales no se refieren a aspectos marginales o secundarios de las condiciones organizacionales del trabajo, sino a elementos básicos de sus características de ciudadano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de su derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa.

Deterioro de la salud del trabajador: tienen efectos principales y globales en razón de la naturaleza del propio riesgo, aunque sigan estando presentes los valores mediadores. Los riesgos psicosociales, principalmente en razón de su frecuente asociación al estrés agudo, hace que los efectos principales sean mayores.

Afectan a la salud mental de los trabajadores: por su propia naturaleza, afectan de forma importante y global a los procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental. Los datos actuales indican que la ansiedad, la depresión además de otros indicadores de mala salud mental están asociados a la exposición a los riesgos psicosociales.

Para lograr una prevención adecuada los riesgos que se presentan en la organización debe existir una política que ayude a la gestión de salud ocupacional y seguridad industrial siendo prioritario que las autoridades emita una manifestación escrita donde se plasme la voluntad y el compromiso.

Según El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social-IESS y el Ministerio de Relaciones Laborales, suscribieron el convenio "Sistema Nacional de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales", procedimiento automatizado que permitirá a las organizaciones empresariales, públicas y privadas, gestionar la seguridad y salud en el trabajo.p.1

Un factor de importancia es determinar los posibles peligros que se pueden presentar dentro de la organización, teniendo estrategias que ayudan a poder identificarlos, debiéndose realizar primeramente un diagnóstico inicial, que incluirá la formación de los colaboradores que demuestren la capacidad en el reconocimiento de sus limitaciones.

### **Peligros generados por la operación de la organización**

(Fernández, 2012) Menciona: “Para identificar los peligros generados por la operación de la organización, es prioritario considerar: Operaciones y procedimientos rutinarios y no rutinarios, peligros y riesgos, instalaciones para el desarrollo de la actividad y medios de producción y de transporte.”(P 40)

La precaución en los procedimientos no rutinarios tiene como características que el trabajador desconoce los procedimientos requeridos para la toma de medidas de prevención, que se asocian a las condiciones de trabajo, de esta manera el encargado del departamento debe tomar en cuenta esta medidas para evitar cada inconveniente.

Para la identificación de peligros dentro del área de trabajo existen dos categorías recomendadas por (Fernandez, 2012) que son: la identificación proactiva que consiste en analizar el puesto de trabajo, las tareas, el riesgo que puede presentar por oficios realizados, inspección de seguridad, la observación de los comportamientos y el poder reportar actos y condiciones inseguras, a su vez el autor también propone la identificación reactiva.

Para el análisis y la evaluación del riesgo se debe analizar el riesgo encontrado en la organización tomando en cuenta parámetros, si la tarea es o no rutinaria,

determinar el grado de peligrosidad, de seguridad y el grado de riesgo que se presente.

Para poder conocer el grado de riesgo se debe identificar la agresividad potencial que posea que posiblemente llegando a generar una enfermedad ocupacional a los colaboradores expuestos, para tener una medida clara se utiliza instrumentos de medición de cada uno de los riesgos, se contrastan los resultados obtenidos

#### **2.4.2. Riesgos Laborales**

Los riesgos laborales son cada uno de los aspectos que en relación con el trabajo afectan la calidad de vida laboral del colaborador dentro de la organización, pueden presentarse varios tipos, que tienen su prevención adecuada para evitar problemas graves dentro de la empresa.

Según (ocupacional, 2009) (Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional) El riesgo es una variable permanente en todas las actividades de la organización que influye en sus oportunidades de desarrollo, pero que también afecta los resultados y puede poner en peligro su estabilidad. Bajo la premisa de que “no es posible eliminar totalmente los riesgos en un sistema”

Si bien es cierto no se puede eliminar definitivamente los riesgos psicosociales dentro de la organización pero si se puede prevenir, por lo tanto es recomendable que la empresa busque programas donde pueda constar como solucionar cada uno de estos inconvenientes.

*También la NCH 18000 define el peligro como “fuente potencial de daño en términos de lesiones o enfermedades de las personas, daño a la propiedad, dañar el entorno de lugar de trabajo o una combinación de todo estos”.*

Al afectar la vida del trabajador es de vital importancia se realice un sistema de prevención que ayude tanto a la empresa como al empleado a llevar un medio

ambiente de trabajo óptimo, duradero y confortable brindando la estabilidad y seguridad que el colaborador necesita.

### **Prevención de Riesgos Laborales**

Según Seguridad y salud (Premap) La prevención de riesgos laborales es la disciplina que busca promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un entorno laboral, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos derivados del trabajo.

Los riesgos laborales son los causantes de que un colaborador sufra una enfermedad o un accidente relacionado con su trabajo. Además, dentro de los riesgos laborales están las enfermedades ocupacionales y los accidentes laborales.

Las enfermedades ocupacionales fueron recogidas en España en una lista mediante el Real Decreto 1299/2006. Son todas aquellas causadas como consecuencia de las situaciones psíquicas, físicas, químicas, geográficas, etc., en que se desarrollan los profesionales su trabajo.

A su vez, un accidente laboral es aquel que se origina, por fallo del colaborador o de otra fondo, durante la jornada de trabajo de una persona, a modo que aquellos accidentes que tienen parte en la travesía del trabajador al lugar de trabajo o en el camino de vuelta del trabajo a su casa.

### **Los tipos de riesgos laborales**

Según (Trabjo, 2015) - (ISTAS) El objetivo de estudiar los riesgos laborales es para poder contribuir con información práctica y claramente utilizable sobre los riesgos laborales, ayudando a evaluar los riesgos y a optar por las medidas preventivas para mejorar la salud del trabajador.

Riesgo Químico: dentro de todos los puestos de trabajo encontramos sustancias químicas, en productos habituales como: productos de limpieza o fumigación, colas, pinturas, disolventes, tintas, etc. o se presenta en forma de humos, vapores, residuos o líquidos residuales, e incluso como componentes de los bienes

fabricados, para su prevención se debe recurrir a la eliminación o sustitución de las sustancias más peligrosas de los procesos productivos.

**Riesgo Psicosocial:** La Ley de Prevención de Riesgos Laborales considera que la organización del trabajo forma parte de las condiciones de trabajo que influyen en la salud y seguridad de los y las trabajadoras, entre otros mecanismos a través de la exposición nociva a los riesgos psicosociales.

**Riesgo Biológico:** a obligación de prevención del riesgo biológico en el medio laboral consiste en tomar medidas para evitar daños a la salud originados en agentes biológicos con capacidad infecciosa presentes en el medio laboral, aplicando los principios de la acción preventiva.

**Riesgo Eléctrico:** La electricidad se utiliza en casi todos los entornos laborales y se tiende a olvidar que es muy peligrosa. Las tareas que puedan suponer exposición al riesgo eléctrico, ya sea de los técnicos electricistas o por contacto accidental, requieren ser identificadas para aplicar medidas de prevención específicas.

Se debe prestar especial atención a la instalación, modificación, reparación y uso de los equipos. Para que las operaciones sean seguras, todos los equipos eléctricos deben instalarse y mantenerse de acuerdo a lo previsto en las Disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo.

**Esfuerzo físico y postural esqueleto:** Los esfuerzos físicos cansan, pero también pueden originar lesiones osteo musculares. Estas se manifiestan en dolor, molestias, tensión o incluso incapacidad. Son resultado de algún tipo de lesión en la estructura del cuerpo. Es obligación empresarial controlar aquella condición de trabajo que las puedan causar o ser factor de riesgo en estos daños.

El trabajo a turnos y nocturno: El trabajo a turnos exige mantener al organismo activo en momentos en que necesita descanso, y a la inversa. Además, los turnos colocan al trabajador y la trabajadora fuera de las pautas de la vida familiar y social. Todo ello provoca un triple desajuste entre el tiempo de trabajo, el tiempo biológico y el tiempo social.

### **2.4.3. Seguridad y Salud Ocupacional**

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) “La salud ocupacional debe tener como objetivo la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y el bienestar social de los trabajadores en todas las ocupaciones, la prevención entre los trabajadores de las desviaciones de salud causados por sus condiciones de trabajo, la protección de los trabajadores en su empleo contra los riesgos resultantes de factores adversos a la salud; la colocación y el mantenimiento del trabajador en un entorno de trabajo adaptado a sus capacidades fisiológicas y psicológicas y, para resumir: la adaptación del trabajo al hombre y cada hombre a su puesto de trabajo.” (OIT y OMS, 1950).

Según Isabel L. Nuñez existen varios conceptos que pueden estar inmersos en la seguridad y salud ocupacional por ejemplo:

Algunos de los conceptos claves en seguridad y salud laboral son:

**Peligro:** Se define como cualquier fuente, situación o acto con un potencial de producir un daño en términos de una lesión o enfermedad, daño a la propiedad, daño al medio ambiente o una combinación de éstos. Este término se usa para describir algo presente en el lugar de trabajo que tiene el potencial de causar una lesión a los trabajadores, ya sea un accidente de trabajo o una enfermedad profesional.

**Riesgo:** Se trata de la combinación de la probabilidad de que ocurra un evento o una exposición peligrosa y la severidad de la lesión o enfermedad que puede ser causada por el evento o exposición.

Evaluación de riesgos: es el proceso para identificar los peligros derivados de las condiciones de trabajo. Se trata de un examen sistemático de todos los aspectos de las condiciones de trabajo para:

Identificar lo que pueda causar lesiones o daños

Eliminar los peligros que puedan ser suprimidos

Evaluar los riesgos que no se puedan eliminar inmediatamente

Planificar la adopción de medidas correctoras.

Seguridad: se trata de un concepto de difícil definición. La seguridad consiste en la situación de estar "seguro", es decir, libre de cualquier daño o riesgo aunque en la práctica es imposible conseguir esta situación de total seguridad. Por lo tanto, la seguridad se debe entender como un determinado nivel de riesgo que pueda ser considerado aceptable.

Salud: en relación con el trabajo no sólo incluye la ausencia de afecciones o enfermedades, sino también los elementos físicos y mentales directamente relacionados con el trabajo, que puedan afectar negativamente a la salud.

Según (Publica, 2015) artículo 56, establece como concepto a la Enfermedad Ocupacional como "todo estado patológico crónico que sufra el trabajador y que sobrevenga como consecuencia de la clase de trabajo que desempeña o hubiese desempeñado o del medio de trabajo

Enfermedad profesional: es la enfermedad contraída como resultado de una exposición durante un período de tiempo a factores (agentes químicos, físicos o biológicos) provenientes de la actividad laboral. Incluye cualquier dolencia crónica producida como resultado de un trabajo o actividad laboral. Este tipo de enfermedad se identifica al demostrar que es más frecuente en un determinado sector laboral que en la población general o que en otros grupos de trabajadores. Como ejemplo de enfermedades laborales se pueden incluir enfermedades respiratorias (por ejemplo, asbestosis o asma ocupacional), enfermedades de la piel, (por ejemplo, síndrome del túnel carpiano) trastornos osteomusculares.

Accidente laboral: se trata de un suceso puntual en el curso del trabajo (puede ocurrir fuera de las instalaciones de la empresa o ser causado por terceros) que produce daño físico o mental.

Prevención: son todos los pasos o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de la actividad de la empresa para evitar o reducir los riesgos laborales.

### **La prevención en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo**

La prevención es un concepto clave en la seguridad y salud laboral. De hecho, la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales debe ser el principal objetivo de cualquier sistema de gestión de seguridad y salud laboral en contraposición con la resolución de problemas después de que hayan ocurrido.

Debido a los rápidos cambios que sufren las organizaciones y empresas en la actualidad (globalización, reducción de personal, trabajo a tiempo parcial, trabajo temporal y subcontratación entre otros) el concepto de prevención es cada vez más relevante y permite además dar un enfoque dinámico a la seguridad y salud.

Los principios generales de prevención establecidos por la Directiva Marco han sido actualizados de forma continua en la UE y desarrollados en otros documentos. Por ejemplo, la Declaración de Luxemburgo sobre promoción de la salud en el trabajo en la Unión Europea establece una serie de principios para prevenir una mala salud en el trabajo (enfermedades relacionadas con el trabajo, accidentes, lesiones, enfermedades profesionales y estrés) y promocionar la mejora de la salud y el bienestar de los empleados

Estos principios son:

Códigos de conducta y directrices empresariales que consideran a los empleados no sólo como costes sino como importantes factores de éxito

Culturas empresariales y políticas de gestión que animen a la participación de los empleados y que les permitan asumir responsabilidades

Organizaciones que permitan a los empleados compatibilizar la realización de su trabajo con el desarrollo de sus habilidades personales y controlar su propio trabajo además de ofrecerles apoyo

Políticas de personal que incluyan objetivos de mejora de la salud.

Servicios integrados de seguridad y salud laboral

Inclusión de los empleados en los temas relacionados con la salud a todos los niveles (fomentando su participación)

Aplicación sistemática de todas las medidas y programas (gestión de proyectos)

Vinculación de las estrategias de reducción de riesgos con el desarrollo de la mejoras en seguridad y salud (enfoque integral)

Teniendo en cuenta los principios antes mencionados y la necesidad de centrarse en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, las empresas deben implementar e integrar un sistema de gestión de seguridad y salud laboral en su sistema de gestión.

Este sistema permitirá tanto desarrollar como implementar políticas de seguridad y salud laboral en la empresa y gestionar sus riesgos.

## **Fundamentación Teórica. Variable Dependiente**

### **2.4.4. Clima Laboral**

En la actualidad el clima laboral ha sido uno de los factores más importante dentro de las organizaciones determinando como el colaborador llega a empoderarse con la empresa, repercutiendo en la acertada realización de funciones, incrementando la motivación, demostrando la eficiencia y la eficacia en el área de trabajo.

(Gilmer, 1964) definen al clima laboral “como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización”.

Al ser una de las características más importantes debemos conservarlo, al momento que el colaborador no se siente a gusto en el lugar de trabajo puede generarse conflictos como: desmotivación, falta de compromiso, trabajo monótono, etc. afectando la interacción entre características personales y organizacionales del colaborador.

Para tener un conocimiento más claro acerca de lo que embarca clima laboral nos referimos a que este netamente se refiere a las características del medio ambiente de trabajo que son percibidas por el colaborador formando un adecuado clima de esta manera se podrá lograr comportamiento laboral adecuado potencializando cada una de las competencias que el trabajador ofrece a la organización.

Uno de los factores que identifican al clima en la organización es el tiempo en que los colaboradores están involucrados en la organización, cumplimiento las necesidades de la empresa a través del clima, que a su vez es adyacente con las estructuras y características organizacionales y los trabajadores que la forman, constituyendo un sistema interdependiente crecidamente dinámico.

### **Las características del clima organizacional**

Litwin y Stinger postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

**Estructura.** Representa el conocimiento que tiene los miembros de la empresa acerca del número de reglas, instrucciones, tareas y otras limitaciones a que se ven encontrados en el desarrollo de su labor. La medida en que la organización pone un gran interés en la burocracia,

relacionando el énfasis en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

Responsabilidad (empowerment). Es el sentimiento que las personas que integran la organización acerca de su independencia en la toma de decisiones relacionadas a sus funciones. Es la medida en que el control que reciben es de tipo general y no precisa, es decir, el sentimiento de ser autónomo en su área de trabajo y no tener la doble verificación en el trabajo.

Recompensa. Se refiere a la percepción de los miembros de la organización sobre la ajuste de la estímulo recibido por el trabajo bien hecho. Es método que la organización utiliza más el premio que la sanción.

Desafío. Pertenece al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los retos que impone el trabajo. Es el régimen en que la organización promueve la aceptación de riesgos deducidos a fin de lograr los objetivos organizacionales.

Relaciones. Es la imagen que tienen los miembros de la empresa acerca de la presencia de un ambiente de trabajo agradable y de las buenas relaciones sociales tanto entre compañeros como entre jefes y subordinados.

Cooperación. Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de una energía de refuerzo de parte de los directivos, y de otros practicantes del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo recíproco, tanto de niveles directivos como operarios.

Estándares. Es la idea de los miembros acerca de la importancia que pone las organizaciones sobre las normas de utilidad.

Conflictos. Es la impresión del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discordantes y no temen afrontar y remediar los problemas tan pronto aparezcan.

Identidad. Es el efecto de pertenencia a la organización y que se es un mecanismo importante y ventajoso dentro del grupo de trabajo. En general, es la impresión de compartir los objetivos personales con los de la organización.

El clima organizacional tiene importantes componentes que deben cumplirse para que el colaborador sienta un ambiente armonioso, confiable y seguro para realizar cada una de sus tareas permitiendo que destaque todos los aspectos positivos,

evitando que se generen factores como: rotación, rutina, trabajo repetitivo potencializando la satisfacción, adaptación y productividad.

### **Importancia del Clima organizacional**

El clima laboral es uno de los semblantes más importantes para una organización y se puede estrechar como el conjunto de contextos sociales y psicológicos que determinan a la empresa, y que implican de manera directa en el desempeño de los empleados.

Esto engloba elementos como el grado de identidad del colaborador con la empresa, la manera en que los grupos se vinculan y trabajan, los niveles de conflicto, así como los de motivación, entre otros.

El trabajador, además de tener necesidades materiales, también es importante que se sienta implicado en un ambiente confortable para poder laborar de manera óptima. Muchos empleados pueden tener todas las aptitudes necesarias para cubrir perfectamente los requerimientos del puesto, pero si no están en un ambiente agradable, no lograrán desarrollar su potencial.

### **Tipos de Clima Organizacional de Likert**

Likert, citado por (Brunet, 1987) en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Menciona Brunet que se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, pues el liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima y el fin que persigue la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.

Clima de tipo autoritario: Autoritarismo explotador. En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte del proceso de toma de decisiones y de los objetivos se toma en la cúpula de la organización distribuyendo según su función puramente descendente. Los colaboradores tienen que trabajar dentro de un ambiente de miedo, de sanciones, de amenazas, ocasionalmente de estímulos, y el bienestar de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y circunstancial en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de reglas específicas.

Clima de tipo autoritario: Autoritarismo paternalista. Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza flexible en sus colaboradores, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cúspide, pero algunas las toman los mandos inferiores. Las distinciones y algunas veces las sanciones son las técnicas utilizadas por excelentísimo para motivar al recurso humano. Bajo este tipo de clima, la dirección se preocupa mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de laborar dentro de un ambiente estable y estructurado.

Clima de tipo participativo: Consultivo. La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene total confianza en sus colaboradores. La política y las decisiones se toman generalmente en la cúpula pero se permite a los subordinados que tomen decisiones específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo inclinado. Las motivaciones, las sanciones ocasionales y cualquier discrepancia se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de autorrealización y de autoestima. Este tipo de clima demuestra un ambiente lo suficientemente dinámico en el que la dirección se manifiesta bajo la forma de objetivos por alcanzar.

Clima de tipo participativo: Participación en grupo. La dirección tiene colmada confianza en sus empleados. Los métodos de toma de decisiones están repartidos en toda la organización y bien complementados a cada uno de los niveles. La comunicación no se realiza únicamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral.

Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos.

Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.

#### **2.4.5. Cultura Organizacional**

El comportamiento del trabajador es expresado en modo social muy complicado. *Este comportamiento según el psicólogo Kurt Lewin, depende de la interacción entre las características personales y el ambiente que lo rodean, o sea  $B = f(P, E)$ .* Formando este tipo de ambiente está la cultura social, que provee extensas pistas sobre cómo se trabajara un individuo en determinada situación. Específicamente en el lugar de trabajo, las tareas del colaborador serán afectadas por las funciones que se le asignen y el nivel de posición que se le brinde.

No obstante en la matriz de la organización encontramos otro factor importante que establece el comportamiento individual y grupal, la cultura organizacional, es conocida también como atmósfera o ambiente de trabajo, sistemas que está conformado por supuestos, creencias, valores y normas que intervienen todos miembros de la organización.

Establecer un ambiente humano en el que los colaboradores realicen su trabajo es fundamental para la organización, una cultura puede constar en la empresa completamente o puede referirse a un ambiente dividido, filial, planta o departamento.

La idea de poseer una cultura organizacional es un poco imperceptible, debido a que no podemos visualizarla ni tocarla, pero si se encuentra presente en cada parte y trabajo de la empresa esta puede manejarse como el aire que encontramos en un cuarto, envuelve y afecta a todos.

Por esta razón al ser la cultura organizacional un conjunto de sistemas dinámicos esta siempre influirá en la mayor parte de cosas que suceden dentro de la organización.

### **Características de la cultura organizacional**

Las organizaciones son organismos únicos como la personalidad de un miembro de la organización. Todos dentro de la organización poseen las características de como solían ser, esquemas de comunicación, métodos y ordenamientos, creencias filosóficas, historias y ficciones, que en su mayoría, forman su cultura. Varias de ellas exteriorizan un ambiente con abundante dinamismo, otras tienen un ambiente de tranquilidad.

Algunas son cordiales y sinceras, mientras que otros demuestran ser indiferentes y neutro. Al pasar el tiempo la cultura de una organización alcanza a ser reconocida por los trabajadores y el público. La cultura subsiste entonces, a causa de la organización atrayendo y conservando a personas expresan aceptación en cuanto a sus valores y creencias. Asimismo que las personas toman la decisión de trasladarse a diferentes regiones, además los empleados elegirán la cultura organizacional que deseen como ambiente de trabajo.

Pocas veces los empleados se expresaran abiertamente sobre la cultura en la que laboran (sin embargo esto empezó a ser diferente cuando el renombre de las culturas tuvo su período de apogeo en la década de los 80).

Por lo general el mayor porcentaje de cultura tiene una evolución directamente de los ejemplos proporcionados por los altos mandos, quienes cultivan una influencia eficaz en sus subordinados. Por último, las culturas consiguen caracterizarse tan respectivamente “fuertes” o “débiles” como el valor de influencia que posean en la conducta de los empleados.

## **Medición de la cultura organizacional**

No es fácil medir constantemente las culturas y compararlas pero es trascendental intentarlo.

Constantemente estas comprobaciones se apoyan en el estudio de historias, lemas, rituales y ceremonias religiosas para conseguir algunas pistas.

Entre otras se acudió a entrevistas y a interrogatorios abiertos con la intención de calificar los valores y creencias.

En otros casos, el análisis de las confesiones de la filosofía sistémica ha compensado doctrinas sobre la cultura acogida (las convicciones y valores que la organización expresa abiertamente) Otra técnica radica en efectuar entrevistas directamente con el personal y examinar sus apreciaciones de la cultura de la empresa.

## **Comunicación de la cultura**

*Según (Andrade, 2005) Si las organizaciones desean crear y dirigir de manera consciente su cultura, debe poseer la capacidad de comunicarla al personal, sobre todo a los empleados que han ingresado recientemente a la organización.*

El ser humano es habitualmente está más orientado a adecuarse a una cultura organizacional durante el inicio de su carrera dentro de la empresa, cuando quieren simpatizar con los otros, ser admitidos, relacionarse con su nuevo ambiente laboral

La socialización es el método que radica en trasladar continuamente a los empleados los elementos primordiales de la cultura de una organización.

Contiene a la vez métodos formales (por ej. adoctrinamiento militar y preparación en la empresa) e informales (como la colaboración de un tutor) para forjar las cualidades, inclinaciones y comportamiento del personal.

Dentro la perspectiva de la organización, la socialización es impregnar en los colaboradores la raíz de la cultura. Desde el punto de vista de los empleados, es la técnica básica de “aprender las reglas del juego” que les aprueban sobrevivir y prosperar en la empresa.

### **Desarrollo Organizacional**

*Según (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos , 2007) Las organizaciones son sistemas de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas, la cooperación entre personas es esencial para la existencia de la organización.*

El concepto de Desarrollo Organizacional (D.O) comienza con la teoría del comportamiento hacia un enfoque sistemático todo comenzó en 1962 partiendo de las ideas sobre el hombre, organización y ambiente aplicando las ciencias del comportamiento a la administración esto se centra en las distintas necesidades que tenga la empresa, por ejemplo la atención puede centrarse en mejorar las relaciones interpersonales, en factores económicos, en las relaciones entre grupos, en el liderazgo, etc.

En suma, se centra más en las personas que en los objetivos y estructuras de la organización: prioriza el lado humano.

**En general las metas a las que se apunta mediante el desarrollo organizacional son:**

- Mejoramiento de la competencia interpersonal.
- Transferencia de valores que haga que los factores y sentimientos humanos lleguen a ser considerados legítimos.
- Comprensión entre los grupos de trabajo y en entre los miembros de cada uno de éstos
- Reducir las tensiones.
- Una “administración por equipos” más eficaz.
- Mejores métodos de solución de conflictos.
- Sistemas orgánicos en vez de sistemas mecánicos.
- Integrar los intereses de los individuos con los objetivos de la organización.
- Valores más humanos y democráticos.
- Distribución del poder en la empresa: descentralizar y delegar.
- Combatir los conflictos internos y el recelo.
- Desarmar los subgrupos.
- Precisión y claridad de objetivos y un efectivo compromiso con ellos.
- Desarrollar la educación continua.
- Desarrollar la capacidad de autoanálisis.

En resumen, el Desarrollo Organizacional lo que intenta es que se tengan más opciones para poder así tomar mejores decisiones. Debe armonizar al menos tres elementos:

Los requerimientos de la organización para subsistir en condiciones satisfactorias

Las exigencias del medio en que la organización se desenvuelve (adecuación a leyes y reglamentos, opinión pública, etc.

Requerimientos individuales y sociales que permiten el desarrollo de la organización.

### **Las etapas del Desarrollo Organizacional**

(Enrique, 2011) Menciona: *A pesar de que existen distintas formas de generar un desarrollo organización D.O, generalmente se empieza por un diagnostico*

*provisoria para luego hacer uno más específico de los problemas que sufre la institución.*

Primeramente se utiliza este paso que permite desarrollar este pauta de proyectos manejando a todo el personal de la compañía para el cumplimiento del proceso, al ser un procedimiento extenso factible que se lo haga habitualmente para conseguir resultados eficientes.

La organización debe trazarse objetivos que significa hacia dónde quiere llegar (visión), en primer lugar se debe decidir qué cambio es el que se busca a través del desarrollo organizacional, siendo necesario que se presente un diagnóstico de un consultor interno en primer instancia y si es necesario de un consultor externo en conjunto con la gerencia de la organización.

Posteriormente se elige el modelo que se va utilizar para el mejoramiento del desarrollo organizacional, una vez realizado ese proceso se obtendrá datos necesarios para realizar la evaluación de cómo está la cultura de la empresa, para poder reconocer todos los problemas que en ella este presentes.

Al realizar cada uno de estos pasos se necesita realizar planes que presten acciones y soluciones para lograr evitar que ellos dañen a la organización realizando capacitaciones para que los colaboradores trabajen en equipo motivando al personal brindándoles comunicación y confianza destacando un desarrollo inter grupal y debe realizarse siempre una evaluación de resultados para mantener el equilibrio en la organización.

### **Técnicas más usadas del Desarrollo Organizacional**

Durante los modernos avances en la sociedad y la globalización se han fortalecido ciertas técnicas fundadas en las ramas de la conducta humana que han utilizado para determinar los inconvenientes y provocar los cambios precisos.

*Según la revista recursos humanos.com las técnicas más utilizadas son:*

1. La retroinformación con base en una encuesta: empieza con un interrogatorio que se transmite a los empleados, en el que se les consulta sobre los valores, la innovación, la participación y el clima dentro de la organización. Usualmente se pregunta sobre sus apreciaciones y cualidades sobre la manera en que se realiza el proceso para tomar decisiones, la coordinación de unidades, la satisfacción, la eficacia de la comunicación, el jefe, el trabajo y los compañeros. Posteriormente los datos se calculan permitiendo identificar conflictos y explicar cuestiones que pueden estar inmersas en la organización proporcionando problemas a los individuos. Finalmente, con la retroalimentación de la encuesta, los colaboradores deberán ser competentes de nivelar las posibles implicaciones.
2. La formación de grupos: Ésta técnica generalmente puede ser utilizada con grupos que logren trabajar juntos (interdependientes). Su aplicación estará enfocada a familias de la organización (grupos de mando), así como a entidades, grupos de proyecto y de actividades. Puede incluirse actividades para constituir metas, ampliar las relaciones interpersonales, realizando un análisis de los roles y las responsabilidades de cada uno.
3. Los círculos de calidad: Accede a que los trabajadores logren participar con la administración el compromiso de reparar dificultades de coordinación, productividad y por supuesto de calidad.
4. Realizado el diagnóstico, se propone la ejecución de herramientas específicas concernidas al manejo de las personas. Pueden ser:  
Evaluación de Desempeño: Este instrumento se basa en el desempeño futuro; mediante ella se aprecian los niveles de desempeño de los colaboradores con el objetivo de optimizar la presentación de la

organización. Asimismo, con ésta información permitirá diseñar planes de capacitación y de desarrollo.

Diseño de Distribución de Remuneraciones / sistemas de recompensas: Mediante una buena diligencia de éstas políticas se logrará visualizar una significativa mejora en semblantes como conservación del personal, formar mayores componentes de equidad y brindar espacio al reconocimiento, etc.

Activación de políticas hacia la Responsabilidad social empresarial: Las políticas como estas agregan mucho valor dentro de una organización y fuera de ella. Donativos, inclusiones sociales y colaboración ciudadana son las maneras más simples de empezar.

## **2.5. Hipótesis**

Los Riesgos Psicosociales inciden en el clima laboral en los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad Cantón Santiago de Quero de la Provincia de Tungurahua

## **2.6. Señalamiento de variables**

### **2.6.1. Variable Independiente**

Riesgos Psicosociales

### **2.6.2. Variable Dependiente**

Clima Laboral

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Enfoque**

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

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

Porque la información obtenida a través de la observación y el manejo de información es de apoyo en la valoración del marco teórico, relacionando las variables de estudio: Variable independiente riesgos psicosociales, variable dependiente clima organizacional

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

Porque los datos obtenidos se someterán a un análisis estadístico aportando en el establecimiento de conclusiones y recomendaciones que darán realce al trabajo relacionado con los riesgos psicosociales en el clima organizacional en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad canto Santiago de Quero, Provincia de Tungurahua.

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

En la modalidad básica sobresalió la modalidad de campo y la modalidad bibliográfica documental, teniendo como finalidad fortalecer el trabajo de investigación teniendo contacto con la realidad del problema y analizando al nivel científico las causas y consecuencias.

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

La investigación se realizó en el sitio donde se produce el fenómeno en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad canto Santiago de Quero, Provincia de Tungurahua, para tomar contacto directo con la realidad, de los efectos que presentan los riesgos psicosociales en el desempeño del trabajador.

### **3.2.2. Modalidad Bibliográfica - Documental**

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

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

La investigación se efectuó a nivel de asociación de variables, porque permitió estructurar predicciones a través de la medición de relación entre variable independiente y dependiente.

El nivel de la investigación fue: exploratorio, descriptivo, Explicativo, por asociación de variables.

### **3.3.1. Nivel Exploratorio**

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

### **3.3.2. Nivel Descriptivo**

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

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

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

## **3.4. Población y muestra**

### **3.4.1. Población**

Para efecto de realizar la muestra objeto del estudio, se ha considerado tomar una parte de la población total, 12 personas pertenecientes al personal administrativo y 18 personas pertenecientes al personal operativo.

### **3.4.2. Muestra**

En la presente investigación se obtuvo el muestro y se aplicó la encuesta 30 personas 12 personas pertenecientes al personal administrativo y 18 personas pertenecientes al personal operativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad cantón Santiago de Quero Provincia de Tungurahua.

## **Población**

**Tabla No. 1.** Población

<b>Población</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Personal del nivel Ejecutivo	38	40%
Personal del nivel Operativo	59	60%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Nómina de trabajadores

**Elaborado por:** Secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado

### 3.5. Operacionalización de las Variables

#### 3.5.1. Variable Independiente: Riesgos Psicosociales

Cuadro No 2: Operacionalización Variable Independiente

CONTEXTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<b>Riesgos Psicosociales</b> Considerados estresores que se relacionan con el contenido de la tarea afectando en el estilo de liderazgo, en las relaciones interpersonales, en las condiciones favorables de la organización, dificultando la calidad de vida	Estresores	Sobrecarga de trabajo	¿Considera usted que en la empresa se ha incrementado el ausentismo, el estrés, la ansiedad debido a la sobrecarga de trabajo afectando en el cumplimiento de funciones?	<u><b>Técnica:</b></u> Encuesta  <u><b>Instrumento:</b></u> Cuestionario estructurado
		Comunicación y desmotivación	¿Las inadecuadas relaciones interpersonales perjudican en el bienestar y equilibrio generando inadecuadas condiciones de trabajo insuficiente comunicación y desmotivación?	
	Relaciones interpersonales	Resolución de problemas	¿Cree usted que el trabajo repetitivo ha dificultado las dimensiones físicas para resolver conflictos incrementando el estrés?	
		Satisfacción laboral	¿Considera usted que las condiciones de trabajo aportan para la buena salud disminuyendo condiciones nocivas y actitudes inadecuadas?	
	Condiciones favorables	Productividad	¿Considera usted que el horario de trabajo afecta a la cantidad calidad y ritmo perjudicando en la productividad?	

Elaborado por: Villarroel Vásquez Cristina Abigail

### 3.5.2. Operacionalización Variable Dependiente: Clima Organizacional

Cuadro No 3: Operacionalización Variable Independiente

CONTEXTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Clima Laboral:</b> El clima organizacional integra el ambiente interno, la motivación, para fortalecer el ambiente organizacional, que contribuye a la satisfacción laboral</p>	Ambiente Interno	Trabajo en Equipo	¿Considera usted que en la empresa se ha fortalecido el trabajo en equipo disminuyendo la frustración, la depresión, desinterés y apatía?	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario estructurado</p>
		Ambiente organizacional	¿Cree usted que los trabajadores demuestran comportamientos potenciales que influyen en la organización de forma dinámica y competitiva?	
	Ambiente Organizacional	Comunicación	¿Considera usted que los trabajadores han fortalecido la comunicación fomentando el intercambio de información incrementando las relaciones interpersonales para alcanzar objetivos competitivos?	
		Intercambio de información	¿El personal que labora en la empresa trabaja con calidad y productividad, teniendo libertad para exteriorizar la creatividad e imaginación?	
	Satisfacción laboral	Eficiencia	¿Considera que en el ambiente laboral institucional se fortalece la capacidad de control, seguridad física, contribuyendo en el rendimiento y satisfacción laboral?	

Elaborado por: Villarroel Vásquez Cristina Abigail

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

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

#### **3.6.1. Técnica. Encuesta**

Investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de una población más amplia, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población. (Altamirano, 1992), p. 16.

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

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

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

#### **Validez y confiabilidad**

La validez y confiabilidad de la técnica e instrumento se lo hizo con la asistencia de la señora tutora del trabajo Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño, y el señor Ing. Luis Carvajal jefe del departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad cantón Santiago de Quero Provincia de

Tungurahua, que revisaron el cuestionario y emitieron juicios de valor y observaciones para su respectiva corrección y aplicación.

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

**Tabla No 4:** Plan De Recolección De Información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	<p>Investigar la incidencia de los riesgos psicosociales en el clima laboral de los colaboradores.</p> <p>Diagnosticar los riesgos psicosociales que afectan que afectan a los colaboradores.</p> <p>Determinar la importancia del clima laboral de los colaboradores.</p> <p>Elaborar un documento que integre el estudio de los riesgos psicosociales y el clima laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad Cantón Santiago de Quero</p>
¿De qué persona u Objeto?	Cristina Abigail Villarroel Vásquez
¿Sobre qué aspectos?	<p>Sobrecarga de trabajo, comunicación y desmotivación, resolución de problemas, satisfacción laboral, productividad.</p> <p>Trabajo en Equipo, ambiente organizacional, intercambio de información, eficiencia.</p>
¿ A Quién?	A 30 colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad Cantón Quero
¿Cuándo?	Periodo Académico Octubre 2015 – Febrero 2016
¿Dónde?	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad cantón Santiago de Quero
¿Cuántas veces?	Una vez a los encuestados
¿Qué técnicas de recolección?	La encuesta estructurada por el Investigador
¿Con qué?	Guía del Cuestionario Estructurado

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

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

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

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

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

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Análisis e interpretación de resultados de la de la encuesta aplicada a 12 personas del personal administrativo

**Pregunta N. 1:** ¿Considera usted que en la empresa se ha incrementado el ausentismo, el estrés, la ansiedad debido a la sobrecarga de trabajo afectando en el cumplimiento de funciones?

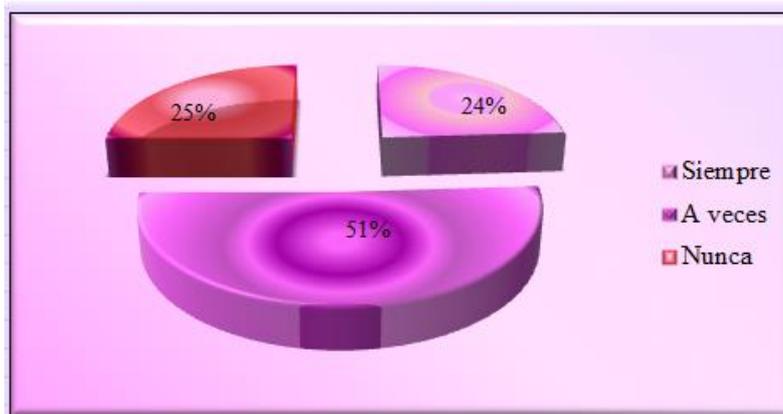
**Tabla No. 1. Valores**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	24%
A veces	7	51%
Nunca	3	25%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

**Gráfico No. 1. Valores**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

#### **Análisis**

Del 100% de encuestados, el 24% exterioriza que siempre ha existido ausentismo, estrés, ansiedad debido a la sobrecarga de trabajo, 51% considera que a veces se ha incrementado este tipo de dificultades; y el 25% dice que nunca.

#### **Interpretación**

La mayor parte de encuestados considera que a veces en la empresa se incrementa el estrés, la ansiedad debido a la sobrecarga de trabajo afectando en el cumplimiento de funciones, disminuyendo la productividad, las interacciones, repercutiendo en el rendimiento; mientras un menor porcentaje exterioriza que nunca favoreciendo en el clima empresarial, el otro porcentaje expone que siempre lo que desmotiva en el desempeño, bienestar y salud en el colaborador.

**Pregunta N. 2:** ¿Las inadecuadas relaciones interpersonales perjudican en el bienestar y equilibrio generando inadecuadas condiciones de trabajo insuficiente comunicación y desmotivación?

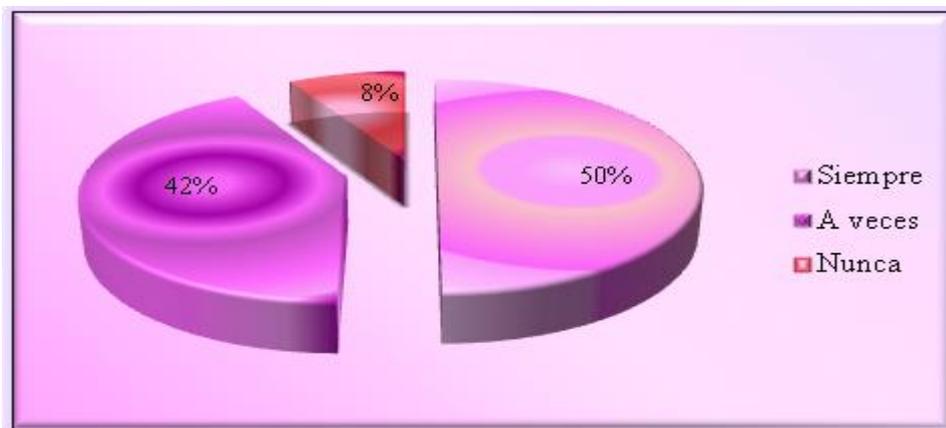
**Tabla No. 2. Juicios de valor**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	50%
A veces	5	42%
Nunca	1	8%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

**Gráfico No. 2. Juicios de valor**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

### **Análisis**

Del total de encuestados, el 30% menciona que siempre las inadecuadas relaciones interpersonales perjudican en el bienestar y equilibrio generando inadecuadas condiciones de trabajo insuficiente comunicación y desmotivación mientras que el 50% manifiesta que a veces; mientras que él y el 20% expone que nunca.

### **Interpretación**

La mayor parte de los encuestados considera que a veces dentro de la organización se han visto perjudicadas las relaciones interpersonales trayendo como consecuencia un escaso bienestar y equilibrio en la organización repercutiendo en la satisfacción que el colaborador posee en relación con su área de trabajo, mientras que un porcentaje pequeño manifiesta que siempre las relaciones interpersonales han poseído inconvenientes dañando el clima laboral, el ultimo porcentaje considera que nunca.

**Pregunta N. 3:** ¿Cree usted que el trabajo repetitivo ha dificultado las dimensiones físicas para resolver conflictos incrementando el estrés?

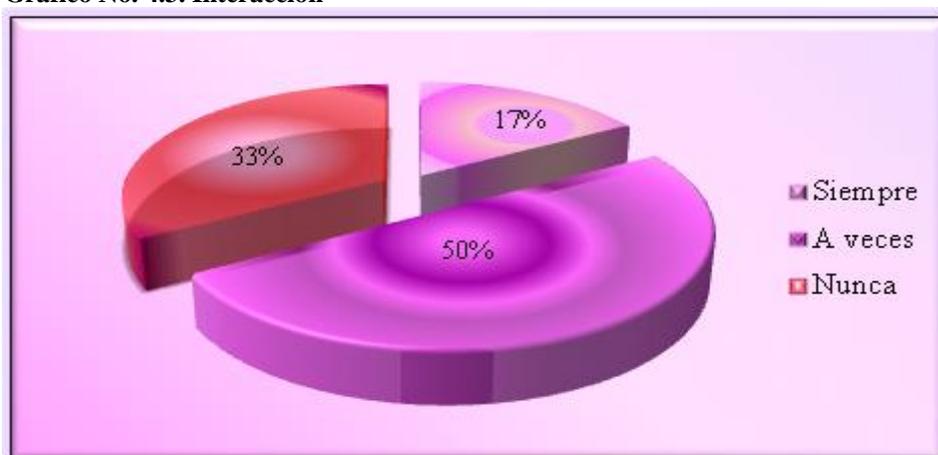
**Tabla No. 3. Interacción**

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

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

**Gráfico No. 4.3. Interacción**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

### **Análisis**

Del 100% de encuestados, el 17% expone que siempre que el trabajo repetitivo ha dificultado las dimensiones físicas para resolver conflictos incrementando el estrés, el 50% considera que a veces; mientras el 33% menciona que nunca.

### **Interpretación**

La mayor parte de encuestados considera que a veces dentro de la empresa se incrementado el estrés debido al trabajo repetitivo perjudicando la salud del colaborado en cuanto a sus dimensiones físicas, repercutiendo en la participación activa dentro del cumplimiento de metas; mientras un menor porcentaje exterioriza que nunca fortaleciendo el ambiente de trabajo, el otro porcentaje expone que siempre.

**Pregunta N. 4:** ¿Considera usted que las condiciones de trabajo aportan para la buena salud disminuyendo condiciones nocivas y actitudes inadecuadas?

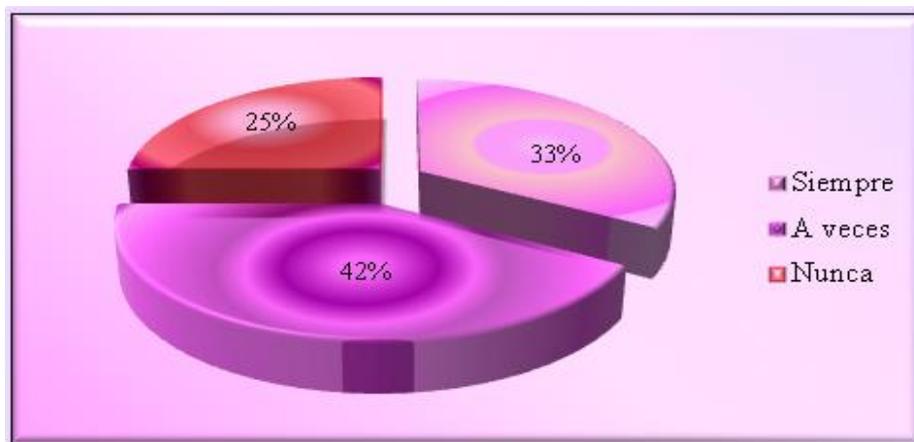
**Tabla No. 4. Empatía**

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

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

**Gráfico No. 4.4. Empatía**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

### **Análisis**

De los 12 encuestados, el 33% exterioriza que en la empresa siempre las que las condiciones de trabajo aportan para la buena salud disminuyendo condiciones nocivas y actitudes inadecuadas; mientras el 42 % expone que a veces y el 25% manifiesta que nunca.

### **Interpretación**

El mayor porcentaje de encuestados expresa que a veces dentro de la organización se ha mantenido la buena salud del colaborador debido a las condiciones de trabajo adecuadas incrementado la creatividad, y la identidad en el proceso de toma de decisiones, un menor porcentaje expone que a veces la organización alcanza la buena salud ocupacional, un mínimo porcentaje menciona que nunca se ha poseído condiciones de trabajo adecuada.

**Pregunta N. 5:** ¿Considera usted que el horario de trabajo afecta a la cantidad calidad y ritmo perjudicando en la productividad?

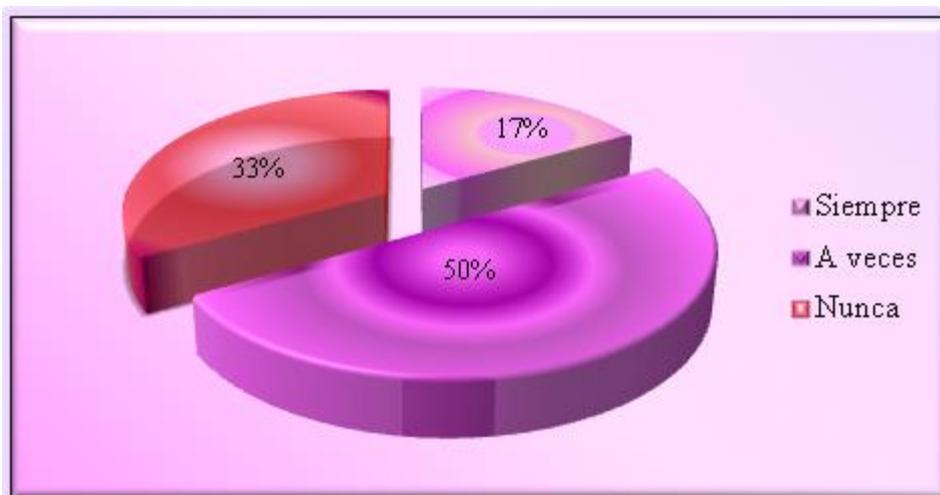
**Tabla No. 4.5. Autoestima**

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

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

**Gráfico No. 4.5. Autoestima**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

### **Análisis**

Del total de encuestados el 17% considera que siempre en la empresa que el horario de trabajo afecta a la cantidad calidad y ritmo perjudicando en la productividad; mientras que el 50% dice que a veces y el 33% manifiesta que nunca.

### **Interpretación**

De las personas encuestadas la mayor parte considera que a veces el horario de trabajo ha afectado la cantidad y ritmo del mismo perjudicando en la productividad, produciendo inestabilidad en la actividad laboral, un porcentaje mínimo considera que siempre esto ha sido un inconveniente para la organización retrasando los procesos organizacionales, mientras que un porcentaje intermedio asegura que nunca el horario de trabajo se ha vinculado afectando la productividad.

**Pregunta N. 6:** ¿Considera usted que en la empresa se ha fortalecido el trabajo en equipo disminuyendo la frustración, la depresión, desinterés y apatía?

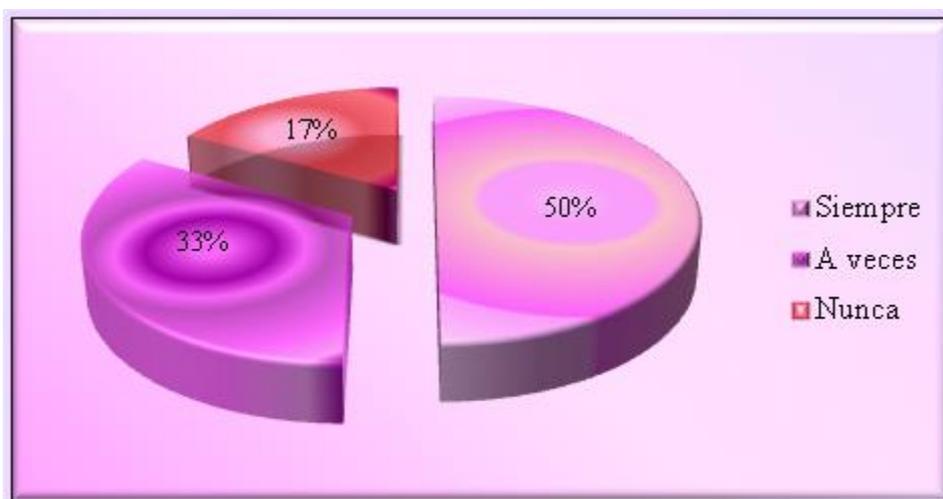
**Tabla No. 4.6. Confianza en sí mismo**

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

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

**Gráfico No. 4.6. Confianza en sí mismo**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

### **Análisis**

De los 12 encuestados, el 50% expone que siempre en la empresa se ha fortalecido el trabajo en equipo disminuyendo la frustración, la depresión, desinterés y apatía; mientras que el 33% manifiesta que a veces y el 17% expone que nunca.

### **Interpretación**

La mayor parte de encuestados considera que siempre en la empresa se ha fortalecido el trabajo en equipo repercutiendo en la disminución de factores estresores para los colaboradores fortaleciendo las relaciones interpersonales y el adecuado cumplimiento de funciones, un porcentaje menor expresa que solamente a veces realizan medidas adecuadas para trabajar en equipo afectando a los colaboradores en el cumplimiento de metas organizacionales causando una falta de empoderamiento con la empresa, otro porcentaje exterioriza que nunca se ha realizado medidas adecuadas para el trabajo en equipo afectando la calidad de vida del empleado dentro de la empresa.

**Pregunta N. 7:** ¿Cree usted que los trabajadores demuestran comportamientos potenciales que influyen en la organización de forma dinámica y competitiva?

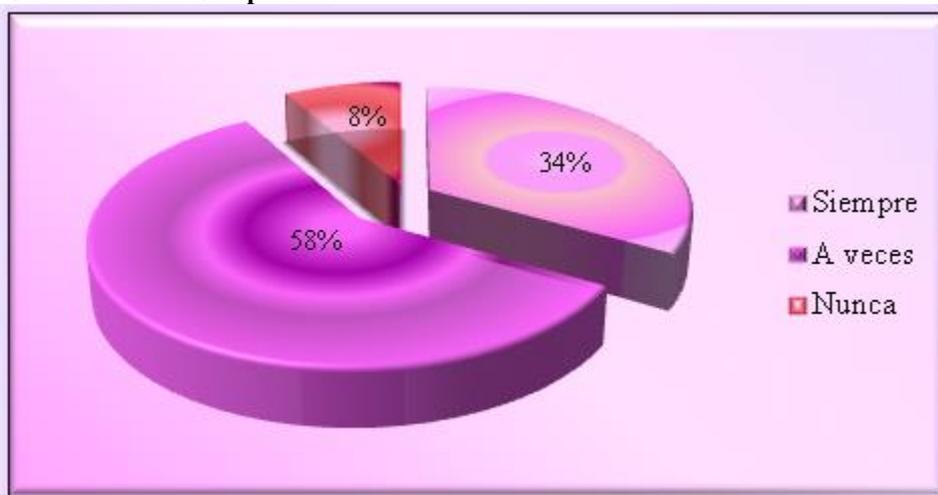
**Tabla N0. 4.7. Compromiso**

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

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

**Gráfico No. 4.7. Compromiso**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

### **Análisis**

Del 100% de encuestados, el 34% considera que siempre que los trabajadores demuestran comportamientos potenciales que influyen en la organización de forma dinámica y competitiva; mientras el 58% manifiesta que a veces y el 8% exterioriza que nunca.

### **Interpretación**

La mayor parte de encuestados considera que a veces en la empresa los trabajadores han demostrado comportamientos potenciales generando que laboren de forma dinámica y competitiva pero que debe tomar medidas para combatir la desmotivación, falta de compromiso, y trabajo monótono; mientras un menor porcentaje exterioriza que siempre favoreciendo en el clima dentro de la organizacional, el otro porcentaje expone que nunca lo que ha creado un ambiente cargante para el colaborador.

**Pregunta N. 8:** ¿Considera usted que los trabajadores han fortalecido la comunicación fomentando el intercambio de información incrementando las relaciones interpersonales para alcanzar objetivos competitivos?

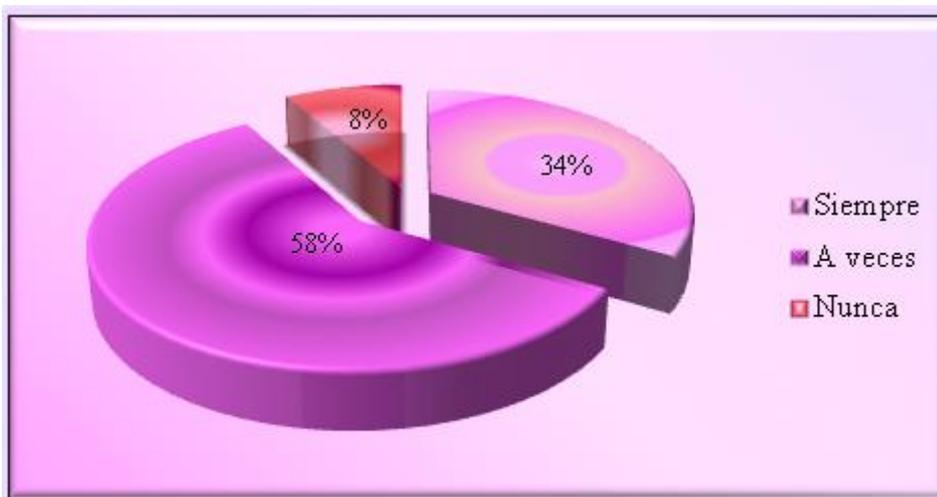
**Tabla No. 4.8. Reconocimiento**

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

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

**Gráfico No. 4.8. Reconocimiento**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

### **Análisis**

De los 12 encuestados, el 34% expone que siempre que los trabajadores han fortalecido la comunicación fomentando el intercambio de información incrementando las relaciones interpersonales para alcanzar objetivos competitivos; mientras el 58% manifiesta que a veces; y el 8% considera que nunca.

### **Interpretación**

El mayor porcentaje de las personas encuestadas considera que a veces dentro de la organización se ha realizado campañas de fortalecimiento en la comunicación por lo que la organización debe encargarse a través del cumplimiento de necesidades la fomentación de la comunicación interpersonal para un mejor desempeño grupal, un porcentaje menor manifiesta que en la organización siempre ha existido relaciones interpersonales adecuados llegando siempre al cumplimiento de objetivos empresariales y otro porcentaje señala que no ha existido esta técnica nunca y que se debe potencializarla mucho más.

**Pregunta N. 9:** ¿El personal que labora en la empresa trabaja con calidad y productividad, teniendo libertad para exteriorizar la creatividad e imaginación?

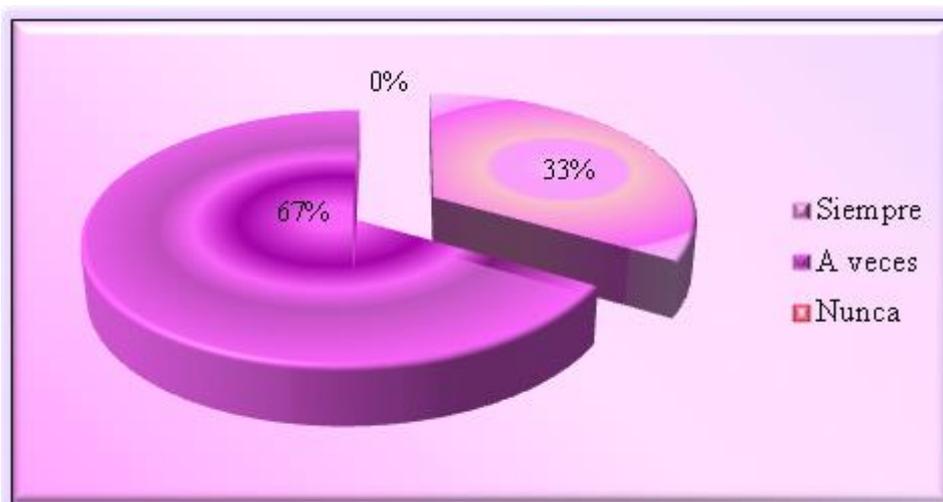
**Tabla No. 4.9. Entusiasmo**

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

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

**Gráfico No. 4.9. Entusiasmo**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

### **Análisis**

Del total de encuestados; el 67% del personal que labora en la empresa trabaja con calidad y productividad, teniendo libertad para exteriorizar la creatividad e imaginación, y el 0% manifiesta que nunca.

### **Interpretación**

La mayor parte de encuestados exterioriza que a veces en la empresa se trabaja con calidad y productividad, teniendo libertad para exteriorizar la creatividad e imaginación, fomentando la autonomía para realizar sus funciones, un menor porcentaje considera que siempre en la empresa se ha trabajado con una alta calidad y productividad fortaleciendo la toma de decisiones acertada, trabajo en equipo, potencializando cada una de las competencias que el trabajador le ofrece a la organización; mientras el ultimo porcentaje expresa que nunca se han realizada estas medidas.

**Pregunta N. 10:** ¿Considera que en el ambiente laboral institucional se fortalece la capacidad de control, seguridad física, contribuyendo en el rendimiento y satisfacción laboral?

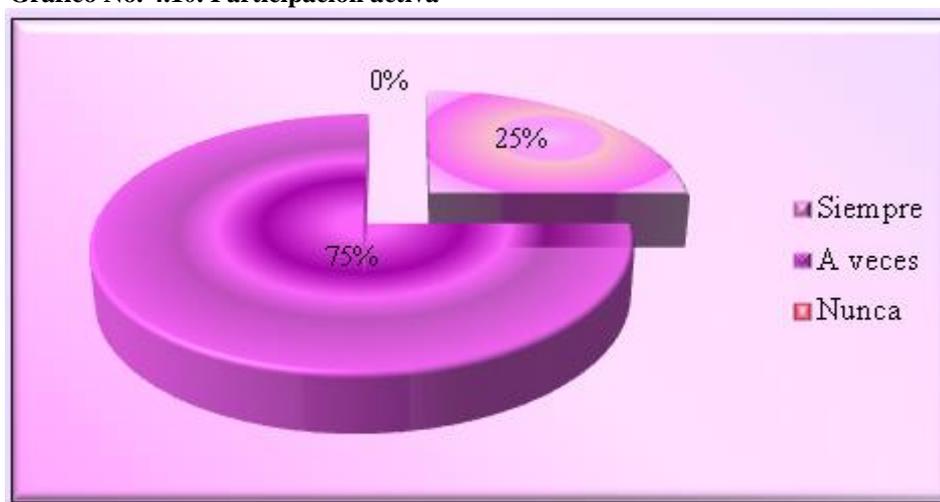
**Tabla No. 4.10. Participación activa**

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

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

**Gráfico No. 4.10. Participación activa**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

### Análisis

Del 100% de encuestados, el 75% exterioriza que a veces que en el ambiente laboral institucional se fortalece la capacidad de control, seguridad física, contribuyendo en el rendimiento y satisfacción laboral; mientras el 25% manifiesta que y el 0% considera que nunca

### Interpretación

La mayoría de las personas encuestas exponen que solamente a veces en la empresa el ambiente laboral institucional se ha fortalecido creando la capacidad de control, seguridad física lo que ha desarrollado que se dé un correcto rendimiento en la empresa, pero que se debe realizar medidas para el cumplimiento de necesidades que ayuden a lograr una total satisfacción laboral, un porcentaje menor expresa que siempre se han sentido empoderados con la organización lo que ha producido que el desarrollo de sus funciones sea adecuado evitando inconvenientes, siempre manteniendo la homeostasis de la empresa.

**Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a 50 personas del área operativa, pertenecientes a Operación y Recolección.**

**Pregunta N. 1:** ¿Usted siente estrés, ansiedad debido a la sobrecarga de trabajo afectando en el cumplimiento de funciones?

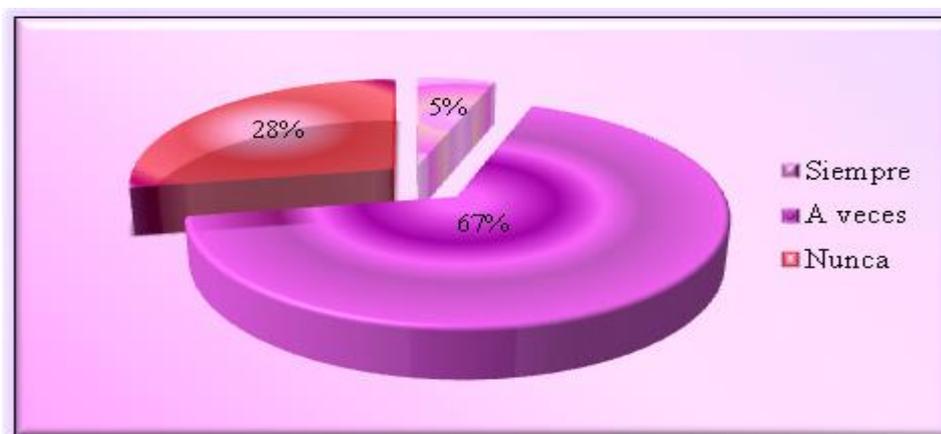
**Tabla No. 4.11. Valores**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	5%
A veces	12	67%
Nunca	5	28%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Operativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

**Gráfico No. 4.11. Valores**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Operativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

**Análisis**

Del 100% de encuestados, el 5% considera que siempre siente estrés, ansiedad debido a la sobrecarga de trabajo afectando en el cumplimiento de funciones; mientras el 67% exterioriza que a veces; y el 28% manifiesta que nunca.

**Interpretación**

Del total de las personas encuestadas el mayor porcentaje exterioriza que a veces han sentido estrés, ansiedad debido a la sobrecarga perjudicando en el cumplimiento de funciones afectando en el sistema organizaciones y distribución de trabajo, un porcentaje menor manifiesta que siempre en la organización se ha presentado este conflicto dañando las relaciones dentro del área de trabajo, mientras que el ultimo porcentaje manifiesta que nunca ha sentido estrés, ansiedad favoreciendo en el cumplimiento de tareas conservando la homeostasis de la organización.

**Pregunta N. 2:** ¿Las inadecuadas instalaciones perjudican en el bienestar y equilibrio generando inoportunas condiciones de trabajo insuficiente comunicación y desmotivación?

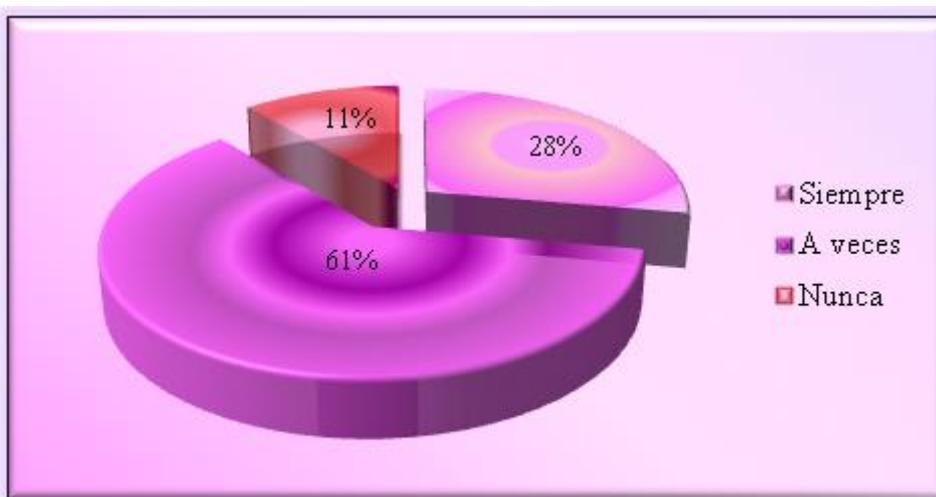
**Tabla No. 4.12. Juicios de valor**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	28%
A veces	11	61%
Nunca	2	11%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

**Gráfico No. 4.12. Juicios de valor**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

### **Análisis**

De los 18 encuestados, el 28% manifiesta que siempre inadecuadas instalaciones perjudican en el bienestar y equilibrio generando inoportunas condiciones de trabajo insuficiente comunicación y desmotivación; mientras el 61% menciona que a veces y el 11% expone que nunca.

### **Interpretación**

La mayor parte de encuestados considera que a veces en la empresa debido a las instalaciones inadecuadas ha perjudicado el bienestar y equilibrio afectando la comunicación produciendo desmotivación trayendo como consecuencia que se atente con la salud del colaborador sobresaltando en el clima laboral de la empresa; un menor porcentaje exterioriza siempre ha existido este inconveniente, el otro porcentaje expone que nunca donde el desarrollo de actividades se han realizado con normalidad y eficacia.

**Pregunta N. 3:** ¿Considera usted que las situaciones y condiciones de trabajo se solucionan con el contenido y la ejecución de la tarea, incrementando la calidad y productividad?

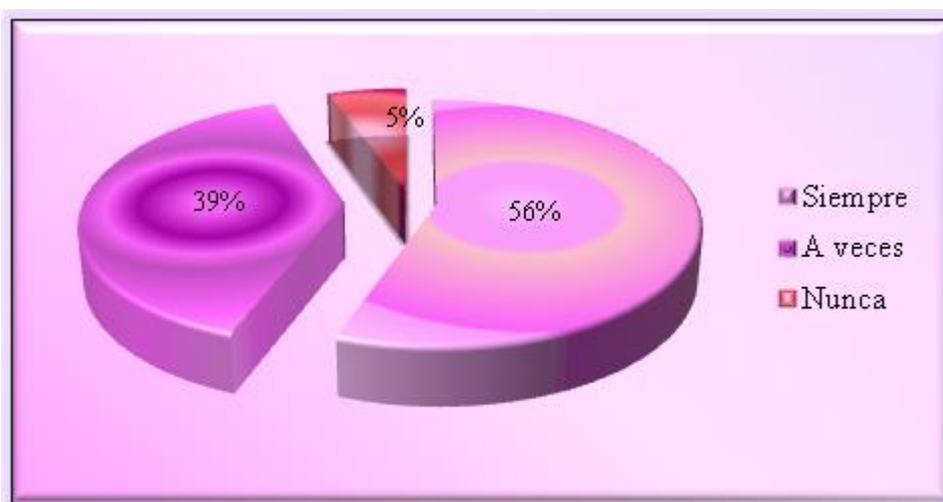
**Tabla No. 4.13. Interacción**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	56%
A veces	7	39%
Nunca	1	5%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

**Gráfico No. 4.13. Interacción**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

### **Análisis**

Del 100% de encuestados, el 56% considera que siempre que las situaciones y condiciones de trabajo se solucionan con el contenido y la ejecución de la tarea, incrementando la calidad y productividad; mientras el 22% a veces y el 12% expone que nunca.

### **Interpretación**

Dentro de las personas encuestas determinamos que el mayor porcentaje de colaboradores considera que siempre las situaciones y condiciones de trabajo llegan a la solución mediante el contenido y la ejecución de la tarea beneficiando la calidad y la productividad evidenciando el mejoramiento del liderazgo y empoderamiento de los colaboradores con la empresa, un menor porcentaje manifiesta que a veces se logra la solución de conflictos de esta manera y el último porcentaje expone que nunca.

**Pregunta N. 4.** ¿Considera usted que las condiciones de trabajo aportan para la buena salud disminuyendo condiciones nocivas y actitudes inadecuadas?

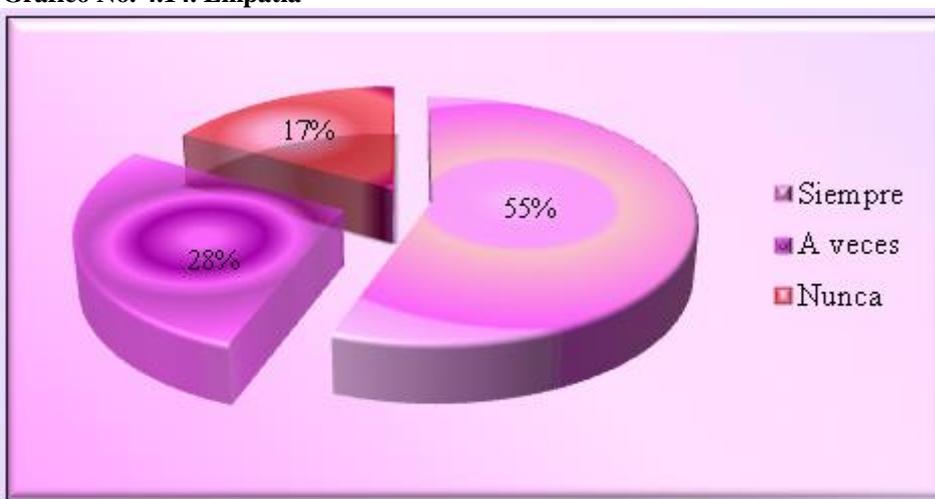
**Tabla No. 4.14. Empatía**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	55%
A veces	5	28%
Nunca	3	17%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

**Gráfico No. 4.14. Empatía**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

### **Análisis**

De los 18 encuestados, el 55% exterioriza que siempre las condiciones de trabajo aportan para la buena salud disminuyendo condiciones nocivas y actitudes inadecuadas; mientras el 28% considera que a veces y el 17% expone que nunca.

### **Interpretación**

La mayor parte de encuestados exterioriza que siempre en la empresa exterioriza que las condiciones de trabajo aportan para la buena salud minimizando condiciones nocivas potencializando actitudes positivas disminuyendo el estrés, un menor porcentaje considera que solamente a veces en la empresa se ha aportado en un adecuado rendimiento laboral; mientras el ultimo porcentaje expresa que nunca se han realizada estas medidas.

**Pregunta N. 5:** ¿El horario de trabajo ha afectado a la cantidad calidad y ritmo perjudicando en la productividad?

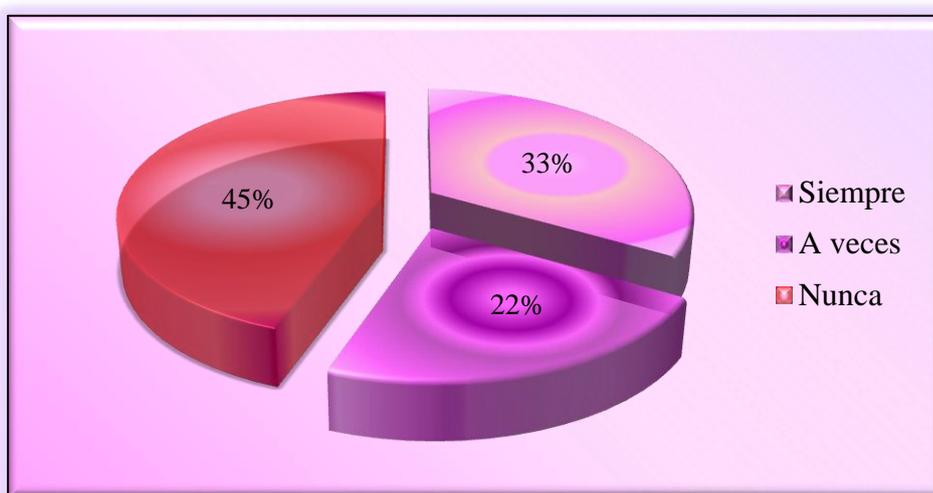
**Tabla No. 4.15. Autoestima**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	33%
A veces	4	22%
Nunca	8	45%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

**Gráfico N0. 4.15. Autoestima**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

### **Análisis**

Del total de encuestados el 33% considera que siempre el horario de trabajo ha afectado a la cantidad calidad y ritmo perjudicando en la productividad; mientras que el 22% dice que a veces y el 45% dice que nunca.

### **Interpretación**

Del total de las personas encuestadas la mayor parte considera que nunca el horario ha sido un factor perjudicial para la cantidad, calidad y ritmo de trabajo favoreciendo de esta manera que las compensaciones que reciben favorezcan con la satisfacción de salud ocupacional; un porcentaje menor expresa que siempre el horario de trabajo ha presentado conflictos minoritarios afectado al colaborador; mientras que el ultimo porcentaje dice que a veces el factor tiempo aqueja a los trabajadores pero ha sido estable la productividad en la empresa.

**Pregunta N. 6:** ¿Usted trabaja en equipo al momento de realizar sus funciones disminuyendo la frustración la depresión desinterés y apatía?

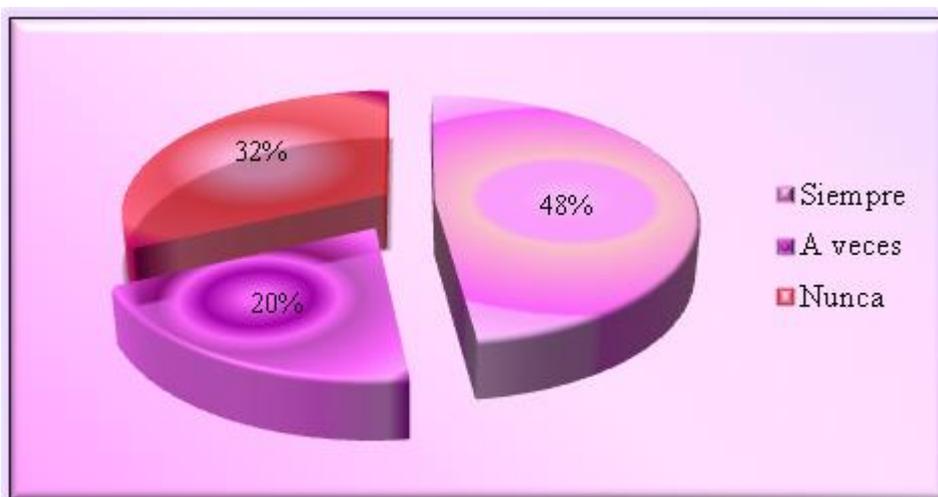
**Tabla No. 4.16. Confianza en sí mismo**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
<b>Siempre</b>	12	48%
<b>A veces</b>	5	32%
<b>Nunca</b>	1	20%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

**Gráfico No. 4.16. Confianza en sí mismo**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

#### **Análisis**

De los 18 encuestados, el 48% expone que el trabajador siempre trabaja en equipo al momento de realizar sus funciones disminuyendo la frustración la depresión desinterés y apatía; mientras que el 18% manifiesta que a veces y el 20% dice que nunca.

#### **Interpretación**

El mayor porcentaje de los encuestados manifiesta que dentro del área de trabajo siempre se existe colaboración entre pares al momento de realizar cada una de las funciones, disminuyendo la depresión, desinterés y apatía mejorando la calidad de vida laboral, un porcentaje menor expresa que solamente a veces el personal labora equitativamente en equipo, sin embargo debe lograrse que toda la organización se sienta satisfecha en el área de trabajo, mientras otro porcentaje expone que nunca se ha trabajado en equipo por lo tanto es necesario que la organización empodere a este grupo de colaboradores para mantenerlos motivados en el área de trabajo.

**Pregunta N. 7:** ¿Usted demuestran compartimientos potenciales que influyen en el ambiente organización de forma dinámica y competitiva?

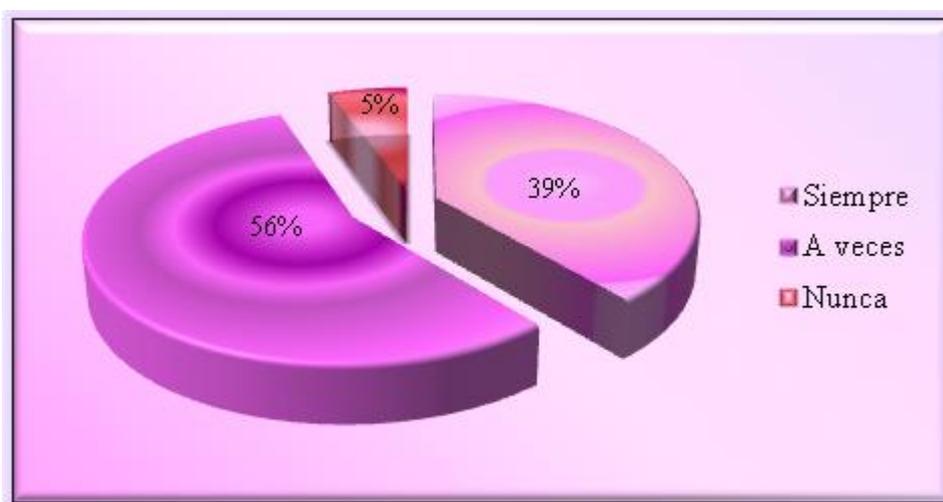
**Tabla No. 4.17. Compromiso**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	39 %
A veces	10	56 %
Nunca	1	5 %
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

**Gráfico N0. 4.17. Compromiso**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

### **Análisis**

Del 100% de encuestados, el 39% considera que siempre los trabajadores demuestran comportamientos potenciales que influyen en el ambiente organización de forma dinámica y competitiva; mientras el 56% manifiesta que a veces y el 5% dice que nunca.

### **Interpretación**

Un porcentaje alto de los encuestados manifiesta que a veces dentro de la organización han manifestado comportamientos potenciales, por lo tanto debe realizarse procesos de empoderamiento creando un ambiente de trabajo dinámico y competitivo generando seguridad en el área de trabajo, un porcentaje menor manifiesta que siempre en la organización se ha demostrado buenos comportamientos por parte de los colaboradores generando un trabajo óptimo y potencial para la empresa, mientras otro porcentaje manifiesta que nunca se han demostrado esos comportamientos por lo tanto dentro de la empresa se debe realizar talleres de capacitación demostrando una mejora competitiva.

**Pregunta N. 8:** ¿Usted ha fortalecido la comunicación fomentando el intercambio de información incrementando las relaciones interpersonales para alcanzar objetivos competitivos?

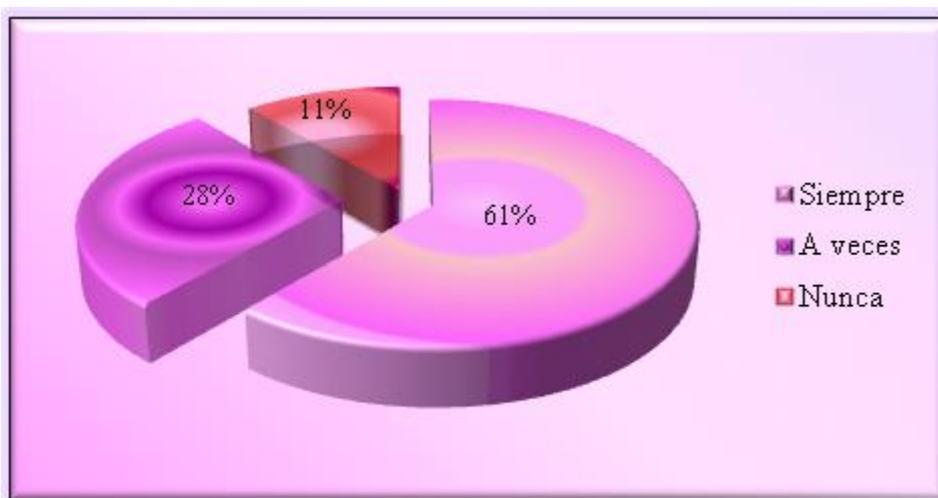
**Tabla No. 4.18. Reconocimiento**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	61 %
A veces	5	28 %
Nunca	2	11 %
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

**Gráfico No. 4.18. Reconocimiento**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

### **Análisis**

De los 18 encuestados, el 61% expone que siempre en la empresa se ha fortalecido la comunicación fomentando el intercambio de información incrementando las relaciones interpersonales para alcanzar objetivos competitivos; mientras el 28% manifiesta que a veces; y el 11% exterioriza que nunca.

### **Interpretación**

El mayor porcentaje de las personas encuestadas expone que siempre en la empresa los colaboradores se han encargado de fortalecer la comunicación generando un ambiente comunicativo positivo para el cumplimiento de metas organizacionales, un porcentaje menor manifiesta que a veces la comunicación no es muy efectiva retrasando los procesos en la organización, mientras que otro porcentaje exterioriza que nunca se mantiene una buena comunicación disminuyendo la productividad en la empresa, debe potencializarse la comunicación erradicando cada uno de los problemas empresariales.

**Pregunta N. 9:** ¿Usted trabaja con calidad y productividad, teniendo libertad para exteriorizar la creatividad e imaginación?

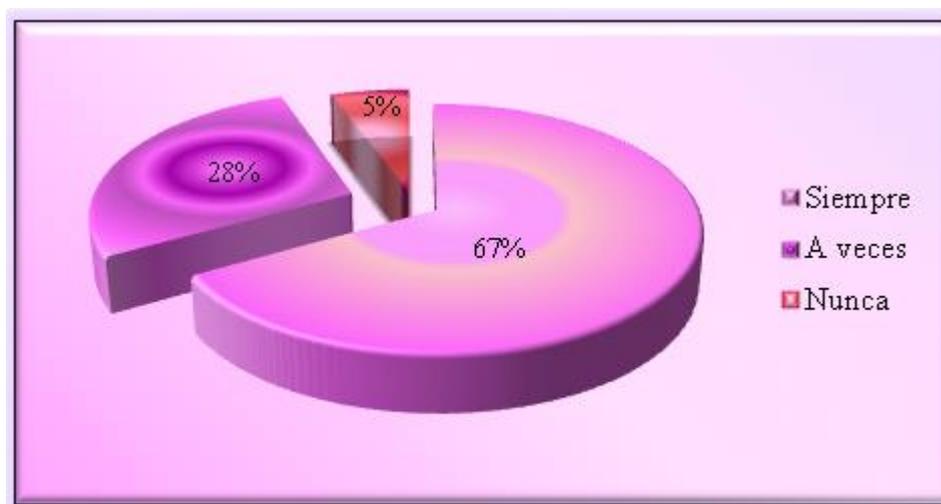
**Tabla No. 4.19. Entusiasmo**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	67 %
A veces	5	28 %
Nunca	1	5 %
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

**Gráfico No. 4.19. Entusiasmo**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

### **Análisis**

Del total de encuestados: el 67% considera que siempre en la empresa trabaja con calidad y productividad, teniendo libertad para exteriorizar la creatividad e imaginación; mientras el 28% expone que a veces y el 5% manifiesta que nunca.

### **Interpretación**

Un gran porcentaje de encuestados considera que siempre dentro de la organización los empleados han trabajado con calidad teniendo libertad de demostrar creatividad e imaginación al momento de realizar sus funciones motivando a que la productividad se incremente de manera positiva, eficiente y eficaz, un porcentaje menor expone que solamente a veces en la empresa se ha realizados trabajos donde se demuestre todas las habilidades del colaborador perjudicando a bienestar de los individuos dentro de la empresa, y un porcentaje menor manifiesta que nunca se ha manejado a la empresa de esa manera, por lo tanto es de gran importancia que la empresa desarrollo planes en los que los colaboradores puedan desempeñar sus funciones de manera creativa mejorando su estilo de vida ocupacional.

**Pregunta N. 10:** ¿Usted cree que el ambiente laboral institucional se fortalece la capacidad de control, seguridad física, contribuyendo en el rendimiento y satisfacción laboral?

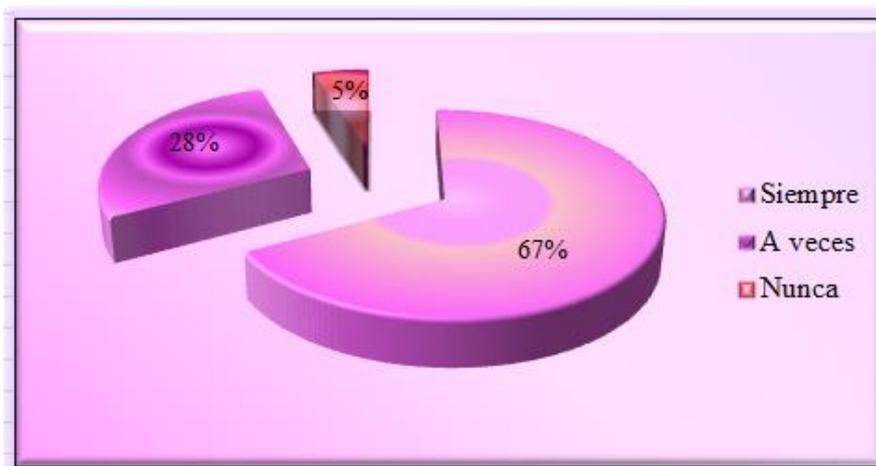
**Tabla No. 4.20. Participación activa**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	67 %
A veces	5	28 %
Nunca	1	5 %
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

**Gráfico No. 4.20. Participación activa**



**Fuente:** Encuesta aplicada al Personal Administrativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

### **Análisis**

Del 100% de encuestados, el 67 % exterioriza que siempre en la empresa el ambiente laboral institucional se fortalece la capacidad de control, seguridad física, contribuyendo en el rendimiento y satisfacción laboral ; mientras el 28% manifiesta que a veces y el 5% considera que nunca.

### **Interpretación**

El mayor porcentaje de las personas encuestadas exterioriza que en la empresa el adecuado ambiente laboral ha fortalecido la capacidad de control, seguridad física favoreciendo en el desempeño de los colaboradores generando bienestar laboral, un menor porcentaje manifiesta que a veces dentro del medio ambiente organizacional no se fundamenta la seguridad física repercutiendo en la insatisfacción laboral, afectando a la calidad de vida del colaborador, mientras otro porcentaje expresa que nunca en la empresa se ha podido desarrollar un ambiente adecuado perjudicando el adueñarse con la empresa por lo tanto la organización debe encargarse de estimular para lograr una satisfacción laboral.

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

#### **4.2. Modelo Lógico**

##### **Hipótesis nula:**

H<sub>0</sub>: Los Riesgos Psicosociales no inciden en el clima laboral en los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad Cantón Santiago de Quero de la Provincia de Tungurahua”

##### **Hipótesis alternativa:**

H<sub>1</sub>: Los Riesgos Psicosociales si inciden en el clima laboral en los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad Cantón Santiago de Quero de la Provincia de Tungurahua”

#### **4.3. Modelo Matemático**

$$H_0: O = E$$

$$H_a: O \neq E$$

##### **Dónde:**

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

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

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

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

#### 4.4. Modelo Estadístico

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

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

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

##### Grados de libertad

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

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

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

$$Gl = 6$$

$$Gl = 12,59$$

Para un nivel de significación  $\alpha = 0.05$  y 6 grados de libertad, se acepta la hipótesis nula  $H_0$  si el valor de  $\chi^2$  es  $\leq$  menor o igual al valor de  $\chi^2$  tabular caso contrario (12,59), se la rechazará y se aceptará la hipótesis alterna  $H_1$ .

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

Cuadro No. 4.21. Distribución Chi Cuadrado  $\chi^2$

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

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

Elaborado por: Villarroel Vásquez Cristina Abigail

Tenemos, el valor tabulado de  $X^2$  con seis grados de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 12,59 (valor encontrado en la tabla de: Puntos porcentuales de la distribución  $X^2$ )

### Recolección de datos y cálculos estadísticos

**Cuadro No. 4.22. Frecuencias Observadas**

	CATEGORÍAS			
	Siempre	A veces	Nunca	Total
<b>Pregunta N. 3:</b> ¿Cree usted que el trabajo repetitivo ha dificultado las dimensiones físicas para resolver conflictos incrementando el estrés?	2	6	4	12
<b>Pregunta N. 6:</b> ¿Considera usted que en la empresa se ha fortalecido el trabajo en equipo disminuyendo la frustración, la depresión, desinterés y apatía?	6	4	2	12
<b>Pregunta N. 5:</b> ¿El horario de trabajo ha afectado a la cantidad calidad y ritmo perjudicando en la productividad?	6	4	8	18
<b>Pregunta N. 10:</b> ¿Usted cree que el ambiente laboral institucional se fortalece la capacidad de control, seguridad física, contribuyendo en el rendimiento y satisfacción laboral?	12	5	1	18
<b>TOTALES</b>	26	19	15	60

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal Administrativo y Operativo

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

**Cuadro No. 4.23. Frecuencias Esperadas**

	CATEGORÍAS			
	Siempre	A veces	Nunca	Total
<b>Pregunta N. 3:</b> ¿Cree usted que el trabajo repetitivo ha dificultado las dimensiones físicas para resolver conflictos incrementando el estrés?	5,20	3,80	3,00	12,00
<b>Pregunta N. 6:</b> ¿Considera usted que en la empresa se ha fortalecido el trabajo en equipo disminuyendo la frustración, la depresión, desinterés y apatía?	5,20	3,80	3,00	12,00
<b>Pregunta N. 5:</b> ¿El horario de trabajo ha afectado a la cantidad calidad y ritmo perjudicando en la productividad?	7,80	5,70	4,50	18,00
<b>Pregunta N. 10:</b> ¿Usted cree que el ambiente laboral institucional se fortalece la capacidad de control, seguridad física, contribuyendo en el rendimiento y satisfacción laboral?	7,80	5,70	4,50	18,00
<b>TOTALES</b>	26,00	19,00	15	60,00

**Fuente:** Encuesta.

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

### Cálculo de $X^2_c$

FO	FE	(Fo - Fe)	(O - E) <sup>2</sup>	(FO - FE)/FE <sup>2</sup>
2	5,20	-3,20	10,24	1,97
6	5,20	0,80	0,64	0,12
6	7,80	-1,80	3,24	0,42
12	7,80	4,20	17,64	2,26
6	3,80	2,20	4,84	1,27
4	3,80	0,20	0,04	0,01
4	5,70	-1,70	2,89	0,51
5	5,70	-0,70	0,49	0,09
4	3,00	1,00	1,00	0,33
2	3,00	-1,00	1,00	0,33
8	4,50	3,50	12,25	2,72
1	4,50	-3,50	12,25	2,72
60	60,00	0,00	66,52	$X^2_c$ 12,76

**Cuadro No. 4.24. Cálculo de  $X^2_c$**

**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

### Comparar los valores

En este punto tenemos los siguientes datos:

Valor calculado: 12,76

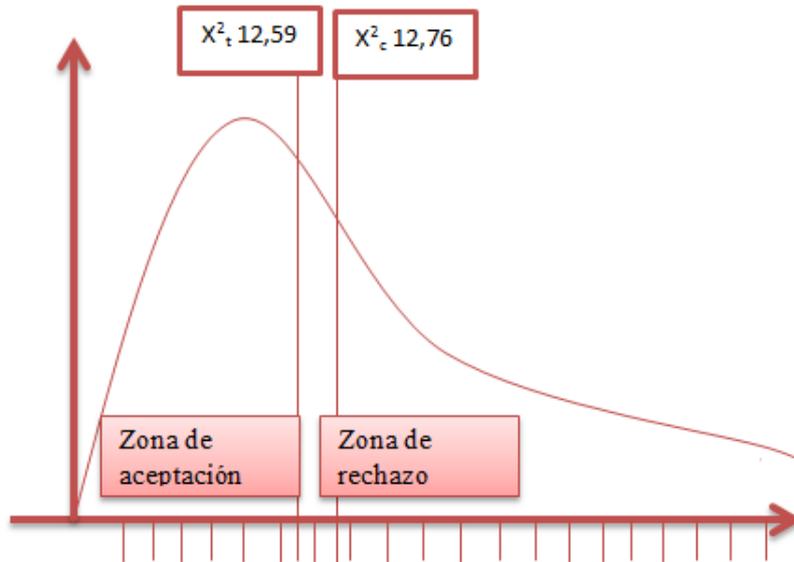
Valor de la tabla: 12,59

### Es decir:

Chi cuadrado real 12,76

Chi-cuadrado teórico 12,59

### Zona de rechazo de la hipótesis nula



**Gráfico No. 4.21.** Zona de aceptación de la Hipótesis  
**Elaborado por:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

### Decisión Estadística

Con 6 grado de libertad y 95% de confiabilidad la  $\chi^2_c$  es de 12,76 este valor cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ) por ser superior a  $\chi^2_t$  que es de 12,59; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

El Chi cuadrado real (12,76) es mayor que el chi cuadrado teórico, (12,59) por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa: “Los riesgos psicosociales inciden en el clima laboral de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad Cantón Santiago de Quero de la Provincia de Tungurahua”

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

Los riesgos psicosociales afectan en el clima laboral a los colaboradores del gobierno autónomo descentralizado municipalidad cantón Santiago de Quero perjudicando el bienestar y equilibrio generando inadecuadas condiciones de trabajo, repercutiendo en la satisfacción y trabajo en equipo afectando al cumplimiento de metas organizacionales.

Se establece que los riesgos psicosociales afectan a los colaboradores de la organización incrementando el ausentismo, el estrés, la ansiedad, debido a la sobrecarga de trabajo acrecentando los conflictos, disminuyendo la calidad, cantidad y ritmo en la productividad, incrementando las condiciones nocivas generando actitudes inadecuadas al momento de desempeñar sus funciones.

Dentro de la organización se ha percibido la importancia de mantener un clima laboral fortalecido generando seguridad física y psicológica contribuyendo en el desempeño y rendimiento de los colaboradores desarrollando sus funciones evitando que se desarrolle conflictos interpersonales, manteniendo la unidad y la cohesión participativa de los miembros de la organización conservando la homeostasis de la empresa

Se pudo observar que cada uno de los miembros de la organización han recibido las respectivas capacitaciones ayudando a exteriorizar cada uno de sus potenciales como la creatividad y la imaginación que cada persona dentro de empresa posee, desarrollando que se pueda realizar un proceso de toma de decisiones acertado, involucrando no solamente a los altos mando en ella a su vez los subordinados son tomados en cuenta, desarrollando y brindando cada una de las competencias a la empresa

## **5.2. Recomendaciones**

Se recomienda:

Establecer normas preventivas para disminuir y controlar los riesgos psicosociales favoreciendo en el clima laboral a los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad cantón Santiago de Quero apoyando en el bienestar y equilibrio generando adecuadas condiciones de trabajo, contribuyendo en la satisfacción y trabajo en equipo.

Establecer charlas motivacionales donde se explique la importancia del empoderamiento con la institución disminuyendo el ausentismo, el estrés, la ansiedad , potencializando la calidad y ritmo en la productividad, incrementando las condiciones nocivas generando actitudes adecuadas al momento de desempeñar sus funciones.

Mantener un clima laboral fortalecido generando seguridad física y psicológica contribuyendo en el desempeño y rendimiento de los colaboradores desarrollando sus funciones, manteniendo la unidad y la cohesión participativa de los miembros de la organización conservando la homeostasis de la empresa.

Capacitaciones que ayuden a exteriorizar cada uno de sus potenciales como la creatividad y la imaginación dentro de empresa , desarrollando que se pueda dar un proceso de toma de decisiones acertado, involucrando no solamente a los altos mando en ella a su vez los subordinados , desarrollando y brindando cada una de las competencias a la empresa.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**MODALIDAD PRESENCIAL**

**Artículo Científico**

**TEMA:**

---

**LAS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA CLIMA LABORAL**

---

**Autor:** Villarroel Vásquez Cristina Abigail

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

**AMBATO – ECUADOR**

**2016**

## ARTÍCULO ACADÉMICO

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

### “Los Riesgos Psicosociales en el clima laboral”

**Villarroel Vásquez Cristina Abigail  
Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño**

**[crissavillarroel@gmail.com](mailto:crissavillarroel@gmail.com)**

**Octubre 2015 – Febrero 2016**

#### RESUMEN

El trabajo de investigación denominado: Los riesgos psicosociales en el clima laboral en los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad Cantón Santiago de Quero de la Provincia de Tungurahua, resalta su importancia al analizar la salud ocupacional, los riesgos laborales; y la gestión de talento humano estableciendo disminuyendo el estrés para mejorar la seguridad y la salud en los aspectos: personal, laboral y organizacional, acrecentando el liderazgo, la participación para el progreso organizacional y a la gestión del trabajo, disminuyendo problemas psicológicos, físicos y sociales negativos, exteriorizados en el agotamiento, la depresión, generadas debido a las cargas de trabajo excesivas; exigencias contradictorias y carente claridad en la designación de funciones del puesto, lo que conlleva a inadecuadas relaciones interpersonales, generando un debilitamiento en la información, control y liderazgo; factores limitantes para el adecuado desempeño laboral, la planificación, la productividad, el desarrollo de las habilidades de comunicación; el trabajo en equipo, y las habilidades de dirección; en la metodología aplicada se menciona como prioritario los enfoques cualitativo que aporta en la elaboración del marco teórico y cualitativo por que los datos estadísticos conllevan a la aprobación de la hipótesis y apoyan en el establecimiento de conclusiones y recomendaciones; empleándose además las modalidades: bibliográfica, documental, de campo al tomar contacto la investigadora con la realidad del estudio, los niveles comprenden el descriptivo y explicativo, estableciéndose un vínculo entre las variables de estudio; concluyéndose con la elaboración de un artículo académico que fortalece el conocimiento científico en base a la prevención de los riesgos psicosociales.

**Descriptores:** administración de recursos, clima organizacional, comunicación, comportamiento organizacional, cultura, inteligencia emocional, liderazgo, motivación, productividad, relaciones interpersonales.

## ACADEMIC ARTICLE

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

“Psychosocial risks in the work environment”

**Villarroel Vásquez Cristina Abigail  
Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño**

**crissavillarroel@gmail.com**

**Octubre 2015 – Febrero 2016**

### **ABSTRACT: Psychosocial risks in the work environment**

The research work entitled: Psychosocial risks in the work environment in the employees of the Autonomous Government Decentralized Canton Santiago de Quero Municipality of the Province of Tungurahua, highlights its importance in analyzing occupational health, occupational hazards; And human talent management by establishing stress reduction to improve safety and health in the aspects: personal, work and organizational, increasing leadership, participation for organizational progress and work management, reducing psychological, physical and social problems Negative, externalized in depletion, depression, generated due to excessive workloads; Contradictory demands and lack of clarity in the appointment of functions of the post, which leads to inadequate interpersonal relationships, generating a weakening in information, control and leadership; Limiting factors for adequate job performance, planning, productivity, development of communication skills; Teamwork, and leadership skills; The applied methodology mentions as a priority the qualitative approaches that it contributes in the elaboration of the theoretical and qualitative framework by which the statistical data lead to the approval of the hypothesis and support in the establishment of conclusions and recommendations; The bibliographic, documentary, and field modalities of the researcher's contact with the reality of the study are also used, the levels include the descriptive and explanatory, establishing a link between the study variables; Concluding with the elaboration of an academic article that strengthens scientific knowledge based on the prevention of psychosocial risks.

**Descriptors:** resource management, organizational climate, communication, organizational behavior, culture, emotional intelligence, leadership, motivation, productivity, interpersonal relationships.

## **INTRODUCCIÓN**

En las organizaciones actuales sobresale la importancia de mantener un clima laboral fortalecido genera seguridad física y psicológica contribuyendo en el desempeño y rendimiento de los colaboradores desarrollando sus funciones evitando conflictos interpersonales, manteniendo la unidad y la cohesión participativa de los miembros de la organización conservando la homeostasis de la empresa.

Según (David, 2009) es prioritario atender las habilidades de las personas para relacionarse entre sí, evitando que se presente problemas en la comunicación, la resolución de conflictos, los valores éticos, el compromiso, la confianza, el respeto y la tolerancia.

Dentro de las organizaciones es importante mantener controlados los posibles riesgos psicosociales que se pueden presentar al igual que su prevención porque de esta manera favorecerá al trabajo de los colaboradores en cuanto a su bienestar dentro del área de trabajo, realizando sus funciones eficientemente fomentando el compromiso disminuyendo factores que produzcan insatisfacción al colaborador.

Por lo tanto investigar la incidencia de los riesgos psicosociales en el clima laboral de los colaboradores contribuirá a que mejore la calidad de vida laboral por lo tanto el personal se empodere con los objetivos organizacionales beneficiando en la realización de las tareas, relaciones interpersonales, y cumplimientos de metas.

Al diagnosticar los riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores dentro de la organización se podrá contar con una base de datos que ayude a la prevención óptima de cada factor que se encuentre afectando a la salud del trabajador, disminuyendo enfermedades ocupacionales que puedan presentarse evitando que se atente con la vida de los miembros de la empresa.

Determinando la importancia del clima laboral obtendremos una realidad de lo significativo que es para los individuos que pertenecen a una organización el trabajar en lugar adecuado, que cubra con las necesidades que el presente, por lo tanto es vital que cada gerente encamine de la manera correcta la gestión del talento humano garantizando la satisfacción del colaborador en el área de trabajo.

Un modelo percibido dentro de la organización que genera desequilibrio en el medio ambiente organizacional es el estrés debido a las experiencias percibidas caracterizando como fuentes estresores perjudicando las vivencias emocionales, produciendo un mecanismo de afrontamiento poco confiable.

Peiro, 2011, José Ayuso menciona que González de Rivera (1991), afirma que cuando la influencia del ambiente es superado o no alcanza el límite de tensión dentro del organismo respondiendo con máxima eficiencia, es considerada como un situación amenazante, peligrosa o poco agradable, produciendo que el individuo desarrolle diferentes reacciones como huida, pérdida estrés. pp. 31-32

El estrés laboral es un modelo dentro de la organización que produce un desequilibrio alcanzando un límite de tensión, produciendo que el individuo desarrolle diferentes reacciones generando mecanismos de afrontamiento no confiables.

Uno de los factores más predominantes que puede afectar la salud del colaboradores y por consiguiente su estancia en la empresa es el síndrome de burnout que es considerando clínicamente como un trastorno adaptativo crónico manifestándose en el individuo a través de una cuadro enorme de exigencia en el trabajo o a su vez reflejándose por medio de la escasas de recursos perjudicando en el desempeño.

(Ayuso, 2009), p 1 Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout Raul Gomero Cuadra menciona: *El síndrome de Burnout es un trastorno de adaptabilidad crónico, correspondiendo*

*a las demandas presentadas dentro del trabajo de carácter psicosocial* relacionándose estrechamente con las personas en cuanto a las relación en el área de trabajo que generan interdependencia desequilibrando totalmente el proceso de demandas y recursos de afrontamiento.

Convirtiéndose en un factor de riesgo silencioso para la organización perjudicando como el colaborador se desenvuelve en la empresa, por lo tanto las medidas preventivas deben ser inmediatas para mantener el equilibrio de la empresa y la permanencia de los colaboradores en la organización.

Dentro del área del liderazgo es importante considerar una persona que demuestre eficiencia al momento de las demandas organizacionales, logrando la participación y contribución de todos los miembros de la organización.

Se debe tomar en cuenta que dentro de la organización es vital que la alta gerencia este inmiscuida en la situación empresarial de cómo se maneja cada una de los subsistemas que integran el talento humano es por eso que el liderazgo que se lleva dentro de la empresa es un factor de estudio importante.

(Martinez, 2012), El liderazgo es considerado como el trabajo que supera las expectativas, brindando la capacidad para desempeñarse de manera positiva en el área de trabajo, trayendo beneficios a la organización. p 65

El liderazgo es considerado importante para la organización al momento de manejar el talento humano de la misma, la persona que presente cualidades debe ser participativa, eficaz al momento de resolución de conflictos, superando cada una de las expectativas desempeñando eficientemente.

La satisfacción laboral constituye una dimensión actitudinal que ocupa un lugar central en la consideración de la experiencia del hombre en el trabajo.

La satisfacción laboral está estrechamente ligada con las recompensas y estímulos que se brinda al trabajador, el bienestar que se ofrece y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

José R. Villagrasa, estudio de la satisfacción laboral, p 488 .La satisfacción laboral dentro del área de trabajo es de gran importancia conservarla, mientras un colaborador está motivado beneficia al momento de realizar sus tareas, funciones equilibrando y manteniendo la homeostasis de la organización.

La satisfacción laboral constituye a una dimensión actitudinal ligada estrechamente con las recompensas y estímulos que la organización brinda a sus colaboradores, fortaleciendo las relaciones interpersonales proporcionando que los individuos manejen sus funciones positivamente y pueda crear la experiencia relajante del hombre en el trabajo.

## **METODOLOGIA**

La indagación se justifica en su realización al estudiar los riesgos psicosociales para favorecer en el clima laboral, donde cada uno de los miembros de la organización las recibir las respectivas capacitaciones ayuda a exteriorizar potenciales como la creatividad y la imaginación; considerándose su transcendencia en el cumplimiento de funciones; aplicándose en el trabajo como en la metodología el enfoque cualitativo y cuantitativo; imperando las modalidades de campo, bibliográfica y documental; en sus niveles se articula el descriptivo y el explicativo.

Se trabajó con una muestra de treinta personas, doce del personal administrativo y dieciocho del personal operativo, consecutivamente en la operacionalización de la variable independiente de los riesgos psicosociales se detalla estresores, relaciones interpersonales, condiciones favorables, teniendo como indicadores sobrecarga de trabajo, comunicación y desmotivación, resolución de conflictos , satisfacción laboral, productividad.

Subsiguientemente en la operacionalización de la variable dependiente del clima laboral se especifica el ambiente interno, ambiente organizacional, satisfacción laboral, teniendo como indicadores trabajo en equipo, comunicación, intercambio de información, eficiencia.

Se utilizó como técnica la encuesta cuestionario tomando como centro de estudio al personal operativo con una frecuencia de dieciocho personas con un porcentaje de sesenta por ciento, el personal administrativo con una frecuencia de doce personas con un porcentaje de cuarenta por ciento dando un total en la frecuencia de treinta personas y un porcentaje de cien por ciento.

A continuación se procede a la elaboración del análisis e interpretación de datos; manejándose en la verificación de hipótesis, modelo lógico, modelo estadístico, modelo matemático trabajando con un nivel de significación de cero punto cero cinco y un nivel de confiabilidad de uno punto noventa y cinco por ciento de confiabilidad obteniéndose en el cálculo de grados de libertad doce punto cincuenta y nueve y en el chí-cuadrado calculado doce punto setenta y seis.

Mediante los resultados de la investigación se concibió Los riesgos psicosociales afectan en el clima laboral a los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad cantón Santiago de Quero perjudicando el bienestar y equilibrio generando inadecuadas condiciones de trabajo, repercutiendo en la satisfacción y trabajo en equipo afectando al cumplimiento de metas organizacionales.

Se establece que los riesgos psicosociales afectan a los colaboradores de la organización incrementando el ausentismo, el estrés, la ansiedad, debido a la sobrecarga de trabajo acrecentando los conflictos, disminuyendo la calidad, cantidad y ritmo en la productividad, incrementando las condiciones nocivas generando actitudes inadecuadas al momento de desempeñar sus funciones.

Además, el no mantener un clima laboral apropiado disminuye el sistema de prevención de riesgos laborales en el área de trabajo, incrementando los problemas que puedan afectar la salud de los colaboradores, disminuyendo el combatir los factores de riesgos psicosociales como el estrés, ausentismo y la ansiedad, disminuyendo el aumento en la productividad, incumpliendo con normas que demanda la ley, así se lograra obtener un medio ambiente de trabajo equilibrado.

## **ANÁLISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS**

Se determinó que la mayor parte de los encuestados considera que a veces dentro de la organización se han visto perjudicadas las relaciones interpersonales trayendo como consecuencia un escaso bienestar y equilibrio en la organización repercutiendo en la satisfacción que el colaborador posee en relación con su área de trabajo, incrementándose el estrés, la ansiedad debido a la sobrecarga de trabajo afectando en el cumplimiento de funciones, disminuyendo la productividad, las interacciones, repercutiendo en el rendimiento; desfavoreciendo en el clima empresarial lo que desmotiva en el desempeño, bienestar y salud en el colaborador.

En su artículo (CONTRERAS, 2009) menciona: Esta forma de comprender la responsabilidad social debe estar fundamentada en un firme comportamiento ético de la organización en todas sus acciones. Implica, además, superar una visión que limita su interés al mejoramiento continuo y la productividad, para extenderla a toda la organización, enfatizando en la calidad de vida de los trabajadores (Castka, Balzarova & Bamber, 2004; Greenwood, 2002; Windsor 2006).p.14

La responsabilidad social que debe poseer cada gerente dentro de la organización es primordial demostrando un desenvolvimiento ético, siempre intentando brindar lo mejor al colaborador como el poseer una idea clara de hacia donde se quiere llegar, incrementar la eficiencia en cuanto a la productividad, para promoverla por toda la organización asegurando la calidad de vida de los trabajadores.

Por lo tanto es significativo mantener al colaborador satisfecho dentro de la organización porque brinda una gran ventaja para la misma, se desarrollara tanto en el individuo como la empresa la capacidad de realizar cada una de las funciones de manera positiva, beneficiando cada factor, manteniendo un ambiente adecuado para cada una de las partes.

Disminuyendo notoriamente cada una de los factores que pueden presentarse dentro del puesto de trabajo, mantener la satisfacción laboral, el trabajo en equipo, el empoderamiento, el cumplimiento de las necesidades podrá beneficiar a que la organización mantenga la homeostasis que necesita brindando seguridad para el colaborador al momento de desarrollar cada una de las funciones en el área de trabajo.

Un elemento que no puede olvidarse jamás al momento de hablar de organización es el continuo cambio que el ambiente externo nos puede brindar y es la globalización lo que obliga a que las empresas se encuentre en una constante innovación, no obstante esto no deber ser motivo para que se presente un desequilibrio dentro de la administración del talento humano y la organización.

En su estudio realizado (PEIRÓ, EL SISTEMA DE TRABAJO Y SUS IMPLICACIONES PARA LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS EN EL TRABAJO, 2010) señala que muchos de los cambios que persiguen la innovación tecnológica y el rediseño del sistema de trabajo tienen implicaciones y consecuencias para la salud y el bienestar de los trabajadores. Por una parte, mejoran determinadas condiciones de trabajo (ruido, sobrecarga física, posturas inadecuadas, riesgos de accidente, trabajo monótono, etc.) pero por otra, acaban introduciendo nuevos riesgos de carácter psicosocial.p.183

Por esta razón es que el mayor número de personas encuestadas considera que a veces dentro de la empresa se incrementado el estrés debido al trabajo repetitivo perjudicando la salud del colaborador en cuanto a sus dimensiones físicas, repercutiendo en la participación activa dentro del cumplimiento de metas; desequilibrando el sobresaliente ordenamiento de tipo fisiológico.

Al momento de implementar un cambio las organizaciones no consideran que pueda perjudicar a su funcionamiento pero no es así, se puede alterar un subsistema provocando un factor de riesgo elevado, por lo cual es recomendable realizar una planeación estratégica para evitar que el cambio perjudique a la empresa.

Ciertamente todo cambio es positivo para toda empresa pero debe ser realizada de manera planificada y consiente sin afectar al colaborador para que pueda mantenerse el equilibrio de trabajo beneficiando el funcionamiento de la empresa y el empoderamiento que el colaborador.

Como las personas encuestadas consideran que el horario de trabajo ha afectado la cantidad y ritmo del mismo perjudicando en la productividad, produciendo inestabilidad en la actividad laboral, inconveniente para la organización retrasando los procesos organizacionales, perjudicando en la toma de decisiones acertada, trabajo en equipo, por lo que es recomendable poseer un clima laboral acertado.

(Carrillo, 2010) mención que es su investigación el clima laboral constituyen dos temas de gran interés en la psicología organizacional, por sus implicancias en la productividad del recurso humano en ambientes laborales y son indicadores de la calidad de vida en el trabajo. En el presente trabajo, ambos aspectos, evidencian un funcionamiento promedio y una baja relación entre sí; sin llegar a presentar niveles óptimos de motivación.p.20

Al estar conectado el clima laboral con la productividad se conecta directamente con los riesgos en el área de trabajo porque al no estar bien estructurada esa parte se podría romper cadenas importantes en la línea organización perjudicando la estabilidad del colaborador dentro de la empresa, el estar motivado en el área de trabajo generara condiciones de trabajo favorables y saludables para el colaborador.

Salvaguardar la salud de los miembros de la organización y mantener un ambiente laboral positivo es responsabilidad de toda organización el mantener el equilibrio y trabajar de manera acertada para el cumplimiento de cada una de las metas propuestas beneficia e incrementa un gran crecimiento al momento de escalar en el mundo empresarial, considerándose fundamental siempre mantener los riesgos psicosociales controlados para consecuentemente poseer un clima laboral positivo generando bienestar y satisfacción a todos los colaboradores.

## **CONCLUSIONES**

Los riesgos psicosociales afectan en el clima laboral a los colaboradores del gobierno autónomo descentralizado municipalidad cantón Santiago de Quero perjudicando el bienestar y equilibrio generando inadecuadas condiciones de trabajo, repercutiendo en la satisfacción y trabajo en equipo afectando al cumplimiento de metas organizacionales.

Se establece que los riesgos psicosociales afectan a los colaboradores de la organización incrementando el ausentismo, el estrés, la ansiedad, debido a la sobrecarga de trabajo acrecentando los conflictos, disminuyendo la calidad, cantidad y ritmo en la productividad, incrementando las condiciones nocivas generando actitudes inadecuadas al momento de desempeñar sus funciones.

Dentro de la organización se he percibido la importancia de mantener un clima laboral fortalecido generando seguridad física y psicológica contribuyendo en el desempeño y rendimiento de los colaboradores desarrollando sus funciones evitando que se desarrolle conflictos interpersonales, manteniendo la unidad y la cohesión participativa de los miembros de la organización conservando la homeostasis de la empresa

Se pudo observar que cada uno de los miembros de la organización han recibido las respectivas capacitaciones ayudando a exteriorizar cada uno de sus potenciales

como la creatividad y la imaginación que cada persona dentro de empresa posee, desarrollando que se pueda realizar un proceso de toma de decisiones acertado, involucrando no solamente a los altos mando en ella a su vez los subordinados son tomados en cuenta, desarrollando y brindando cada una de las competencias a la empresa

## BIBLIOGRAFÍA

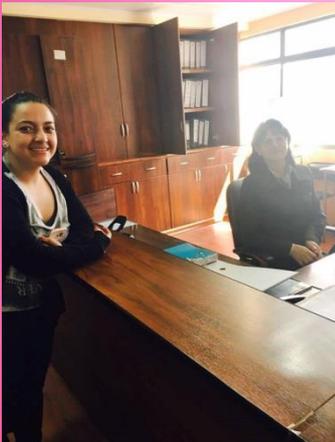
- Alcántar, V. M., Maldonado, S., & Arcos, J. (2012). Medición de clima laboral requerido para asegurar la efectividad del sistema de gestión de calidad . *Revista Internacional de Administración y Finanzas*.
- Alcántara, J. (2008). *Como Educar la Autoestima*. España, España: Ceac.
- Alles, M. (2007). *Comportamiento Organizacional: como lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica, S.A.
- Alles, M. (2008). *Comportamiento Organizacional*. Argentina : Granica, S.A.
- Altamirano, F. (1992). *Proyectos de Investigación*. Mexico: Editorial Trillas, S.A. de C.V.
- Alzate Sae, R. (2010). *La Axiología en el comportamiento organizacional*. Madrid, España: Tecnos.
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna* . España: netbiblo, S.L.
- Antunes, C. (2012). *Juegos para estimular las Inteligencias Múltiples* . Bogotá: Narcea S.A.
- Ayuso, J. (2009). Profesion docente y estres laboral . 1.
- Bauman, Z. (2007). La Sociedad Sitiada. *Fondo de Cultura Económica* .
- Benavidesa, F. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. *sciELO*, 3.
- Brunet, L. (1987). Clima Organización . En L. Brunet, *El Clima de Trabajo en las Organizaciones* (pág. 48). Trillas .
- Carrillo, S. P. (2010). Motivación y el clima organizacional en personas de entidades universitarias. *Revista de investigación psicológica*, 20.
- Castro Díaz, B. (2002). *Filosofía y Epistemología en el mundo empresarial*. La Habana, Cuba : Amanecer del Tercer Milenio.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* . México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Clima Organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano* . México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.
- Código de trabajo*. (2012). Ecuador.

- Colquit, J., Scott, B., & LePine, J. (2007). Trust, Trustworthiness, and trust propensity: A meta-analytic test of their unique relationships with risk taking and job performance. *Journal of Applied Psychology*.
- Constitución. (2008). Ecuador.
- CONTRERAS, F. (2009). ESTILOS DE LIDERAZGO, CLIMA ORGANIZACIONAL Y RIESGOS PSICOSOCIALES. *Acta Colombiana de Psicología*, 14.
- Cuadra, A., & Veloso, C. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral. *Revista Universum*.
- Dalton, M., Hoyle, D., & Watts, M. (2007). *Relaciones Humanas* (Tercera ed.). México: Thomson.
- Dario, R. M. (s.f.). Hacia la organización flexible .
- David, B. (2009). Estilos de liderazgo, clima organizacional, y riesgos psicosociales . 1.
- Dessler, G., & Valera, R. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.
- Enrique, C. (2011). Recursos humanos en la organización. *Geopolis*, 15.
- Fernández, P., & Ramos, N. (2004). *Desarrolla Tu Inteligencia Emocional*. España, Mallorca Barcelona.: Kairos.
- Fernández, R. (2008). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. (E. C. Universitario, Ed.) España.
- Fincowsky, F., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Germania, S. C. (2013). *Las relaciones interpersonales y su incidencia en el clima organizacional en el grupo corporativo Mary Carmen en la provincia de Tungurahua en la ciudad de Ambato*. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Gibson, J., Ivancevich, J., & Donnelly, J. (2013). *Las Organizaciones* (Décima ed.). Santiago-Chile: McGraw-Hill.
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J., & Konopaske, R. (2009). *Organizaciones Comportamiento, Estructura y Procesos*. New York: The McGraw-Hill Companies.
- Gilbert, D. (2002). *Estrategias de enseñanza-aprendizaje*. México: Trillas.
- Gilmer, F. y. (1964). Clima y Satisfacción laboral . En A. Furnham, *Corporate Assessment* (pág. 115). New York : Routledge.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona, España: Kairos.
- Goleman, D., & Cherniss, C. (2005). *INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO*. Barcelona: Kairós, S.A.

- Gonzàles. (2003). *Teoria de la Educaciòn*. Colombia: Trillas.
- Hinojosa, C. (2010). Clima Organizacional y Satisfacciòn Laboral de Profesores del Colegio Sagrados Corazones Padres Franceses. *Programa de Doctorado en Gestión y Políticas Educativas* .
- Instituto sindical de trabajo, a. y. (2005). *Salud Laboral* . Madrid .
- Jaramillo, M. E. (2013). *Inteligencia Emocional*. Quito, Pichincha , Ecuador: Serie Educación y Desarrollo.
- Jiménez, B. M. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales. En B. M. Jiménez. Madrid: UAM.
- John, W., & Hollenbeck, J. (2004). *Comportamiento Organizativo*. España: Thomson.
- Judge, S. R. (2010). *Introducción al comportamiento organizacional*. Madrid: Pearson Educación.
- Lluís, S. M. (2004). Exposición a riesgos psicosocial. *Revista española de salud publica*, 3.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago: M.D. Dunnette.
- Luthans, F. (2010). *Comportamiento Organizacional*. México, México: McGraw-Hill.
- Mantilla Ramírez, M. A. (2012). *La Administración del Talento Humano y el desempeño Laboral de los trabajadores de Molinos Miraflores S. A*. Ambato: Universidad Técnica de Amabto.
- Martin, S. (2003). *La Educaciòn*. Buenos Aires: Trillas S.A.
- Martinez, F. F. (2012). El Liderazgo organizacion . 65.
- Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos* . México: Pearson Educación.
- Morris, C., & Maisto, A. (2011). *Introducción a la Psicología* (Decimotercera ed.). México: Pearson Educación.
- Novales.Y.M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacciòn laboral general. *Cielo*.
- ocupacional, S. d. (2009). Riesgos laborales. 10.
- Ojeda, A. (2008). *Salud en el trabajo y riesgos laborales emergentes*. (Bomarzo, Ed.) Sevilla, España.
- Pàez, F. (2012). *Tècnicas de la Educaciòn*. Mèxico: Trillas S.A.
- Patricio Sandoval, M. E. (2012). *Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de empleados y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantòn Cayambe*. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

- Pazmiño Zapata, M. C. (2012). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del centro ocupacional particular Ilvem Sede Ambato*. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- PEIRÓ, J. M. (2004). EL SISTEMA DE TRABAJO Y SUS IMPLICACIONES PARA LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS EN EL TRABAJO. 183.
- PEIRÓ, J. M. (2010). EL SISTEMA DE TRABAJO Y SUS IMPLICACIONES PARA LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS EN EL TRABAJO. 183.
- Peña, M., Días, M., & Carrillo, A. (2013). Relación de Factores en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de una Pequeña Empresa de la Industria Metal- Mecánica. *Revista Internacional de Administración & Finanzas*.
- Pérsico, L. (2012). *Guía de la inteligencia emocional* . Madrid: LIBSA.
- Publica, M. d. (2015). Decreto 18846. *Accidentes de Trabajo y Enfermedades Ocupacionales* , 3.
- Rendueles Mata, M. (2007). *La ontología en el mundo empresarial* (Vol. 9). Maracaibo, Venezuela: Universidad Rafael Bellosó Chacín.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera ed.). México: Pearson Educación.
- Santos, A. C. (2010). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Trabajo, M. d. (2014). Objetivos para disminuir los riesgos psicosociales . 1.
- Trabajo, O. I. (1950). Salud ocupacional .
- Trabjo, I. S. (2015). Riesgos laborales. *ISTAS*, 1.
- Valencia, J. R. (2007). *Administración Moderna de Personal*. México: Cengage Learning.
- Vallejo. (1982). *Relaciones Humanas*. México.
- Valles. (2015). *El clima laboral y la influencia en la satisfacción de los trabajadores de la empresa pública TAME, Quito*. Quito.
- Yáñez, R. (2009). Los componentes de la confiabilidad en las relaciones interpersonales entre profesores universitarios. *Estudios Pedagógicos*.

Anexos



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación**  
**Carrera: Psicología Industrial**



**Estimado:** Colaborador del área administrativa con la finalidad de conocer la importancia de los riesgos psicosociales en el clima laboral de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Santiago de Quero, le solicito comedidamente, se digne contestar el presente cuestionario de manera confiable.

Los resultados ayudarán al mejoramiento del clima laboral

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

N.-	ITEMS A PREGUNTARSE	Siempre	A veces	Nunca
1	¿Considera usted que en la empresa se ha incrementado el ausentismo, el estrés, la ansiedad debido a la sobrecarga de trabajo afectando en el cumplimiento de funciones?			
2	¿Las inadecuadas relaciones interpersonales perjudican en el bienestar y equilibrio generando inadecuadas condiciones de trabajo insuficiente comunicación y desmotivación?			
3	¿Cree usted que el trabajo repetitivo ha dificultado las dimensiones físicas para resolver conflictos incrementando el estrés?			
4	¿Considera usted que las condiciones de trabajo aportan para la buena salud disminuyendo condiciones nocivas y actitudes inadecuadas?			
5	¿Considera usted que el horario de trabajo afecta a la cantidad calidad y ritmo perjudicando en la productividad?			
6	¿Considera usted que en la empresa se ha fortalecido el trabajo en equipo disminuyendo la frustración, la depresión, desinterés y apatía?			
7	¿Cree usted que los trabajadores demuestran comportamientos potenciales que influyen en la organización de forma dinámica y competitiva?			
8	¿Considera usted que los trabajadores han fortalecido la comunicación fomentando el intercambio de información incrementando las relaciones interpersonales para alcanzar objetivos competitivos?			
9	¿El personal que labora en la empresa trabaja con calidad y productividad, teniendo libertad para exteriorizar la creatividad e imaginación?			
10	¿Considera que en el ambiente laboral institucional se fortalece la capacidad de control, seguridad física, contribuyendo en el rendimiento y satisfacción laboral?			

Gracias por su valiosa colaboración

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación**  
**Carrera: Psicología Industrial**



**Estimado:** Colaborador del área operativa con la finalidad de conocer la importancia de los riesgos psicosociales en el clima laboral de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Santiago de Quero, le solicito comedidamente, se digne contestar el presente cuestionario de manera confiable.

Los resultados ayudarán al mejoramiento del clima laboral

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

N.-	ITEMS A PREGUNTARSE	Siempre	A veces	Nunca
1	¿Usted siente estrés, ansiedad debido a la sobrecarga de trabajo afectando en el cumplimiento de funciones?			
2	¿Las inadecuadas instalaciones perjudican en el bienestar y equilibrio generando inadecuadas condiciones de trabajo insuficiente comunicación y desmotivación?			
3	¿Considera usted que las situaciones y condiciones de trabajo se solucionan con el contenido y la ejecución de la tarea, incrementando la calidad y productividad?			
4	¿Considera usted que las condiciones de trabajo aportan para la buena salud disminuyendo condiciones nocivas y actitudes inadecuadas?			
5	¿ El horario de trabajo ha afectado a la cantidad calidad y ritmo perjudicando en la productividad?			
6	¿Usted trabaja en equipo al momento de realizar sus funciones disminuyendo la frustración la depresión desinterés y apatía?			
7	¿Usted demuestran compartimientos potenciales que influyen en el ambiente organización de forma dinámica y competitiva?			
8	¿Usted ha fortalecido la comunicación fomentando el intercambio de información incrementando las relaciones interpersonales para alcanzar objetivos competitivos?			
9	¿Usted trabaja con calidad y productividad, teniendo libertad para exteriorizar la creatividad e imaginación?			
10	¿Usted cree que el ambiente laboral institucional se fortalece la capacidad de control, seguridad física, contribuyendo en el rendimiento y satisfacción laboral?			

Gracias por su valiosa colaboración

